

ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน
บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

NEEDS OF COMPETENCE DEVELOPMENT OF EMPLOYEE
IN VGI GLOBAL MEDIA COMPANY LIMITED



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ

คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ศ.ศ. 2552

KMUTL-2009-ED-M-212-069

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน

บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

NEEDS OF COMPETENCE DEVELOPMENT OF EMPLOYEE
IN VGI GLOBAL MEDIA COMPANY LIMITED



T105229



ไพลิน หิรัญ
PAILIN HIRUN

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน.....105229
วัน,เดือน,ปี.....17 พ.ย. 2552

.b.....
.i.....

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาครุศาสตรบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา

คณะครุศาสตรบัณฑิต

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

พ.ศ.2552

KMITL-2009-ED-M-212-089

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

**NEEDS OF COMPETENCE DEVELOPMENT OF EMPLOYEE
IN VGI GLOBAL MEDIA COMPANY LIMITED**



**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIRMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF INDUSTRIAL EDUCATION IN VOCATIONAL ADMINISTRATION
FACULTY OF INDUSTRIAL VOCATIONAL ADMINISTRATION
FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION
KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG**

2009

KMITL-2009-ED-M-212-089

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



COPYRIGHT 2009

FACULTY OF INDUSTRIAL EDUCATION

KING MONGKUT'S INSTITUTE OF TECHNOLOGY LADKRABANG

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด
นักศึกษา	นางสาวไพลิน หิรัญ
รหัสประจำตัว	47068205
ปริญญา	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต
สาขาวิชา	การบริหารอาชีวศึกษา
พ.ศ.	2552
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลัย จีรวรรณเกษตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม	ดร.พจนนา ว่องตระกูล

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

ในด้านความรู้พื้นฐาน ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและทัศนคติ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน เก็บข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการหาค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบว่าแต่ละแผนกมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะที่แตกต่างกัน โดยใช้ค่าทางสถิติ F-test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของ LSD และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด แยกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยใช้ค่าทางสถิติ t - test

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ลำดับแรกคือ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้พื้นฐานและด้านคุณลักษณะ ตามลำดับ

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมพบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่แตกต่างกันยกเว้นด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Thesis Title	Needs of Competence Development of Employee at the VGI Global Media Company Limited
Student	Ms. Pailin Hirun
Student ID	47068205
Degree	Master of Industrial Education
Programme	Vocational Administration
Year	2009
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Malai Gerawatanakaset
Thesis Co-advisor	Dr. Pojana Wongtrakool

ABSTRACT

The purposes of this research were to study and to compare the Needs of Competence Development of the Employees at the VGI Global Media Company Limited which were separated to departments and employees' experience in performing. For the employees' experience in performing, it was divided into four general considerations which were basic knowledge aspect, skill aspect, trait aspect and attitude aspect.

The sample were 196 employees in VGI Global Media Limited. The tool consisted of five rating scale questionnaires. The statistic used were Mean (\bar{x}) and Standard Deviation (S.D.). The procedure comprised (1) One – Way Analysis of Variance was used to compare the needs of difference competence development in each department (2) LSD method was used in testing the difference of the average for each pairs. Data analyzed for comparing the opinions of the needs of competence development of the employees at the VGI Global Media Company Limited separated to experience in performing was t-test.

The finding revealed that: (1) the Needs of Competence Development of the Employees at the VGI Global Media Company Limited both the overview and the general considerations were in high level. The average consecutive order from high to low were skill aspect, attitude aspect, basic knowledge aspect and trait aspect. (2) The results of the comparison to the Needs of Competence Development of the Employees at the VGI Global Media Company Limited according to the departments both the overview and the general considerations had significant differences at .05.

The overview of the comparison to the Needs of Competence Development of the Employees at the VGI Global Media Company Limited separated to the experience in performing, it had significant differences. As examining to the general considerations, it was found that the majorities had significant difference but the skill aspect had not significant difference.



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาลัย จีรวัดน เกษตร์ และดร.พจนา ว่องตระกูล อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ ร่วมในการให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้ข้อคิด กำลังใจ และติดตาม ผลการวิจัยมาโดยตลอด ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความอนุเคราะห์จากท่าน และขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ณรงค์ พิมสาร ดร.ผดุงชัย ภูพัฒน์ ดร.ปริยาภรณ์ ตั้งคุณานันต์ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และคณาจารย์คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง รวมทั้งรองศาสตราจารย์ ดร.กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์

ขอขอบพระคุณ ดร.สิริรักษ์ รัชชสถานติ อาจารย์ศศิมา กานณะคามิน ดร.วิไลพร วรจิตรานนท์ คุณกัญจน์ มีเศรษฐีและคุณนันทนิชา สินธุ์วัฒน์วิบูล ผู้ทรงคุณวุฒิที่ กรุณาให้ ความรู้ประสบการณ์ ให้คำปรึกษาแนะนำอย่างดียิ่ง ให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง แบบสอบถาม รวมทั้งห่วงใย และให้กำลังใจสม่ำเสมออันเป็นความประทับใจแก่ผู้วิจัยอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณพนักงานในบริษัท วิจิไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือ ทำแบบสอบถาม

กราบขอบพระคุณบิดามารดาที่เคารพรักยิ่ง ขอขอบคุณครอบครัว เพื่อนสนิทมิตรสหาย ในความเอื้ออาทร อันเป็นแรงผลักดันสำคัญ ขอขอบคุณภักขณมิตรที่มีได้กล่าวถึง ณ ที่นี้ ที่มอบความ รัก กำลังใจ ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือสม่ำเสมอตลอดมา

ไพลิน หิรัญ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
1.3 สมมุติฐานผลการวิจัย.....	3
1.4 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.6 ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย.....	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
2.1 ประวัติและความเป็นมาของ บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด.....	7
2.2 สมรรถนะมาตรฐานของแต่ละตำแหน่งงานใน บริษัทบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด	8
2.3 สมรรถนะ.....	12
2.3.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ.....	13
2.3.2 สมรรถนะการทำงานของแต่ละด้าน.....	17
2.4 งานวิจัยเกี่ยวข้อง.....	31
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	37
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
3.2.1 การสร้างเครื่องมือ.....	39
3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	39

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	58
5.2 สมมติฐานของการวิจัย.....	58
5.3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
5.5 สรุปผลการวิจัย.....	60
5.6 อภิปรายผลการวิจัย.....	62
5.7 ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	71
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้วิจัย.....	102

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	38
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	43
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด โดยภาพรวม.....	44
4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้พื้นฐาน.....	45
4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านทักษะ.....	46
4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านคุณลักษณะ.....	47
4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านทัศนคติ.....	48
4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงิน.....	49
4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกการตลาด.....	50

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกวิศวกร.....	51
4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกขาย.....	52
4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกธุรการ.....	53
4.12 เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนกงานในภาพรวม	54
4.13 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ความต้องการการพัฒนา สมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด เป็นรายด้านและจำแนกตามแผนกงาน.....	55
4.14 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของ พนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน.....	57

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศเป็นการระดมทรัพยากรธรรมชาติ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้และเทคนิคต่างๆ เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศให้มีความเจริญก้าวหน้าโดยเฉพาะกำลังคนที่พัฒนาแล้วนั้น จะเป็นปัจจัยสำคัญที่สุดอย่างหนึ่งในการพัฒนาประเทศ และจะเป็นแรงช่วยผลักดันให้ประเทศชาติพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาประเทศจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชากรที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ รู้จักเสียสละและเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริตต่ออาชีพการงาน

การบริหารองค์การใดก็ตามทรัพยากรมนุษย์ถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ดังคำกล่าวของ Megginson (1977 : 307)“มนุษย์เป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการบริหาร ถึงแม้ว่าคุณค่าของมนุษย์จะเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้และไม่สามารถใช้หลักเกณฑ์กำหนดคุณค่าเช่นเดียวกับวัตถุและสินค้าอื่นได้ แต่ยังถือว่ามนุษย์เป็นทรัพยากรทางเศรษฐกิจที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ” ทรัพยากรมนุษย์หรือนุคลากรจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ได้รับการพัฒนาเพื่อให้พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นที่ยอมรับกันว่าวิธีที่จะพัฒนาให้ “บุคลากร” เป็นบุคคลที่มีประโยชน์และทรงคุณค่าแก่องค์การ ได้นั้น คือการส่งเสริมสมรรถภาพของบุคลากรในองค์การให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายได้ในทุกระดับงาน และเมื่อบุคลากรในองค์การมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว ก็ย่อมมีผลกระทบในส่วนขององค์การ ทำให้องค์การนั้นๆ สามารถบริหารจัดการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและ บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้เพื่อผลักดันให้องค์การก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคง

ปัจจุบัน บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ประกอบธุรกิจโฆษณาและบริการ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2539 ซึ่งได้รับสิทธิในการประกอบการขายพื้นที่โฆษณา และให้เช่าพื้นที่ บนสถานีรถไฟฟ้า BTS และ ได้รับสิทธิในการขายพื้นที่โฆษณาในห้างสรรพสินค้า เทสโก โลตัส บิ๊กซี คาร์ฟู วัตสัน ทั้งในกรุงเทพฯและต่างจังหวัดทั่วประเทศ และยักรวมถึงธุรกิจขายตัวรถไฟฟ้า BTS ขายตัวเครื่องบิน ธุรกิจจัดการจัดงานแสดงสินค้า บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ตั้งอยู่ เลขที่ 21 อาคาร ทีเอสที ทาวเวอร์ชั้น 9 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 ปัจจุบันมีพนักงานทั้งสิ้น 392 คน

การที่บริษัทจะดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบข่ายภารกิจ และความรับผิดชอบของบริษัทได้นั้น ขึ้นอยู่กับ โครงสร้าง บุคลากร ระบบงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ จะต้องสามารถ

ดำเนินไปได้อย่างประสานสอดคล้องกัน ขณะเดียวกัน ระบบเหล่านี้ก็จะต้องได้รับการทบทวน และปรับปรุงให้เหมาะสมกับบริษัทตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรของบริษัทจะต้องได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาเพื่อพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถ ให้สอดคล้องกับลักษณะของงาน ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ความต้องการของลูกค้าที่มาใช้บริการและความเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก

ส่วนใหญ่พนักงานของบริษัท มีเพียงบางงานเท่านั้นที่มีโอกาสได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเฉพาะความต้องการจำเป็นของบริษัท เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุตามแผนงานที่กำหนดไว้ แต่พนักงานของบริษัทบางส่วนยังไม่ได้รับพัฒนาอย่างทั่วถึงและหลากหลาย สอดคล้องกับความต้องการและความจำเป็นของงาน

ธุรกิจโฆษณาในปัจจุบันได้ขยายตัวและเติบโตขึ้นอย่างต่อเนื่องกว้างขวาง ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนกลาง ธุรกิจโฆษณามีการแข่งขันสูงมาก ทักษะความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บริษัทให้ความสำคัญ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เพื่อให้พนักงานมีทักษะในการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการของบริษัท โดยมุ่งเน้นคุณภาพและคุณลักษณะที่สำคัญของพนักงาน ให้เป็นที่ยอมรับของบริษัท มีทักษะความชำนาญตามมาตรฐานวิชาชีพ (Vocational Standard) ของหลักสูตรและสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ (Occupation Standard) ที่กำหนด เพื่อผลิตบุคลากรให้มีความรู้ด้านการจัดการทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ

จากสภาพการแข่งขันดังกล่าวข้างต้น การที่ธุรกิจโฆษณาจะสามารถดำรงอยู่ได้ และสามารถแข่งขันกับบริษัทโฆษณาอื่นๆ ได้ ขึ้นกับพนักงานของบริษัทที่มีคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งในการเพิ่มศักยภาพการแข่งขันให้กับองค์กรดังนั้น การพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน จึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะมีส่วนร่วมในการผลิตและพัฒนาบุคลากรให้มีคุณภาพเพื่อพัฒนาธุรกิจของบริษัท ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2546 ที่เน้นการพัฒนาความรู้และทักษะเพื่อเสริมสร้างสมรรถนะในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วิจิไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นเป็นแนวทางในการพัฒนาและผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตรงกับความต้องการของบริษัทต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้คือ

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนงานที่แตกต่างกันมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน

1.4 ทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด โดยผู้วิจัยได้ศึกษาวิเคราะห์เอกสารและงานวิจัย รวมทั้งหลักการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

1. กรมพัฒนาฝีมือแรงงานกระทรวงแรงงาน (2549) ได้กำหนดเกณฑ์การวัดสมรรถนะซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ความสามารถ และ ทักษะ
2. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ได้กำหนดเกณฑ์การวัดสมรรถนะวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และเจตคติ (ร่างมาตรฐานอาชีพและคุณวุฒิวิชาชีพ : 1. 2549)
3. จากผลงานวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะ David C. McClelland (1973) (อ้างในชาติชาตญ โปธิ์พาด และคณะ, 2548 : 17-18.) สรุปได้ว่าสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะ

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมและนำมาสรุป เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้สมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านความรู้ (Knowledge)
- (2) ด้านทักษะ (Skill)
- (3) ด้านคุณลักษณะ (Trait)
- (4) ด้านทัศนคติ (Attitude)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน ที่มีชื่อในบัญชีถือจ่ายเงินเดือนพนักงาน ในบริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ประจำปีงบประมาณ 1 มกราคม พ.ศ. 2552 และยังคงสภาพเป็นพนักงานของบริษัท

ข้อตกลงเบื้องต้นสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านความรู้ ผู้วิจัยศึกษาสมรรถนะในด้านนี้โดยจำแนกออกเป็น 2 ส่วนคือ ความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะแผนกซึ่งความรู้พื้นฐานเป็นสมรรถนะด้านความรู้ที่พนักงานทุกแผนกต้องมี สำหรับความรู้เฉพาะแผนก จะเป็นความรู้ที่พนักงานแต่ละแผนกจำเป็นต้องมี ซึ่งผู้วิจัยจะไม่เปรียบเทียบสมรรถนะการทำงานของพนักงานในด้านของความรู้เฉพาะแผนก แต่จะเปรียบเทียบเฉพาะความรู้พื้นฐานเท่านั้น

1.5.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากร คือพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานในบริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนกงานได้ 5 แผนกงานคือ แผนกบัญชีและการเงิน แผนกการตลาด แผนกวิศวกรรม แผนกขาย และแผนกธุรการรวมประชากรทั้งสิ้น 392 คน

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานในบริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำนวน 196 คนโดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้จากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Krejcie and Morgan (สุจิตรา บุญยรัตพันธ์. 2535 : 176-177) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 196 คนเทียบสัดส่วนบัญญัติไครยงค์ เก็บข้อมูลโดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น

1.6 ตัวแปรที่ศึกษา

1.6.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพนักงานของ บริษัท วี จี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกดังต่อไปนี้

1) แผนกงาน 5 แผนกจำแนกเป็น

1. แผนกบัญชีและการเงิน
2. แผนกการตลาด
3. แผนกวิศวกรรม
4. แผนกการขาย
5. แผนกงานธุรการ

2) ประสิทธิภาพในการทำงาน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. 2 ปี หรือ ต่ำกว่า
2. มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

1.6.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของ พนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้าน คุณลักษณะและด้านทัศนคติ

1.7 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.7.1 สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ความสามารถ ในการประยุกต์ใช้ความรู้ ความเข้าใจ ปฏิภาณไหวพริบในการทำงาน จรรยาบรรณในวิชาชีพ บุคลิกภาพ ทักษะในการ ปฏิบัติงาน ทักษะทางสังคม และทักษะทางด้านความคิด ที่พนักงานพึงมี เพื่อส่งเสริมและ พัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพที่ต้องการของบริษัท ประกอบด้วย

1.7.1.1 ด้านความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานที่ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องรวมถึงเทคนิคการทำงานในแต่ละ ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย และมีการพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติมตลอดเวลาเพื่อนำมาพัฒนาในการทำงาน โดยแบ่ง 2 ความรู้พื้นฐานและความรู้เฉพาะแผนก

- ด้านความรู้พื้นฐาน หมายถึง ความรู้ที่พนักงานทุกคนในบริษัทพึงรู้ เพราะเป็นความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับบริษัทและสิ่งที่พนักงานทุกคนได้ปฏิบัติเหมือนกัน

- ด้านความรู้เฉพาะแผนก หมายถึง ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เฉพาะแผนกที่พนักงานปฏิบัติอยู่แยกไปในแต่ละแผนก และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานที่ ได้รับมอบหมายได้ถูกต้องรวมถึงเทคนิคการทำงานในแต่ละแผนกงาน

1.7.1.2 ด้านทักษะ (Skill) หมายถึง ความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติ หน้าที่ใน

ตำแหน่งงานได้อย่างมีคุณภาพและสามารถแก้ไขปัญหา ในการทำงานต่างๆ ให้เสร็จตามเวลาที่ กำหนด

1.7.1.3 ด้านคุณลักษณะ (Trait) หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมในการทำงาน บุคลิกภาพและการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมกับสถานการณ์ ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้ การทำงานประสบความสำเร็จและเป็นแบบอย่างที่ดี

1.7.1.4 ด้านทัศนคติ (Attitude) หมายถึง ทัศนคติในการทำงานการแสดงออกทาง ความคิด การสนับสนุน ต่อต้าน หรือการเผชิญหน้ากับสถานการณ์ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น ในระหว่าง การปฏิบัติงาน

7.1.2 บริษัท (Company) หมายถึง บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

7.1.3 พนักงาน (Employee) หมายถึง ผู้มีหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับปฏิบัติการและระดับหัวหน้างานของบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

7.1.4 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ดำรงตำแหน่งจนถึงปัจจุบัน 2 ปี หรือต่ำกว่า และมากกว่า 2 ปี

7.1.5 แผนกงาน หมายถึง กลุ่มคนที่ปฏิบัติหน้าที่กระทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของบริษัทแยกตามงานที่แตกต่างกันออกไปที่ร่วมกันกระทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของบริษัท ประกอบด้วย

7.1.5.1 แผนกบัญชีและการเงิน หมายถึง ทำหน้าที่ ออกใบแจ้งหนี้ รับเช็ค สรุปรายได้ และรายจ่าย สรุบบประมาณประจำปี ของบริษัท

7.1.5.2 แผนกการตลาด หมายถึง งานที่ดูแลแผนการส่งเสริมการขายเพื่อทำให้งานขายคล่องตัวขึ้นและ วางแผนว่าจะมีการขยายตลาดออกไปในทิศทางใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ให้บริษัท

7.1.5.3 แผนกวิศวกรรม หมายถึง งานที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัท และงานติดตั้งสื่อ โฆษณบนสถานี การตัดต่อภาพยนตร์โฆษณา ระบบการติดตั้งไฟฟ้า

7.1.5.4 แผนกขาย หมายถึง งานที่ขายสื่อโฆษณาที่อยู่บนสถานีรถ ไฟฟ้าบีทีเอส ทั้งหมด พนักงานขายมีหน้าที่ดูแลลูกค้าติดต่อประสานงานให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้า ทั้งตำแหน่งติดตั้งโฆษณา มีขนาดและราคาเท่าใด การคำนวณค่าภาษีป้าย คำนวณค่าผลิตให้ลูกค้า แข็งวิธีการชำระเงิน และการสรุปรายงานการติดตั้งหลังจากที่มีการขึ้นงาน โฆษณา

7.1.5.5 แผนกธุรการ หมายถึง งานที่ดูแลเกี่ยวกับงานบุคคล รับผิดชอบเรื่องการรับพนักงานใหม่ ดูแลทรัพย์สินของบริษัท ดูแลเรื่องความเรียบร้อยของบริษัท

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด เพื่อให้การศึกษาค้นคว้า และวิจัยดำเนินไปตามลำดับขั้นตอน ผู้วิจัยขอเสนอ รายละเอียดเกี่ยวกับทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาของ บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

2.2 สมรรถนะมาตรฐานของแต่ละตำแหน่งงานของ บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

2.3 สมรรถนะ

2.3.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

2.3.2 สมรรถนะการทำงานของแต่ละด้าน

(1) ด้านความรู้ (Knowledge)

(2) ด้านทักษะ (Skill)

(3) ด้านคุณลักษณะ (Trait)

(4) ด้านทัศนคติ (Attitude)

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาของ บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด เป็นผู้ให้บริการและดำเนินธุรกิจด้านการตลาดและการโฆษณาบนสถานีรถไฟ บีทีเอส แห่งเดียวในประเทศไทย

บริษัทก่อตั้งขึ้นเมื่อเดือนเมษายน พ.ศ. 2538 ต่อมาในปี 2542 บริษัท ได้เพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 10,000,000 บาท เป็น 100,000,000 จนถึงปัจจุบัน ในปี 2542 บริษัท ได้รับสิทธิอนุญาตจัดการด้านการตลาดจากบริษัทระบบขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) แต่เพียงผู้เดียว เพื่อประกอบการให้บริการใช้พื้นที่เพื่อการโฆษณา และร้านค้าในส่วนของพื้นที่เชิงพาณิชย์ภายในบริเวณสถานีและภายในรถ บีทีเอส เป็นระยะเวลา 10 ปี และมีสิทธิขยายเวลาการได้รับสิทธิอีก 5 ปี โดยพื้นที่ทั้งหมดประกอบด้วย พื้นที่ โฆษณาจำนวน 7,058 ตารางเมตร ซึ่งสามารถรองรับความต้องการของผู้โดยสาร เฉลี่ยวันละ 600,000 คน จึงเป็นพื้นที่ที่มีประสิทธิภาพมาก

ตลอดระยะเวลา 10 ปี บริษัท วีจี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ได้รับความไว้วางใจจากบริษัทชั้นนำ เช่นทรูมูฟ, วอร์เนอร์, เป๊ปซี่, โคคา-โคล่า, ยูนิลีเวอร์, เป็นต้น และทำธุรกิจร้านค้าบน บี ที เอส

เช่น แบล็คแคนยอน, โออิชิ, ยามาซากิ, เซเว่นอิเลฟเว่น และธนาคารอีกมากมาย เช่น ธนาคารยูโอบี, ธนาคารทหารไทยธนาคารกสิกรไทยเป็นต้น

ผู้ร่วมก่อตั้งที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารธุรกิจของบริษัทมีดังนี้ ท่านแรกคือ นายโล ยุน ซัม (MR.LO YUN SUM) ซึ่งเป็นผู้ก่อตั้งและพัฒนาองค์กร ปัจจุบันดำรงตำแหน่งกรรมการบริษัท ท่านที่สองคือ นายกวิน กาญจนพาสน์ ปัจจุบัน ดำรงตำแหน่งกรรมการบริหาร ท่านที่สามคือนาย คง ชิ เคื่อง (MR. KONG CHI KEUNG) ตำแหน่งกรรมการบริษัทและผู้อำนวยการฝ่ายพัฒนาธุรกิจ และสี่คือ นายมารุต อรรถไควล์วที ปัจจุบันดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายการตลาดและฝ่ายขาย

ด้วยศักยภาพของบริษัทที่มีบุคลากร ที่มีความเชี่ยวชาญในแขนงต่างๆ และปณิธานอันแน่วแน่ของบริษัท มุ่งพัฒนาสื่อกลางแข็งแกร่งและมุ่งเน้นการให้บริการและตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ที่ตั้งของสำนักงานใหญ่ เลขที่ 21 อาคารทีเอสทีทาวเวอร์ชั้น9 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทร.02-2738884 โทรสาร 02-2738883

2.2 สมรรถนะมาตรฐานของแต่ละตำแหน่งงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (ภาคผนวก ข บทสัมภาษณ์ของผู้จัดการ)

2.2.1 ด้านความรู้พื้นฐาน (Knowledge)

2.2.1.1 มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน และควรทำความเข้าใจนโยบายในการทำงานของบริษัท

2.2.1.2 ความรู้ด้านคอมพิวเตอร์

2.2.1.3 ความรู้ในการใช้อินเตอร์เน็ต

2.2.1.4 ความรู้เบื้องต้นของโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2.2.1.5 ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน

2.2.1.6 ความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของบริษัท

2.2.1.7 มีความรู้เรื่องการใช้เครื่องใช้สำนักงาน

2.2.1.8 มีความรู้ในการใช้ภาษาอังกฤษ

2.2.1.9 รู้วิธีปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

2.2.1.10 รู้ขั้นตอนวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง

2.2.1.11. ให้คำแนะนำและให้คำปรึกษาเพื่อนร่วมงานได้

2.2.1.12. มีความรู้และประสบการณ์ตรงกับงาน

2.2.1.13. หมั่นศึกษาความรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2.2.1.14. สามารถวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส อุปสรรค ได้

2.2.2 ด้านความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงิน

2.2.2.1. มีความรู้งานการวิเคราะห์งบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน

2.2.2.2. มีความรู้เรื่องภาษี

2.2.2.3. มีความรู้ด้านงบประมาณ

2.2.2.4. มีความรู้ด้านงบด้านสินเชื่อ

2.2.2.5. ความรู้ในการเป็นผู้ตรวจสอบ

2.2.2.6. ความรู้ในการเป็นที่ปรึกษา

2.2.2.7. ความรู้ด้านเทคนิคการวางระบบบัญชี

2.2.2.8. มีความรู้ในการติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร

2.2.3 ด้านความรู้เฉพาะแผนกการตลาด

2.2.3.1. มีความรู้ด้านการส่งเสริมการตลาด

2.2.3.2. มีแผนการตลาดที่ช่วยให้เกิดขยายตัวเพิ่มขึ้น

2.2.3.3. สามารถวิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันได้

2.2.3.4. สามารถใช้โปรแกรม Power point เพื่อใช้ในการนำเสนองาน

2.2.3.5. สามารถใช้โปรแกรม Photo shop

2.2.3.6. มีความรู้ด้านการออกแบบกราฟิก

2.2.4 ด้านความรู้เฉพาะแผนกวิศวกร

2.2.4.1. สามารถคำนวณกำลังไฟฟ้าได้

2.2.4.2. ประมาณค่าโครงป้ายสร้างป้ายโฆษณา

2.2.4.3. โปรแกรมควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ได้

2.2.4.4. วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน

2.2.4.5. การป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน

2.2.4.6. มีความรู้ในโปรแกรม Auto CAD

2.2.4.7. สามารถใช้โปรแกรม Photo shop

2.2.4.8. มีความรู้ในการตัดต่อภาพยนตร์โฆษณา

2.2.4.9. รู้วิธีบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์

2.2.4.10. รู้คุณลักษณะของมอเตอร์ไฟแต่ละชนิด

2.2.4.11. รู้ความหมายของแผ่นป้ายข้อมูลของมอเตอร์ไฟฟ้า

2.2.4.12. ความรู้เรื่องการวางระบบไฟฟ้า

2.2.5 ด้านความรู้เฉพาะแผนกขาย

- 2.2.5.1. มีความรู้และรายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้าเป็นอย่างดี
- 2.2.5.2. รู้เทคนิคการเจรจาต่อรอง
- 2.2.5.3. สามารถใช้โปรแกรม Power point เพื่อใช้ในการนำเสนองาน
- 2.2.5.4. สามารถใช้โปรแกรม Excel เพื่อสรุปยอดขาย
- 2.2.5.5. รู้ความเคลื่อนไหวของกลุ่มคู่แข่งเพื่อพัฒนาตนเอง
- 2.2.5.6. รู้ข้อดีและข้อเสียของสินค้าที่จะขาย
- 2.2.5.7. มีศิลปะในการขาย มีกลวิธีในการทำงาน
- 2.2.5.8. ความรู้ในการบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- 2.2.5.9. มีความรู้ด้านการประชาสัมพันธ์
- 2.2.5.10. สามารถคำนวณภาษีป้ายให้ลูกค้าได้

2.2.6 ด้านความรู้เฉพาะแผนกธุรการ

- 2.2.6.1. สามารถร่างเอกสารต่างๆได้ เช่น จดหมาย เอกสารชี้แจง
- 2.2.6.2. ความรู้ด้านกฎหมายแรงงาน กฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
- 2.2.6.3. ความรู้ในด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.2.6.4. ความรู้ในงานด้านระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานบุคคล
- 2.2.6.5. ความรู้ในด้านการจัดซื้อ
- 2.2.6.6. ความรู้ในเรื่องประกันสังคม
- 2.2.6.7. สามารถทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ
- 2.2.6.8. สามารถรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดี

2.2.7 ด้านทักษะ (Skill)

- 2.2.7.1. มีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์อย่างคล่องแคล่ว
- 2.2.7.2. มีทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด ฟัง อ่านเขียน
- 2.2.7.3. มีทักษะในการเจรจาต่อรอง
- 2.2.7.4. มีความช่างสังเกต มีเหตุผล
- 2.2.7.5. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
- 2.2.7.6. ทักษะในการบริหารเวลา
- 2.2.7.7. มีทักษะการประนีประนอม

- 2.2.7.8. การติดต่อประสานงานกับผู้อื่น
- 2.2.7.9. ทักษะในการโน้มน้าวชักจูง
- 2.2.7.10. ทักษะในการนำเสนองาน
- 2.2.7.11. มีทักษะการสอนงานและพัฒนาผู้อื่น

2.2.8 ด้านคุณลักษณะ (Trait)

2.2.8.1. มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่น ได้ทุกเพศทุกวัยและทุกระดับชั้นการที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์กับทุกหน่วยงาน จะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงาน

2.2.8.2. มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรมจงรักภักดีต่อบริษัท ไม่เปิดเผยความลับของบริษัท พยายามรักษาภาพพจน์ของบริษัทให้ไปในทางที่ดีเสมอ

2.2.8.3. รู้จักกาลเทศะ

2.2.8.4. ตรงต่อเวลาในการทำงาน

2.2.8.5. มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

2.2.8.6. รู้จักประหยัดทรัพย์สินของบริษัท

2.2.8.7. มีมารยาทงาม พุดจาสุภาพ

2.2.8.8. มีสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

2.2.8.9. มีความเอาใจใส่ในการทำงานอย่างแท้จริง

2.2.8.10. มีความกระตือรือร้น

2.2.8.11. เปิดกว้างไม่ปิดบังความรู้ ยินดีสอนงานคนอื่น

2.2.8.12. ห่วงใยเอื้ออาทรเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ

2.2.8.13. รู้จักเกรงใจผู้อื่น

2.2.8.14. ไม่เอาเปรียบผู้อื่น

2.2.8.15. มีความอดทน

2.2.8.16. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

2.2.8.17. ละเอียด รอบคอบ ทำงานรวดเร็ว

2.2.9 ด้านทัศนคติ (Attitude)

2.2.9.1. มีความเชื่อมั่นในตนเองและอาชีพ เชื่อมั่นในความคิด ความสามารถและการกระทำของตนเองมีความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ

2.2.9.2. กล้าหาญ กล้าตัดสินใจ

2.2.9.3. สามารถทำงานภายใต้สภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี

- 2.2.9.4. มีความภูมิใจในตนเองและในอาชีพ
- 2.2.9.5. สุขภาพจิตดีสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี มีทัศนคติที่ดีต่อผู้อื่น
- 2.2.9.6. มีความคิดริเริ่ม เสนอความคิดใหม่ๆ สร้างสรรค์ไปในทางที่ดี
- 2.2.9.7. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- 2.2.9.8. มองโลกในแง่ดี
- 2.2.9.9. คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

2.3 สมรรถนะ

2.3.1 ความหมายของสมรรถนะ

ในส่วนของความหมายของสมรรถนะนั้น นักวิชาการได้ให้ความหมายสมรรถนะไว้แตกต่างกันดังนี้

Scott Parry (1998) อ้างใน สุกัญญา รัศมีธรรม โขติ.2542: 5) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ คือ องค์กรประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคลที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานและสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

อานนท์ สักดิ์วรวิษญ์ (2547 : 61) ได้สรุปคำนิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่าง ๆ อันได้แก่ คำนิยาม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความเหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่น ๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญ ๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

อีกทั้งพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 (มานิต มานิตเจริญ. 2547 : 826) ให้ความหมายของสมรรถนะว่าหมายถึง กำลัง ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2546 : 5) สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆในองค์กร

John H Bernardin (2003) (อ้างในชาติชาย โพธิ์พาด และคณะ, 2548 : 17-18.) ได้แบ่งสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1. ความรู้ (Knowledge) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดการข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับหน้าที่รับผิดชอบ

2. ความสามารถ (Attributes) เกี่ยวกับการแสดงออกของพฤติกรรม หรือพฤติกรรมที่ส่งผลลัพท์ต่อสินค้าที่ผลิต ตัวอย่างเช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจต้องมีความสามารถในเรื่องกระบวนการคิดและการรับรู้ (Cognitive Ability) เพื่อความเข้าใจและกรอกแบบการจับกุม หรือความสามารถในการเฝ้าระวัง (Vigilance Ability)

3. ทักษะความชำนาญ (Skill) เป็นความสามารถในการดำเนินการเรียนรู้ และอาจรวมถึงการใช้มือ การพูด หรือการจัดการทางความคิดเกี่ยวกับข้อมูล คนหรือสิ่งต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่หญิงและชาย จะต้องแสดงทักษะในการขับเคลื่อ

4. บุคลิกลักษณะอื่นๆ (Other Personal Characteristics) รวมถึงทัศนคติ คุณลักษณะทั้งร่างกายและจิตใจที่จำเป็นต่อการทำงาน เช่น ความอดทน หรือการควบคุมอารมณ์อันเนื่องจากความกดดันจากลูกค้า

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2549) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ (Competence) ในความหมายทั่วไป คือ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยใช้ ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล แต่สมรรถนะ (Competence) ในความหมายของงานอาชีพหรือวิชาชีพ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่บูรณาการกันอย่างแนบแน่นเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

David C. McClelland (1973) (อ้างในธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2549 : 4-5) แห่งมหาวิทยาลัย Harvard ได้เขียนบทความซึ่งได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคลากรในองค์กร (Excellent Performer) กับระดับทักษะ (Skill) ความรู้ (Knowledge) และคุณลักษณะหรือพฤติกรรมที่แสดงออก (Attributes/Behavior) และได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า สมรรถนะ หรือ Competency หมายถึง คุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในตัว บุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลสามารถสร้างผลการปฏิบัติงานในงานที่ตนรับผิดชอบให้สูงกว่าหรือเหนือกว่าเกณฑ์ / เป้าหมายที่กำหนดไว้ “IQ (ประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่ Competency กลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดหมายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า” ซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจนว่า “ผู้ที่ทำงานเก่ง” มิได้หมายถึง “ผู้ที่เรียนเก่ง” แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเอง เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ จึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมี Competency

ชาติชาญ โพธิ์พาด และคณะ (2548 : 13-14) สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ รวมถึง ทักษะ และคุณลักษณะ อาทิ ทักษะคิด แรงจูงใจ บุคลิกภาพของแต่ละคนที่แสดงออกมาเป็น พฤติกรรมที่เหมาะสมกับแต่ละงานขององค์กร อันส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานตามความคาดหวัง หรือ/และเหนือความคาดหวังในแต่ละตำแหน่งหรือในแต่ละองค์กร อันจะส่งผลให้การดำเนินการบรรลุเป้าหมายที่กำหนด และสร้างการได้เปรียบทางการแข่งขัน อันนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร

ณรงค์วิทย์ แสงทอง (2550 : 9) สมรรถนะ หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และ คุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจาก พฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

วัฒนา พัฒนพงศ์ (2546 : 33) สมรรถนะ คือ ระดับของความสามารถในการปรับใช้ กระบวนทัศน์ (Paradigm) ทักษะคิด พฤติกรรม ความรู้ และทักษะเพื่อการปฏิบัติงานให้เกิดคุณภาพ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ในการปฏิบัติหน้าที่ของบุคคลในองค์กร

กระทรวงสาธารณสุข (2549) ได้อธิบายถึงสมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) หรือบางองค์กรเรียกว่า “Technical Professional/Position/Job Competency” หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทกล่าวคือ

1. สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Common Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในทุกตำแหน่งงานในสายวิชาชีพเดียวกันหรือกลุ่มงานเดียวกัน (Job Families) จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

2. สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Specific Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพเดียวกันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

ขจรศักดิ์ หาญณรงค์ (อ้างใน พงษ์ศักดิ์ พรหมรัฐวุฒิกุล. 2544 : 23) สมรรถนะ คือ สิ่งซึ่งแสดงคุณลักษณะ และคุณสมบัติของบุคคลรวมถึงความรู้ทักษะและพฤติกรรมที่แสดงออกมา ซึ่งทำให้บรรลุผลสำเร็จในการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสูงกว่ามาตรฐานทั่วไป

พิริยะ อนุกุล (2550 : [online]) ได้กล่าวถึงประเภทของสมรรถนะว่าสมรรถนะขององค์กร (Organizational Competency) ซึ่งจะบ่งบอกได้ว่าองค์กรควรมีทิศทางในการดำเนินงานหรือยุทธศาสตร์ไปในทิศทางใด สมรรถนะขององค์กรหมายถึง กลยุทธ์ และความได้เปรียบขององค์กรในการแข่งขัน ซึ่งการกำหนดสมรรถนะขององค์กรจะต้องมีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กับวิสัยทัศน์

พันธกิจ วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมขององค์กร และสมรรถนะขององค์กรจะต้องมีลักษณะเป็น ตัวผลักดัน ให้วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กรประสบความสำเร็จ

สมรรถนะหลัก (Core Competency) บางองค์กรอาจเรียกว่า สมรรถนะทั่วไป (General Competency) หมายถึงคุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้สำเร็จลุล่วงตามวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าหมาย แผนงานและโครงการต่างๆขององค์กร

สมรรถนะตามสายวิชาชีพ (Functional Competency) หรือบางองค์กรเรียกว่า “Technical Professional/Position/Job Competency” หมายถึง คุณลักษณะ(ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในแต่ละสายวิชาชีพจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะมีสมรรถนะที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบโดยแบ่งออกเป็น 2 ประเภทกล่าวคือ

สมรรถนะร่วมของทุกตำแหน่งในกลุ่มงานสายวิชาชีพ (Common Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ที่บุคคลในทุกตำแหน่งงานในสายวิชาชีพเดียวกันหรือกลุ่มงานเดียวกัน (Job Families) จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

สมรรถนะเฉพาะตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพ (Specific Functional Competency) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะ (ความรู้ ทักษะ และพฤติกรรม) ของแต่ละตำแหน่งในกลุ่มงาน/สายวิชาชีพเดียวกันจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ประสบความสำเร็จ

เทือน ทองแก้ว (2551) [Internet] กล่าวว่า สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

1. สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies) หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมีเป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของ จาพนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2. สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies) หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

3. สมรรถนะองค์กร (Organization Competencies) หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์กรนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นเนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

4. สมรรถนะหลัก (Core Competencies) หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

5. สมรรถนะในงาน (Functional Competencies) หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวนสอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

สุทัศน์ น้าพูลสุขสันต์ (2546 : 2) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) เป็นเครื่องมือชนิดหนึ่ง ที่นำมาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือ วางแนวทางในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหาร ทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร กล่าวคือ เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร เป็นมาตรฐานการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมิน ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น ในโลกของการแข่งขันทางธุรกิจ มีการวิจัยพบว่า การพัฒนาคน คู่แข่งจะสามารถตามทันต้องใช้เวลา 7 ปี ในขณะที่เทคโนโลยีใช้เวลาเพียง 1 ปีก็ตามทันเพราะหาซื้อได้ ดังนั้น สมรรถนะ(Competency) จึงมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของพนักงานและองค์กร ซึ่งจะช่วยให้การคัดสรรบุคคลที่มีลักษณะดีทั้งความรู้ ทักษะและความสามารถ ตลอดจนพฤติกรรมที่เหมาะสมกับงาน เพื่อปฏิบัติงานให้สำเร็จตามความต้องการขององค์กรอย่างแท้จริง ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงระดับความสามารถของตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจะต้องพัฒนาในเรื่องใดช่วยให้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองมากขึ้น ช่วยสนับสนุนให้ตัวชี้วัดหลักของผลงาน (KPIs) บรรลุเป้าหมาย เพราะ Competency จะเป็นตัวบ่งบอกได้ว่า ถ้าต้องการให้บรรลุเป้าหมายตาม(KPIs)แล้วจะต้องใช้ Competency ตัวไหนบ้าง ช่วยให้เกิดการหล่อหลอมไปสู่สมรรถนะขององค์กรที่ดีขึ้น

สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา (2548 : 4) ได้กำหนดข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณของวิชาชีพ พ.ศ. 2548 ประกอบด้วย 1) มาตรฐานความรู้และประสบการณ์ 2) มาตรฐานการปฏิบัติงาน และ 3) มาตรฐานการปฏิบัติตน เพื่อให้เกิดคุณภาพในการปฏิบัติงาน สามารถสร้างความเชื่อมั่นศรัทธาให้แก่ผู้รับบริการจากวิชาชีพได้ว่าเป็นบริการที่มีคุณภาพสามารถตอบสนองได้ว่าการที่กฎหมายให้ความสำคัญกับวิชาชีพทางการศึกษาและกำหนดให้มีวิชาชีพควบคุมนั้นเนื่องจากเป็นวิชาชีพที่มีลักษณะเฉพาะ ผู้ประกอบวิชาชีพต้องมีสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะและความเชี่ยวชาญในการประกอบวิชาชีพ

จากข้อมูลดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะ ความสามารถของบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งสามารถวัดและสังเกตเห็นได้ว่าเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และลักษณะอื่นๆที่โดดเด่นกว่าบุคคลอื่นๆในองค์กร อีกทั้งเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือ วางแนวทางในการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลขององค์กรให้ สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ สมรรถนะจึงมีความสำคัญต่อองค์กร กล่าวคือ

1. เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และ ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรในองค์กรอย่างมีระบบ ต่อเนื่อง และสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรมองค์กร และยุทธศาสตร์ขององค์กร
3. เป็นมาตรฐานการแสดงผลการปฏิบัติงานที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมิน ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่าง ๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนา ความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน เป็นต้น

ดังนั้นจากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมและนำมาสรุป เป็นกรอบแนวคิด เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและด้านทัศนคติ

2.3.2 สมรรถนะการทำงานของแต่ละด้าน

2.3.2.1 ด้านความรู้

ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ข้อมูล ความรู้ ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดต่าง ๆ ที่ บุคคลจำเป็นต้องมี ในสาขาวิชาชีพนั้น ๆ หรือกล่าวอย่างสั้น ๆ ก็คือ “บุคคลต้องมีความรู้อะไรบ้าง”

เช่น เจ้าหน้าที่บุคคล ต้องมีความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารทรัพยากรบุคคล ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายแรงงาน เป็นต้น

ความหมายของความรู้ ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้

คำนิยามไว้ว่า “ความรู้คือสิ่งที่สั่งสมมาจากการศึกษาล่าเรียน การค้นคว้าหรือประสบการณ์ รวมทั้งความสามารถเชิงปฏิบัติและทักษะความเข้าใจหรือสารสนเทศที่ได้รับมาจากประสบการณ์ สิ่งที่ได้รับมาจากการได้ยิน ได้ฟัง การคิด หรือการปฏิบัติองค์วิชาในแต่ละสาขา”

ความรู้ที่เกิดขึ้นเมื่อมีการนำไปใช้แล้วจะมีการต่อยอดให้เกิดความรู้ใหม่ขึ้นไปเรื่อย ๆ จากการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ ยิ่งใช้ ยิ่งเพิ่ม ยิ่งมีคุณค่ามากขึ้น และองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรจะไม่มีค่าเลย ถ้าไม่มีการนำไปใช้ ซึ่งความรู้ในที่นี้ไม่ได้หมายถึง ความรู้จากงานวิจัยเท่านั้น แต่หมายถึงความรู้ด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำแผนงานงบประมาณ การติดตามประเมินผล งานบัญชีหรือความรู้ที่ต้องใช้การสั่งสมประสบการณ์จนเกิดความชำนาญ ความละเอียดถี่ถ้วน เช่น งานอนุกรมวิธาน งานผสมพันธุ์พืชบางชนิด เป็นต้น รวมถึงเทคนิคต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เช่น งานสารบรรณก็ต้องมีการเรียนรู้ จนเกิดความรู้ใหม่ เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นๆ ในเรื่องเดิมๆ เรียนรู้ที่จะนำเทคโนโลยีมาปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นที่สำคัญที่สุดคือการแลกเปลี่ยนแบ่งปัน การแลกเปลี่ยนความรู้ไม่เหมือนสิ่งของที่มืออยู่ 1 นำไปแลกเปลี่ยนแล้วก็ได้ 1 เท่าเดิม แต่ถ้ามีความรู้อยู่ 1 เมื่อแลกเปลี่ยนแล้วจะได้เพิ่มเป็น 2 ยกตัวอย่าง ให้เห็นภาพโดยเปรียบเทียบ กับการทำไข่เจียว ซึ่งทุกคนทราบวิธีการทำไข่เจียวดี แต่ไข่เจียวที่ได้จากแต่ละคนไม่เหมือนกัน ขึ้นอยู่กับเทคนิค เช่น น้ำมันต้องร้อน ต้องตีไข่ให้ฟู ซึ่งการบอกเล่าเทคนิคเหล่านี้ เป็นการแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ แต่การตีไข่ให้ฟูแค่ไหน น้ำมันร้อนแค่ไหน (คงไม่ถึงขนาดใช้เทอร์โมมิเตอร์วัด) ขึ้นอยู่กับการเรียนรู้จนสามารถประมาณความฟู ความร้อน แล้วอาจจะมีการลองใช้เทคนิคอื่นผสมผสานด้วย จนพบว่าใส่น้ำมันาวลงไปหน่อยจะทำให้ไข่ขึ้นฟู กลายเป็นองค์ความรู้ใหม่ ที่นำไปแลกเปลี่ยนแบ่งปัน กันต่อไป (กลายเป็นความรู้ใหม่ของสถาบันการทำไข่เจียว) จะเห็นว่าแทนที่คนแรกจะมีความรู้แค่ 2 (คือ น้ำมันร้อน ตีไข่ฟู) เมื่อแลกเปลี่ยนแล้วจะมีความรู้เพิ่มขึ้นอีก 1 (ใส่น้ำมัน) ส่วนคนหลังแทนที่จะต้องลองผิด ลองถูก เพื่อหาวิธีเจียวไข่ให้ฟูตั้งแต่เริ่มต้น ก็ได้เทคนิคมาเป็นความรู้เบื้องต้น ทำให้วิทยายุทธการทำไข่เจียวสำเร็จเร็วขึ้น

สำนักงาน ก.พ.ร.และ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ ได้แบ่ง ประเภทของความรู้ ไว้ 2

ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคล ในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือ การคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม.

จากที่กล่าวมาข้างต้นความรู้ที่ฝังอยู่ในคนจัดเป็นความรู้เฉพาะแผนก และความรู้ที่ชัดแจ้งจัดเป็นความรู้พื้นฐานซึ่งเป็นสมรรถนะด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน

ดังนี้ คำว่า “ความรู้” (Knowledge) ในทัศนะของHosper (อ้างในมาโนช เวชพันธ์ 2532. 15-16) นับเป็นขั้นแรกของพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความสามารถในการจดจำ ซึ่งอาจจะโดยการนึกได้ มองเห็น ได้ยิน หรือ ได้ฟัง ความรู้นี้เป็นหนึ่งในขั้นตอนของการเรียนรู้ โดยประกอบไปด้วยคำจำกัดความหรือความหมาย ข้อเท็จจริง ทฤษฎี กฎ โครงสร้าง วิธีการแก้ไขปัญหา และมาตรฐานเป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า ความรู้เป็นเรื่องของการทำอะไรได้ ระลึกได้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้ความคิดที่ซับซ้อนหรือใช้ความสามารถของสมองมากนัก ด้วยเหตุนี้ การจำได้จึงถือว่าเป็น กระบวนการที่สำคัญในทางจิตวิทยา และเป็นขั้นตอนที่นำไปสู่พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเข้าใจ การนำความรู้ไปใช้ในการวิเคราะห์ การสังเคราะห์ การประเมินผล ซึ่งเป็นขั้นตอนที่ได้ใช้ความคิดและความสามารถทางสมองมากขึ้นเป็นลำดับ ส่วนความเข้าใจ (Comprehension) นั้น Hosper ชี้ให้เห็นว่าเป็นขั้นตอนต่อมาจากความรู้ โดยเป็นขั้นตอนที่จะต้องใช้ความสามารถของสมองและทักษะในขั้นที่สูงขึ้น จนถึงระดับของการสื่อความหมาย ซึ่งอาจเป็นไปได้โดยการใช้ปากเปล่า ข้อเขียน ภาษา หรือการใช้สัญลักษณ์ โดยมักเกิดขึ้นหลังจากที่บุคคลได้รับข่าวสารต่าง ๆ แล้ว อาจจะโดยการฟัง การเห็น การได้ยิน หรือเขียน แล้วแสดงออกมาในรูปของการใช้ทักษะหรือการแปลความหมายต่าง ๆ เช่น การบรรยายข่าวสารที่ได้ยินมาโดยคำพูดของตนเอง หรือการแปลความหมายจากภาษาหนึ่งไปเป็นอีกภาษาหนึ่ง โดยคงความหมายเดิมเอาไว้ หรืออาจเป็นการแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อสรุปหรือการคาดคะเนก็ได้

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (อ้างในอักษร สวัสดิ. 2542 : 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้ เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะด้าน “การแปล” ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูดของตนเอง และ “การให้ความหมาย” ที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึงความสามารถในการ “คาดคะเน” หรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

Benjamin S. Bloom (อ้างในอักษร สวัสดิ. 2542 : 26-28) ได้ให้ความหมายของ ความรู้ ว่า หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระสวนของโครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ

อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 Bloom และคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคน ว่าประกอบด้วย ความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของ ความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำ ในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญา ในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสาน กับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อที่ว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือ ส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือ โครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายใน ขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิ ลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ความรู้ (Knowledge) ถือเป็นทรัพยากรหลักที่มีค่า ซึ่ง Daven Port and Prusak (1998) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ส่วนผสมของกรอบประสบการณ์ คุณค่า สารสนเทศ ที่เป็นสภาพแวดล้อมและ

กรอบการทำงาน สำหรับประเมินและรวมกันของประสบการณ์และสารสนเทศใหม่ความรู้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ (Choo : 2000. อ้างใน วิจารณ์ พานิช. 2551 : [Online])

1. ความรู้โดยนัยหรือความรู้ที่มองไม่เห็นชัด (Tacit knowledge) เป็นความรู้ที่ไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นทักษะหรือความรู้เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลที่มาจากประสบการณ์ ความเชื่อ หรือความคิดสร้างสรรค์ ถือเป็นหัวใจสำคัญที่ทำให้งานประสบความสำเร็จ

2. ความรู้ที่ชัดแจ้งหรือความรู้ที่เป็นทางการเป็นความรู้ที่มีการบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และใช้ร่วมกันในรูปแบบต่างๆ ความรู้ประเภทนี้เป็นความรู้ที่แสดงออกมาโดยใช้ระบบสัญลักษณ์ จึงสามารถสื่อสารและเผยแพร่

Fred Kofman และ Peter Senge (อ้างใน ธเนศ ขำเกิด. : 2548) กล่าวถึงปัญหาจากการเรียนรู้เชิงรับ ที่สะกิดกั้นการคิดสร้างสรรค์ของมนุษย์เราว่า มาจาก 3 สาเหตุใหญ่ คือ

1. Fragmentation คือ การคิดแบบแยกส่วน ซึ่งตอนเด็ก ๆ คนจะไม่คิดแบบแยกส่วน แต่เมื่อเรียนสูงขึ้นก็เริ่มเรียนรู้เป็นวิชา เป็นเรื่อง ๆ มีการสร้างคนให้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พอมาทำงานก็เลยคิดแบบแยกส่วน มีกำแพงกันระหว่างฝ่าย ระหว่างคน

2. Competition คือ การแข่งขัน ซึ่งความจริงน่าจะเป็นสิ่งที่ดีที่ช่วยกระตุ้นให้คิดสร้างสรรค์ แต่สิ่งนี้กลับเป็นการสร้างความกลัว ความไม่มั่นใจในตนเองให้เกิดขึ้น เช่น กลัวคนอื่นจะว่าโง่ คิดว่าตนเองพูดไม่เก่ง ฯลฯ จึงพยายามปกป้องตนเอง หรือพยายามแสดงให้คนอื่นรู้ว่าเรารู้ โดยมุ่งผลระยะสั้น

3. Reactiveness คือ การทำงานตามคำสั่ง จะรอคำสั่งแล้วทำตามคำแนะนำ ไม่กล้าคิดไม่กล้าทำ เมื่อมีปัญหา ก็จะตามผู้เชี่ยวชาญมาช่วยแก้

องค์ความรู้ (Body Of Knowledge) หมายถึง ความรู้ที่อยู่ในศาสตร์ ได้แก่ ความคิดรวบยอด หลักการ วิธีการ ที่อยู่ในตำรา อยู่ในห้องสมุด ซึ่งอยู่ภายนอกตัวบุคคล ที่ส่งสมกันมาเพื่อให้คนรุ่นหลังได้เรียนรู้

กล่าวโดยสรุป ได้ว่า สมรรถนะด้านความรู้ นั้น นอกจากจะมีความรู้ในสายงานที่ปฏิบัติ จะต้องมีความเข้าใจในระบบหรือขั้นตอนการทำงานภายในองค์กร รวมทั้งสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ และทักษะต่างๆ ในการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จได้ สรุปได้ดังนี้

1. มีความรู้ ความชำนาญในสาขาวิชาชีพ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ความรู้ที่มีในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

2. เข้าใจในกระบวนการ ระบบหรือขั้นตอนการทำงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี

3. อธิบายขั้นตอนและกระบวนการทำงานได้อย่างชัดเจน รวมทั้ง ถ่ายทอดความรู้ให้กับบุคคลอื่น เช่น หัวหน้างาน คนงาน ได้

4. สามารถใช้ความรู้พัฒนาและปรับปรุงการทำงานได้

5. เข้าใจปัญหาและผลที่เกิดขึ้นในการทำงานของหน่วยงานที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร

2.3.2.2 ด้านทักษะ

ทักษะ (Skill) หมายถึง การมีความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน (ทั้งด้านถ้อยคำและด้านการกระทำ) ได้อย่างมีคุณภาพตามข้อกำหนด และปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามมาตรฐานเวลาที่กำหนด ทักษะเช่นนี้เกิดจากการฝึกฝนและสั่งสมประสบการณ์ โดยผ่านขั้นตอนต่าง ๆ คือ การเลียนแบบ (Imitation) การจัดการตามแบบ (Manipulation) การปฏิบัติตามแบบหรือปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (Articulation) และการปฏิบัติงานได้โดยอัตโนมัติหรือการมีลักษณะเป็นธรรมชาติ

กระทรวงศึกษาธิการ (2543 : 7,9) กล่าวว่าในด้านการศึกษามุ่งพัฒนาให้ผู้เรียนมีคุณลักษณะที่จำเป็น 4 ด้าน คือ ด้านปัญญาความคิด ด้านจิตใจ ด้านการกระทำ และด้านสังคม พร้อมทั้งมีทักษะชีวิตที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ เพื่อสร้างและพัฒนาเป็นทักษะในการทำงานได้เป็นอย่างดี ระบุว่า ทักษะชีวิตที่จำเป็นประกอบด้วย

1. การรู้จักตนเอง การเข้าใจตนเอง และการเห็นคุณค่าของตนเอง
2. การรู้จักคิดอย่างมีวิจารณญาณ และคิดอย่างสร้างสรรค์
3. การรู้จักตัดสินใจและแก้ปัญหา
4. การรู้จักแสวงหาและใช้ข้อมูลความรู้
5. การสื่อสาร การสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น
6. การจัดการภาวะอารมณ์และความเครียด
7. การปรับตัวท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงและการริเริ่มสิ่งใหม่
8. การตั้งเป้าหมาย การวางแผน และการดำเนินการตามแผน
9. ความเห็นใจผู้อื่น ความรับผิดชอบต่อสังคม

สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา (2549) กล่าวว่า ในการพัฒนาผู้เรียนให้มีความรู้ความสามารถ และพัฒนาการทั้งด้านทักษะวิชาชีพและทักษะชีวิตร่วมกันสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้เรียน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติรวมทั้งมีการเชื่อมโยงและประยุกต์สู่การปฏิบัติจริง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการเทียบโอนประสบการณ์ของผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในสถานประกอบการกับประสบการณ์การเรียน การสอนในสถานศึกษา เพื่อเปิดโอกาสให้บุคคลที่สนใจศึกษา เพื่อพัฒนาตนเองสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ควบคู่กับการศึกษาไปพร้อม ๆ กัน

คุณภาพของผู้สำเร็จการศึกษา คุณลักษณะสำคัญของผู้สำเร็จการศึกษาด้านอาชีวศึกษา จะต้องเป็นที่ยอมรับขององค์กร ซึ่งเป็นผู้ใช้บริการผลผลิตของสถานศึกษา ซึ่งจะมีทั้งหน่วยงานของรัฐและภาคเอกชน คุณลักษณะสำคัญ ซึ่งเป็นที่ยอมรับของสังคม โดยทั่วไป 3 ประการ คือ

1. เป็นคนดิ้นรนเก่งมีความสุข
2. เป็นคนคิดเป็นทำเป็นแก้ปัญหาเป็น
3. เป็นคนที่สามารถปรับตัวเข้ากับชุมชนหรือสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ โดยเฉพาะความ

เก่งนั้น จะมีทักษะความชำนาญตามมาตรฐานวิชาชีพ (Vocational Standard) ของหลักสูตรและสอดคล้องกับมาตรฐานอาชีพ (Occupation Standard) ที่กำหนด

องค์การแรงงานระหว่างประเทศ (International Labor Organization, 1998) (อ้างใน พัฒนาวดี ชูโต และคณะ. 2548 : 8) กล่าวว่า ทักษะการทำงานมีหลายระดับ การบูรณาการถึงสิ่งที บุคคลเรียนรู้จากโครงการและกิจกรรมด้านการศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา จะก่อรูปเป็น ทักษะขึ้นในตัวบุคคล และเรียกรูปที่ก่อนี้ว่า พีระมิดของทักษะ ซึ่งประกอบด้วยระดับชั้น 4 ชั้น คือ ระดับแรก ทักษะขั้นฐานราก (Foundation Skills) ได้แก่ การอ่านออกเขียนได้ หรือ การรู้หนังสือ และการคิดเลข

ระดับที่สอง ทักษะขั้นพื้นฐาน (Basic Skills) เป็นทักษะที่ต้องอาศัยการวิเคราะห์สูงขึ้นกว่า ระดับแรก เช่น การคิดคำนวณและการแก้ปัญหา

ระดับที่สาม ทักษะทั่วไปและทักษะจำเพาะ (General and Specific Skills) โดยลักษณะ ทั่วไปเป็นทักษะที่สามารถถ่ายโอนกันได้ ระหว่างนายจ้างในสายอาชีพเดียวกัน เช่น ความรู้ด้าน ภาษา ส่วนทักษะจำเพาะเป็นทักษะที่เจาะจงกับนายจ้างเป็นราย ๆ ไป

ระดับที่สี่ ทักษะเชิงวิชาชีพหรือทักษะเชิงเทคนิคขั้นสูง (Advance Technical or Professional Skills) เป็นทักษะที่บุคคลต้องลงทุนด้วยทรัพยากรต่าง ๆ เป็นจำนวนมากเพื่อเรียนรู้ ทักษะระดับนี้ ซึ่งต่างจากทักษะในระดับล่าง

ชัยณรงค์ อินมีทรัพย์ (2543 : 9) อธิบายไว้ว่า ทักษะ 3 ประการที่น่าจะเป็นความต้องการ เบื้องต้นของธุรกิจในศตวรรษที่ 21 คือ

1. ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่เจาะจงในรายอาชีพ
2. ทักษะการใช้เครื่องประมวลผลข้อมูล
3. ทักษะการผลิตในกระบวนการผลิตต่อเนื่องและควบคุมคุณภาพทักษะการแสวงหา

ลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจในการบริการ

Brown (1994 : 10) กล่าวว่า ทักษะการทำงานของบุคคลหมายถึงการรู้หนังสือ ความรู้ เพาะเชิงช่าง ความรู้เชิงเทคนิค และความสามารถที่จะฝึกอบรมผู้อื่น ตลอดจนทักษะด้านกายภาพ ทักษะระหว่างบุคคล และทักษะการแก้ปัญหา

Nadler and Nadler (1989) กล่าวว่า ทักษะการทำงานของบุคคลเกิดจากส่วนประกอบ 3 ส่วน คือ การศึกษา การฝึกอบรมและการพัฒนา ในการเตรียมบุคคลที่มีคุณภาพ หรือบุคคลที่มีทักษะการทำงาน โดยการจัด โครงการและการสร้างกิจกรรม ที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาส่วนประกอบทั้ง 3 ส่วนดังกล่าว จะแตกต่างกันในแง่ของชิ้นงานจำเพาะ (Specific Job) และเวลาของการนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์

สรุปทักษะหมายถึงความสามารถ ความชำนาญ ความคล่องแคล่วว่องไว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งบุคคลสามารถสร้างขึ้นได้จากการเรียนรู้ การเข้าใจธรรมชาติของคน เข้าใจพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานและเหตุผลในการกระทำของบุคคลความสามารถด้านการทำงาน ความสามารถในการมองเห็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน จนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของบุคคลทั่วไป

2.3.2.3 ด้านคุณลักษณะ

ความหมายของคุณลักษณะ จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะ พบว่ามีการกล่าวถึงคำว่า คุณลักษณะ หลายแนวทาง ดังต่อไปนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของ คุณลักษณะว่า หมายถึง เครื่องมือหรือสิ่งที่ชี้ให้เห็นความดีลักษณะประจำ

พรพรรณ สุทธานนท์ (2538:50) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะว่าเป็นแบบอย่างพฤติกรรมหรือสิ่งที่ปรากฏให้เห็นและชี้หรือแสดงถึงความดี หรือลักษณะประจำของบุคคล

วินิจ มะลิสุวรรณ (2523:16) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะว่า ประกอบด้วย 3 ประการใหญ่ ๆ คือ คุณลักษณะส่วนตัว บุคลิกภาพ และความสามารถ

ชิดชนก เขิงเขาว (2548 : 5) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นลักษณะการกระทำหรือแสดงออกถึงพฤติกรรม 4 คุณลักษณะคือ คุณลักษณะพื้นฐาน คุณลักษณะทางสังคม คุณลักษณะทางวิชาการ / วิชาชีพ และคุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์

1. คุณลักษณะพื้นฐาน หมายถึง ลักษณะการกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของมหาบัณฑิตที่เกี่ยวกับความสามารถในการสนใจใฝ่รู้ รู้จัดแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง มีความกระตือรือร้น มีวิจารณ์ญาณมีวิสัยทัศน์ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีเหตุมีผลในเชิงวิเคราะห์และสังเคราะห์ มีทักษะในการใช้ภาษาทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษมีการบริหารจัดการและการวางแผนอย่างเป็นระบบ มีความรู้ความสามารถทางด้านการวิจัยและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการค้นคว้าข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร

2. คุณลักษณะทางสังคม หมายถึง ลักษณะของมหาบัณฑิตในการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อม มีบุคลิกภาพที่ดี มีวุฒิภาวะที่เหมาะสม รู้จักแก้ปัญหา มี

คุณธรรม จริยธรรมมีความรับผิดชอบต่องานและสังคม มีวินัยในตนเองตรงต่อเวลา รู้จักบทบาทหน้าที่และเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความเป็นพลเมืองดี ส่งเสริมการปกครองระบอบประชาธิปไตย มีความเอื้อเฟื้อ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคม ได้อย่างมีความสุข

2.1 คุณลักษณะทางวิชาการ/วิชาชีพ หมายถึงลักษณะของมหาบัณฑิตเฉพาะกลุ่มสาขาวิชาที่ต้องมีเพื่อนำไปใช้ในการประกอบอาชีพโดยมีศักยภาพในการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ มีความเป็นเลิศทางวิชาการมีทักษะทางด้านวิชาชีพ มีวินัยในการทำงาน สามารถบูรณาการความรู้ที่ได้จากการศึกษาด้วยตนเองหรือจากการค้นคว้าวิจัยและนำไปประยุกต์ในการพัฒนางานอาชีพของตนเองได้

2.2 คุณลักษณะทางเชาวน์อารมณ์หมายถึง ลักษณะของมหาบัณฑิตที่มีความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างความแข็งแกร่งใจในตนเองและบริหารจัดการอารมณ์ต่าง ๆ ได้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 78-79) ได้อธิบายไว้ในหนังสือ พฤติกรรมองค์การ ถึง ทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution theory) ว่าเป็นการหาเหตุผลว่าเพราะเหตุใดบุคคลจึงมีพฤติกรรมหรือการกระทำเช่นนั้น ซึ่งโดยทั่วไปพฤติกรรมของบุคคลนั้นเกิดจาก

1. สาเหตุภายใน (Internal Causes) เป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นอยู่ภายใต้การควบคุมของปัจจัยภายใน ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น
2. สาเหตุภายนอก (External Causes) เป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก

ดังนั้น ในการประเมินพฤติกรรมของบุคคลผู้อื่น ผู้ประเมินจะมีความลำเอียงหรือ อคติส่วนบุคคล ซึ่งอาจทำให้ผลการประเมินเกิดความผิดพลาดหรือบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ เรามักจะประเมินว่าพฤติกรรมของผู้อื่นนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยภายในเป็นหลัก โดยมองว่าเกี่ยวกับปัจจัยภายนอกน้อยมาก ขณะที่เราจะมองว่าความสำเร็จของตนเองนั้นมาจากตนเองเป็นหลัก (ปัจจัยภายใน) และมองว่าความล้มเหลวที่เกิดขึ้นจากตัวเรานั้นเป็นเพราะผู้อื่น (ปัจจัยภายนอก)

สุเมธ แสงนิมมาน (2540 : 153) ได้สรุปคุณลักษณะที่ดี ดังนี้

1. ต้องฝึกนิสัยให้มีความรักใคร่เป็นมิตรกับทุกคน
2. ทำให้เกิดความสามัคคี ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก
3. ความช่วยเหลือและเห็นอกเห็นใจผู้อื่น
4. ให้การชมเชยและยกย่องเพื่อนร่วมงาน ที่ปฏิบัติหน้าที่ดี
5. กล้าตัดสินใจ ไม่ลังเล
6. ต้องมีความกระตือรือร้น ก้าวหน้า รู้จักวางแผน

7. ต้องมีความจริงใจ
8. ต้องวางตัวให้เหมาะสม
9. สามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม สถานการณ์และหมู่คณะได้
10. ต้องมีความซื่อสัตย์
11. มีสุขภาพร่างกายแข็งแรง

ธนวัฒน์ ทรัพย์ไพบุลย์ (2542 : 278-280) ได้นำเอาวิถีแห่งชีวิต เคล็ดลับ ปรับบริหาร และ วิสัยทัศน์ของประธานกรรมการ เครือเจริญโภคภัณฑ์ ซึ่งในบรรดานักธุรกิจ นักบริหาร และนัก ลงทุน ผู้ประสบความสำเร็จทั้งหลาย คุณชนินทร์ เจียรนวนนท์ เป็นผู้ที่ยืนอยู่แถวหน้า ซึ่งหลักการ เป็นผู้บริหารที่ประสบความสำเร็จนั้น ได้กล่าวถึงคุณลักษณะของผู้บริหารที่โดดเด่นไว้ 10 ประการ ดังต่อไปนี้คือ

1. ต้องมีความใฝ่รู้อย่างกระตือรือร้น ใฝ่หาวิทยาการความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีรวมทั้ง ต้องเรียนรู้สิ่งรอบตัว ที่สำคัญก็คือ ต้องรอบรู้ในกิจการบริษัท รอบรู้ในธุรกิจและเข้าใจคู่แข่งชั้น โดยสรุปคือ ต้องมีความเฉลียวฉลาดในขั้นพื้นฐาน ด้วยการสั่งสมความรู้ บทเรียนและประสบการณ์
2. ต้องลงมือกระทำ เพราะความคิดใด ๆ ถ้าไม่ลงมือปฏิบัติหรือลงมือกระทำแล้วก็ไม่ ไร ประโยชน์ แม้มีความคิดดีเพียงใด เพราะถ้าไม่ได้ทำก็เหมือนไม่มีความคิดนั้น และไม่ว่าจะกระทำ สิ่งใด ๆ ต้องมีความขยันอดทน มีศักยภาพสูงที่ฝ่าฝืนอุปสรรค
3. ต้องมีความมุ่งหวังอันสูง มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะไขว่คว้าความสำเร็จ
4. ต้องมีจิตใจหนักแน่นมั่นคงไม่โลเล มีความสุขุมรอบคอบ มีเหตุผล มีความจับใจในการ ตัดสินใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเชื่อมั่นในความสามารถของผู้อื่น ไม่ว่าดำเนินกิจการใด ๆ ต้อง หาข้อมูลก่อนเสมอ รวมทั้งเป็นคนกล้าได้กล้าเสีย
5. ต้องมีอัจฉริยภาพแห่งผู้นำ เป็นผู้นำที่มีบารมีสูง มีความสามารถในการดึงคนดีเข้า ร่วมงานได้มาก สามารถสร้างทีมงานที่แข็งแกร่ง และสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี มี ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์และจงรักภักดีต่อองค์กรยาวนาน มีความสามารถในการเรียนรู้คน และการใช้คน
6. ต้องมีนโยบาย เป้าหมาย โครงการ แผนงานและระบบที่ดีเยี่ยมทุกขั้นตอน และสามารถ ทำไปปฏิบัติได้ประสบผลสำเร็จ
7. ต้องมีความเฉลียวฉลาด มีปฏิภาณไหวพริบดี สามารถมองปัญหาต่าง ๆ อย่างถูกต้อง สามารถจับกระแสของการเปลี่ยนแปลงได้ดี ไม่ว่าจะเป็นการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ หรือการ เปลี่ยนแปลงทางการเมืองหรือสังคมก็ตาม

8. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่ตลอดเวลา มีจินตนาการอันบรรเจิด มีโลกทัศน์ ก้าวหน้าทันสมัย มีวิสัยทัศน์หรือมีสายตายาวไกลหรือมองการณ์ไกล และสามารถมองอนาคตข้างหน้าได้อย่างถูกต้องแม่นยำ รวมทั้งความสามารถในการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีทั้งภาพลักษณ์ขององค์กร และภาพลักษณ์ของผู้บริหาร

9. ต้องมีความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรมสูง เป็นผู้เสียสละต่อส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนจนเกินเหตุ มีความจริงใจต่อเพื่อนร่วมงานและลูกค้า และเป็นผู้มีความกตัญญูรู้คุณ

10. ต้องมีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ และมีความสามารถใช้อยุทธวิธีในการจัดการบริหารอย่างพลิกแพลง ตลอดจนสามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้เหมาะสมกับสภาวะการณ์และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

สรุปได้ว่า คุณลักษณะ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นบุคคล ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงออกมทั้งภายนอกและภายในร่างกาย ได้แก่ ลักษณะทางกาย อารมณ์ ความรู้ความสามารถ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ด้วยอิทธิพลจากพันธุกรรม สิ่งแวดล้อม และประสบการณ์

2.3.2.4. ด้านทัศนคติ (Attitude)

ราชบัณฑิตยสถาน ได้ให้ความหมายของทัศนคติไว้ว่า ทัศนคติ เป็นคำที่บัญญัติให้ตรงกับคำว่า Attitude ในภาษาอังกฤษ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกนึกคิด ความชอบ ความชังของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ทัศนคติเกิดจากสิ่งแวดล้อมตั้งแต่เด็ก และเป็นไปตามสภาวะของสมองและอารมณ์ที่แสดงออกต่อสิ่งเร้า ทัศนคติของคนหนึ่ง ๆ จึงมีทั้งที่มีลักษณะดีและไม่ดี ในทางการศึกษาเชื่อกันว่า หากเด็กมีประสบการณ์ที่ดีกับสิ่งใดเด็กก็จะชอบสิ่งนั้น และจะทำสิ่งนั้นได้ดี ในการสอนครูจึงพยายามสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่เด็ก ด้วยการสร้างสิ่งแวดล้อมและประสบการณ์ที่เป็นเชิงบวก

ทัศนคติ ตามความหมายของพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า ทัศนคติเป็นคำสมาส ระหว่างคำว่า ทัศนะ ซึ่งแปลว่าความเห็น กับคำว่า คติ ซึ่งแปลว่าแบบอย่างหรือลักษณะ เมื่อรวมกันเข้าจึงแปลว่า ลักษณะของความเห็นซึ่งหมายถึงความรู้สึกส่วนตัวที่เห็นด้วยไม่เห็นด้วยต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Encyclopedia of Psychology อังโนสนัน คูจินดา (2543 : 20) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่า ทัศนคติหมายถึงความเชื่อ ความคิด ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ เช่น บุคคล สิ่งของการกระทำ สถานการณ์ รวมถึงท่าทีที่แสดงออกอันบ่งบอกถึงสภาพจิตใจที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งสิ่งเหล่านี้ เกิดจากประสบการณ์ โดยตรงหรือการเรียนรู้ อิทธิพลจากการเลี้ยงดูที่บ้าน ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมที่จะปฏิบัติตอบได้ หากมีแรงจูงใจ (Motive) และแรงขับ (Drive) การแสดงออกของทัศนคติมีอยู่สองรูปแบบ คือ ทัศนคติในเชิงบวก (Positive Attitude) คือ ท่าทีหรือความรู้สึก

ในทางดีในทางยอมรับ ส่วนการแสดงออกของทัศนคติอีกแบบหนึ่ง คือ ทัศนคติในเชิงลบ (Negative Attitude) คือทำที่หรือความรู้สึกในทางตรงกันข้าม

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2546 : 1 – 3) ให้ความหมายของ “ทัศนคติ” ว่าเป็นความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ เป็นส่วนพร้อมที่จะมีปฏิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก

คาทซ์ และสก็อตแลนด์ อ้างจาก นิตยา กิจกำแหง (2546 : 15) ได้กล่าวว่า การที่คนมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้นจะต้องประกอบด้วยการรับรู้ (Cognitive) ความรู้สึกรักใคร่พอใจ (Affective) และพฤติกรรม (Behavior) ซึ่งจากสิ่งดังกล่าวจะมีอิทธิพลที่ทำให้บุคคลมีทัศนคติไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง นอกจากนี้ ทัศนคติของแต่ละบุคคลนั้นยังขึ้นอยู่กับลักษณะของสิ่งแวดล้อมที่ทำให้บุคคลนั้นแสดงออกมาทางพฤติกรรมที่พึงพอใจหรือชอบรักใคร่อย่างใกล้ชิดสิ่งนั้นเป็นทัศนคติทางบวก (Positive Attitude) แต่ถ้าแสดงออกไม่พึงพอใจซึ่งซึ่งเป็นทัศนคติทางลบ (Negative Attitude) เป็นการชี้บอกทิศทางของการแสดงออกของบุคคลที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้า

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 68-69) ได้ให้ความหมายของ ทัศนคติว่า คือ การประเมินการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่ง เกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง หรือเป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกความเชื่อเป็นพื้นฐาน ทัศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ คือพอใจหรือไม่พอใจ แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์กัน ทัศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทัศนคติ

Roger, 1978 : 208-209 ได้กล่าวถึง ทัศนคติ ว่าเป็นดัชนีชี้ว่า บุคคลนั้น คิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้าง วัตถุหรือสิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ โดยทัศนคติ นั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรม ในอนาคตได้ ทัศนคติ จึงเป็นเพียง ความพร้อม ที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า และเป็นมิติของการประเมิน เพื่อแสดงว่า ชอบหรือไม่ชอบ ต่อประเด็นหนึ่ง ๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายในบุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจาก การรับสาร อันจะมีผลต่อพฤติกรรมต่อไป Carter V.Good, (1959 : 48) ให้คำจำกัดไว้ว่า ทัศนคติ คือ ความพร้อม ที่จะแสดงออกในลักษณะใด ลักษณะหนึ่ง ที่เป็น การสนับสนุน หรือต่อต้านสถานการณ์ บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใด ๆ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมี พฤติกรรมโต้ตอบ ในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคติ นั้น

สุลินดา คุณวุฒิ (2549 : 15) กล่าวว่าทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และ ความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมา

หรือเป็นการสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ที่เป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทักษะคิด มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมาจะเห็นได้ว่า ทักษะคิด ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

ลักษณะของทักษะคิด

ลักษณะสำคัญของทักษะคิดมีองค์ประกอบ คือ การเกิดลักษณะของทักษะคิดและอิทธิพลที่ทำให้เปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล ซึ่งจะมาในรูปของประสบการณ์ตรงและประสบการณ์โดยอ้อม แล้วก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

1. การเกิดทักษะคิด Foster (1952 : 140) ได้สรุปแนวความคิดเกี่ยวกับการเกิดทักษะคิดว่าขึ้นอยู่กับเหตุ 2 ประการ คือ

1.1 ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อบุคคลหรือสถานการณ์ ทักษะคิดจึงเกิดในตัวบุคคลจากการได้พบเห็นได้คุ้นเคยได้กระทำ ซึ่งถือว่าเป็นประสบการณ์ตรงและการได้ยินได้ฟังได้เห็นจากสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งไม่ได้พบได้เห็นด้วยตนเองถือว่าเป็นประสบการณ์โดยอ้อม และเนื่องจากทักษะคิดเป็นเรื่องที่เกิดจากการรับทราบ ดังนั้น บุคคลจะไม่อาจมีทัศนคติต่อสิ่งที่เขาไม่ได้มีประสบการณ์ได้เลย

1.2 ค่านิยมและการตัดสินใจ ค่านิยม การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรืออาจมีความรู้สึกที่สิ่งนั้นถูกหรือสิ่งนั้นผิด ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรม ค่านิยม หรือมาตรฐานของกลุ่มที่บุคคลนั้นใช้ชีวิตอยู่

2. ลักษณะของทักษะคิด อ้างใน จิตวิทยา สุวรรณชญ (2537 : 603) กล่าวถึงลักษณะของทักษะคิดว่ามีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการคือ

2.1 ทักษะคิด เป็นสภาวะก่อนที่พฤติกรรมโต้ตอบจะเกิดขึ้นต่อเหตุการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือจะเรียกว่าเป็นสภาวะพร้อมที่จะมีพฤติกรรมจริง

2.2. ทักษะคิด จะมีความคงอยู่ในช่วงระยะเวลาคือ มีความมั่นคงถาวรพอสมควรเปลี่ยนแปลงได้ยาก แต่มิได้หมายความว่า จะไม่มีการเปลี่ยนแปลง

2.3 ทักษะคิด เป็นตัวแปรที่จะนำไปสู่ความสอดคล้องของพฤติกรรม กับความรู้สึกนึกคิดไม่ว่าจะเป็นไปในรูปของการแสดงออกโดยวาจาหรือความรู้สึก ตลอดจนงานที่ต้องเผชิญหรือหลีกเลี่ยงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.4 ทักษะคิด มีคุณสมบัติแรงจูงใจในอันที่จะทำให้บุคคลประเมินผลเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่ง หมายถึง การกำหนดทิศทางของพฤติกรรมที่เป็นจริงด้วย

3. อิทธิพลของการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ อูทซ์ ฮิริธูโด (2519 : 81) กล่าวว่าทัศนคติของบุคคลนั้น มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการศึกษาอบรม สั่งสอน และสิ่งแวดล้อมความเจริญทางด้านการศึกษาการสื่อสารและคมนาคมมีผลต่อทัศนคติของบุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้เป็นอันมาก ทั้งนี้เพราะบุคคลมีโอกาสได้พบกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวได้ตลอดเวลา จึงทำให้บุคคลสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความคิดเห็นได้ เมื่อทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้ก็ย่อมจะเปลี่ยนแปลงได้ โดยเปลี่ยนไปจากทิศทางหนึ่งไปอีกทิศทางหนึ่ง เช่น ดี-ไม่ดี ถูก-ไม่ถูก ชอบ-ไม่ชอบ เป็นต้น แต่การเปลี่ยนแปลงจะไม่เกิดขึ้นจากการบังคับไม่ว่าจะในรูปแบบใดก็ตาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่บุคคลนั้นกำลังรู้สึกว่าคุณคลอื่นพยายามเปลี่ยนแปลงทัศนคติของเขา การบังคับที่ว่าแทนที่จะให้มีผลในการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคล กลับจะทำให้ทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้วเพิ่มความเข้มข้นและรุนแรงยิ่งขึ้น ขณะเดียวกันก็สร้างการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ ทั้งนี้โดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามจะเห็นว่าทัศนคติของบุคคลจะเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้ด้วยตนเองและอิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อบุคคลนั้น

องค์ประกอบของทัศนคติ (Attitude Component)

1. ความรู้ (Cognitive Component) บุคคลใดจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดนั้นจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในสิ่งนั้นก่อน เพื่อใช้เป็นรายละเอียดสำหรับให้เหตุผลในการที่จะสรุปเป็นความเชื่อต่อไป
2. ความรู้สึก (Feeling Component) องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหลังจากรู้และเข้าใจสิ่งนั้นแล้ว กล่าวคือ เมื่อบุคคลใคร่ และเข้าใจเรื่องใดก็สรุปเป็นความเห็นในรูปการประเมินผลว่า สิ่งนั้นเป็นที่พอใจหรือไม่ สำคัญหรือไม่ ดีหรือเลว ซึ่งเท่ากับเกิดอารมณ์หรือความรู้สึกต่อสิ่งนั้น
3. ความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติ (Action Tendency Component) เป็นองค์ประกอบสุดท้ายที่รวมตัวมาจากความรู้ และความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จนทำให้เกิดความโน้มเอียงที่จะปฏิบัติหรือตอบสนองต่อสิ่งนั้นในทิศทางที่สนับสนุนคล้อยตาม หรือขัดแย้ง ตามความรู้สึกที่เป็นพื้นฐานนั้น

โดยสรุป ทัศนคติ ในที่นี้เป็นเรื่องของจิตใจ ทำที่ ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ ที่ได้รับมา หรือเป็นการสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ที่เป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดง พฤติกรรม ออกมาจะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรมทัศนคติ เป็นสิ่งสำคัญสำหรับทุกองค์กร เพราะจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ

พนักงาน ถ้ามีทัศนคติที่ดีหรือทัศนคติด้านบวก พนักงานก็จะมุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์กร และตนเอง แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติในด้านลบต่อองค์กร ก็อาจทำให้พนักงานไม่ตั้งใจทำงาน ไม่เห็นคุณค่าของงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม ซึ่งพนักงานที่ต้องเจอกับผู้คนหลากหลาย และเป็นงานที่ต้องทำแข่งขันกับเวลา จึงทำให้งานเกิดสภาวะกดดันได้ง่าย ดังนั้นพนักงานควรมีทัศนคติที่ดีดังนี้

1. ผู้นำที่ มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานและเป็นผู้มีจริยธรรม
2. มีค่านิยมที่ดีในการประกอบอาชีพ มีเจตคติที่ดีต่ออาชีพ มีความมั่นใจและภาคภูมิใจในงานอาชีพ
3. รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมรวมทั้ง มีความตระหนักถึงผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
4. มีความตระหนักถึงคุณภาพของงาน
5. มีวินัย มีความคิดสร้างสรรค์
6. มีจริยธรรมในงานอาชีพ
7. รักงาน รักองค์กร
8. มีความภาคภูมิใจในตนเองต่อการเรียนวิชาชีพ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา อัสวานวัตร (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการเกี่ยวกับวิชาชีพในงานเลขานุการการใช้เครื่องใช้สำนักงาน บทบาทในการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ บทบาทในการบริหารข้อมูลสำหรับผู้บริหารและบทบาทของเครื่องใช้สำนักงาน วิธีการดำเนินการวิจัยใช้เทคนิคเดลฟาย ผลการวิจัยพบว่าประเด็นของสมรรถนะในวิชาชีพงานเลขานุการทั้งหมด 10 รายการ ผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด 2 รายการ สมรรถนะในการใช้เครื่องใช้สำนักงานทั้งหมด 19 รายการพบว่าความคิดเห็นสอดคล้องกันในระดับมากที่สุด มี 4 รายการและการใช้เครื่องโทรศัพท์อัตโนมัติสำหรับบทบาทเลขานุการในการบริหารข้อมูลสำหรับผู้บริหาร 4 รายการ พบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด 2 รายการ เมื่อพิจารณาความสอดคล้องของความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของเครื่องใช้สำนักงานอัตโนมัติทั้งหมด 22 ชนิดพบว่าผู้เชี่ยวชาญมีความคิดเห็นสอดคล้องกันมากที่สุด 8 ชนิด

เอกพงษ์ วงศ์คำจันทร์. (2551 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยการบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ ผลการวิจัยพบว่า ผลการ

เปรียบเทียบระดับความต้องการการพัฒนาด้านความรู้ทักษะ คุณลักษณะและทัศนคติในการทำงานเมื่อจำแนกตามตำแหน่งงาน และขนาดของสถานศึกษา พบว่าแตกต่างกัน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

นิวัตร มงคล (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องคุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาตามสภาพจริงตามความคิดเห็นของครูโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ มีจิตวิญญาณนักบริหาร เป็นผู้นำทางการศึกษา มีความรู้ความสามารถในการบริหาร มีผลงานที่แสดงถึงความชำนาญในการบริหารสถานศึกษา เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการบริหาร

บรรเจิด อินทร์กล้า (2549 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ ตามทัศนะของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศุพรรณบุรี พบว่า คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษาตามสภาพจริง ตามทัศนะของครูโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยรายด้านจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ด้านการมีความรู้ความสามารถในการบริหารด้านการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในการบริหารจัดการศึกษาด้านการมีผลงานที่แสดงถึงความชำนาญในการบริหารสถานศึกษา

ทักษิณ อารยะจารุ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาการบริหารงานวิชาการโดยใช้วงจรคุณภาพของผู้บริหารสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษายุทธนาพิสัย พบว่าการบริหารงานวิชาการโดยใช้วงจรคุณภาพของผู้บริหารในภาพรวมและทุกขั้นตอนอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ขั้นตอนการปฏิบัติตามแผน ขั้นตอนการวางแผน ขั้นตอนการตรวจสอบและขั้นตอนการปรับปรุงแก้ไข

ชัยพร พันธุ์น้อย (2547 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหาร โรงเรียนสังกัดสำนักงานบริหารงานผู้บริหารการศึกษาพิเศษตามความคิดเห็นของครู พบว่า คุณลักษณะในสภาพปัจจุบันของผู้บริหาร โรงเรียนในสังกัดสำนักบริหารงานการศึกษาพิเศษตามความคิดเห็นของครูอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับ คือ ด้านส่วนตัวและครอบครัว ด้านวิชาการ ด้านปฏิบัติงานการศึกษาพิเศษ ด้านความรู้ความสามารถในการบริหาร ด้านบุคลิกภาพ ด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านภาวะผู้นำและด้านมนุษยสัมพันธ์

เกสร สุขเกษม (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยด้านคุณลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนใน

โรงเรียนประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า คุณลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี อยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและรายด้าน

ฉัฐชาย แสงภู่งษ์ (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลให้สถานศึกษาได้รับรางวัลพระราชทาน ศึกษาเฉพาะกรณีโรงเรียนรัศลานคา พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนวัดลานคามิ คุณลักษณะ 6 ประการ คือ มีความรู้ความสามารถ มีวิสัยทัศน์ มีมนุษยสัมพันธ์ มีความรับผิดชอบ มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และมีความประพฤติดี ด้านการบริหารสถานศึกษา พบว่า มีการกำหนดเป้าหมายของการทำงานอย่างชัดเจน มีการมอบหมายงานให้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร และใช้วิธีนำโรงเรียนเข้าสู่ชุมชน

ฉัฐพงษ์ ศรีสง (2544 : 84) ได้ทำวิจัยเรื่องคุณลักษณะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการเทคนิค ภาคใต้ พบว่าคุณลักษณะที่เป็นจริงของผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิค ภาคใต้ มีความสามารถในการปรับตัวให้เหมาะสมกับสถานการณ์อยู่ในระดับมากและเป็นลำดับแรก รองลงมาคือมีความสามารถในการแก้ปัญหาและอุปสรรค และมีความสามารถในการวิเคราะห์นโยบายสู่การปฏิบัติอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ มีความสามารถจัดคนให้เหมาะสมกับงานอยู่ในระดับปานกลางและเป็นลำดับสุดท้าย

สุภาพร ศรีสุข (2542 : 57) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาค้านทัศนคติของพนักงานบริษัท วังขนาย จำกัด จำนวน 151 คน ผลจากการวิจัยพบว่าในภาพรวมพนักงานมีความต้องการการพัฒนาค้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความต้องการการพัฒนาศมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดันตามลำดับ

มานพ เกิดจนา (2542 : 38) ได้ศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์เกี่ยวกับทักษะทางการบริหารของผู้บริหารวิทยาลัยเทคนิคกลุ่มอาชีวศึกษาภาคกลาง ได้สรุปเกี่ยวกับด้านมนทัศน์ในงานไว้ว่า ผู้บริหารควรมีความสามารถในการมองเห็นโครงสร้างการบริหารและโครงสร้างเกี่ยวกับงานในองค์กรทั้งหมด กับสามารถบอกได้ว่า งานในหน้าที่รับผิดชอบของตนอยู่ที่ส่วนใดของโครงสร้างรวม ความรู้ความเข้าใจเรื่องนี้จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถบริหารงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

ศรีไทย ศรีเวชบดี (2548 : 48) ได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาศมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ยูนิบราเคอร์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการการพัฒนา

สมรรถนะการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย อันดับที่ 1 ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ และด้านคุณลักษณะ

พจน์ เจริญสันเทียะ (2540 : 37) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินไว้ว่า วิธีการที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหเกี่ยวกับงานการเงินได้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่การเงิน จะต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ วิธีปฏิบัติและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานของ เจ้าหน้าที่การเงิน โดยใกล้ชิดและสม่ำเสมอ

นภาพีญ โหมาศวิน (2533 : 14) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการการพัฒนาในการทำงาน โดยสุ่มตัวอย่างจากข้าราชการ จากสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี จำนวน 151 คน ผลจากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการพัฒนาการทำงานคือ ลักษณะงานส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ และระยะเวลาการทำงาน

ไกรฤทธิ บุญญเกียรติ (2547 : 90) เรื่องความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานบัญชีของกลุ่มบริษัท ยูนิซาร์ม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการรับการฝึกอบรมเรื่องเทคนิค เกี่ยวกับการวางระบบบัญชี อยู่ในระดับมาก

กังวาท ต้นติพงศอนันต์ (2543 : 85) ได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการตลาดของ บริษัท เอสพีอินเตอร์เบชันเนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการความรู้การใช้เทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักการตลาดรุ่นใหม่

Georg r. Terry (อ้างในนันท ศรีสุวรรณ. 2536 : 6) กล่าวถึงการวางแผนทำให้ดำเนินกิจกรรมเป็นไปอย่างมีวัตถุประสงค์และมีระเบียบ มีระบบ ซึ่งถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในอนาคต ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ให้ข้อมูลพื้นฐานในการควบคุมการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ประกิต ประทีปเสน (2542 : 70) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานสำหรับสนับสนุนการขายคือ จะรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายขาย เพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลที่ระบบต้องการจะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะทำการขาย รูปแบบ ราคา และการโฆษณาต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของลูกค้า นอกจากนี้อาจเกี่ยวกับช่องทางและ วิธีการขายสินค้า

ผ่านตัวแทนจำหน่ายในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า ตลอดจนคู่แข่งของผลิตภัณฑ์ที่จะขายเพื่อที่ธุรกิจจะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

สนั่น อังอุบลกุล (2547 : 82) ได้ศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานธุรการ ของ บริษัท ศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการการพัฒนาความรู้ด้านการเขียนร่างเอกสารที่ถูกต้องโดย ใช้ฟอนต์ให้เหมาะสม ใช้ภาษาทางธุรกิจ ตรวจสอบตัวสะกดให้ถูกต้อง เขียนให้สั้นกระชับ เขียนให้อ่านง่าย เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสารและเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ

สุนิติ สาสวัสดิ์ (2547 : 18) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานในบริษัท สยามฟุต เซอร์วิส จำกัด โดยการศึกษาจากเอกสารและการศึกษาเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการทำงาน 5 ด้าน ทักษะการวางแผน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการประสาน ทักษะการแก้ปัญหา และทักษะการสร้างมนุษยสัมพันธ์ มีความต้องการพัฒนาอยู่ในระดับมาก โดยแผนกที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือแผนกบัญชี การตลาด และการขายตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ ที่ต่างกันมีระดับความต้องการพัฒนาที่แตกต่างกัน

นลินี พัยคณันตร์ (2547 : 9) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยบูรพาเพื่อศึกษาการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มลูกจ้างของมหาวิทยาลัยบูรพา ในด้านความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน คือ ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ความรู้เกี่ยวกับวิสัยทัศน์ขององค์กร การประยุกต์ใช้องค์ความรู้เดิม และนวัตกรรม และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน คือ คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ ภาษาต่างประเทศ มนุษยสัมพันธ์ และอารมณ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัย จำนวน 180 คน จาก 366 คน ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ 2547 ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ .93 ใช้สถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการศึกษาพบว่า ลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยบูรพา ได้รับการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนก เป็นรายด้านเรียงตามลำดับคือ ภาษาต่างประเทศ มนุษยสัมพันธ์ คอมพิวเตอร์และสารสนเทศ และอารมณ์

ชูชัย รัตนภิญโญพงษ์ (2546 : 21-22) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน บริษัท อักษรแก้ว จำกัด พบว่าความต้องการการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาไม่แตกต่างกัน

ยุทธพงษ์ แจ่มจรัส (2551 : 10) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องโฟโต้ชอปเบื้องต้น พบว่านักศึกษาที่มีความต้องการศึกษาโปรแกรมโฟโต้ชอปเบื้องต้นในระดับมากและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

มนัส กลัดอยู่ (2547 : 1530) ได้ทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนาทักษะการ สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสอน จำแนกตามประเภทการในการสอนน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ในภาพรวมมีความต้องการการพัฒนาทักษะการสอนอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปสมรรถนะการปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่จะทำให้การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษามีประสิทธิภาพ ประสพผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์เป็นที่มั่นใจของนักเรียน ผู้ปกครอง สังคม และสถานประกอบการ โดยจำแนกเป็น 3 ด้านดังนี้

1. ความรู้ หมายถึงความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับเรื่อง การมุ่งใจให้บุคลากรเกิดความตระหนักถึงเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา การกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายของสถานศึกษา การวางแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางการประกันคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่ให้เป็นกลไกในการขับเคลื่อนการการบริหารจัดการ มาตรฐานตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินคุณภาพ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ในการปฏิบัติงาน

2. ทักษะ หมายถึงความชำนาญการใช้กลยุทธ์ให้บุคลากรเกิดความตระหนักเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพ การวางแผน การจัดแบ่งภาระงาน การบริหารทรัพยากร การตัดสินใจสั่งการ ติดต่อสื่อสาร สร้างแรงจูงใจ ควบคุมดูแลผลการทำงานของบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน และแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

3. คุณลักษณะ หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารสถานศึกษา เกี่ยวกับการเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ ความรับผิดชอบ การมีภาวะผู้นำ มีความสามารถในการประสานงาน และเป็นผู้ที่มีการเตรียมพร้อมในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานของพนักงาน ในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยพนักงานในระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำนวน 392 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พนักงานในระดับปฏิบัติการ และหัวหน้างานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ซึ่งได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Krejcie and Morgan (อ้างใน รวีวรรณ ชินะตระกูล, 2542 : 111) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 196 คน เทียบสัดส่วนบัญญัติไตรยางค์ จำแนกตามแผนงานเก็บข้อมูล โดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

แผนกงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. แผนกบัญชีและงานการเงิน	60	30
2. แผนกการตลาด	74	37
3. แผนกวิศวกร	160	80
4. แผนกขาย	50	25
5. แผนกธุรการ	48	24
รวม	392	196

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา รายงานการวิจัย ตามกรอบแนวความคิดการวิจัย โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวม 2 ข้อ แบ่งได้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแผนกงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับของ Likert (อ้างในธีรพร อูวรรณ โณ. 2545 :13) แบ่งเป็นด้านความรู้พื้นฐาน ด้านทักษะ คุณลักษณะและด้านทัศนคติ โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง	มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด
4 หมายถึง	มีความต้องการการพัฒนามาก
3 หมายถึง	มีความต้องการการพัฒนาปานกลาง
2 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อย
1 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ตามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะแผนงาน มีลักษณะเป็นแบบ มาตรการส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับของ Likert (อ้างในธีรพร อูวรรณโณ. 2545 : 13) แบ่งเป็นความรู้เฉพาะแผนกที่ตนปฏิบัติงานอยู่เท่านั้นว่ามีความจำเป็นในการปฏิบัติงานในบริษัท โดยกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้

5 หมายถึง	มีความต้องการพัฒนามากที่สุด
4 หมายถึง	มีความต้องการพัฒนามาก
3 หมายถึง	มีความต้องการพัฒนาปานกลาง
2 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อย
1 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อยที่สุด

3.2.1 การสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาทฤษฎี เอกสารตำราและงานวิจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะในการทำงานได้รับความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และทัศนคติในการทำงานเพื่อนำไปพัฒนาสมรรถภาพการทำงานของพนักงาน

2. รวบรวมประเด็นต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามากำหนดเป็นกรอบแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

3. สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม เพื่อตรวจสอบและให้คำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไข

3.2.2 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. นำแบบสอบถามที่ได้รับคำแนะนำและแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และความถูกต้องของภาษาที่ใช้เพื่อให้เป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์

โดยพิจารณาความคิดเห็นที่สอดคล้องกันของผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งเป็นการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือซึ่งได้คำนวณหาจากความสอดคล้องระหว่างคำนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อคำถามที่สร้างขึ้น และการใช้ภาษาเพื่อนำมาปรับปรุงโดยใช้เทคนิค IOC (Item-Objective Congruence Index) โดยเลือกข้อที่ $IOC \geq 0.50$

$$\text{สูตร } IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน คำนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ
 $\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ
 N แทน จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ
 (สุวิมล ติรภานันท์. 2543 : 129)

เกณฑ์การให้คะแนน

+1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ไม่ตรงตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิทั้ง 5 ท่านดังกล่าว ประกอบด้วย

1. ดร. วิไลพร วรจิตภานันท์ รองศาสตราจารย์ระดับ 9 คณะครุศาสตร์
อุตสาหกรรม
2. ดร.สิริรักษ์ รัชชสถานติ ผู้อำนวยการสำนักมาตรฐานการอาชีวศึกษา
และวิชาชีพสำนักงานคณะกรรมการ
การอาชีวศึกษา
3. นางสาวศศิมา กานะคามิน อาจารย์ภาษาไทย วิทยาลัยอาชีวศึกษา
ฉะเชิงเทรา
4. คุณกัญจน์ มีเศรษฐี ผู้จัดการแผนกการตลาด
5. คุณนันทน์นิชา สินธุ์วัฒนวิบูล ผู้จัดการแผนกการขาย

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC พบว่าบางข้อกระทงคำถามมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ผู้วิจัยได้ตัดทิ้งไป โดยเลือกข้อคำถามมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60 -1.00 มาใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลต่อไป

2. นำแบบสอบถามที่ผู้ทรงคุณวุฒิให้ข้อเสนอแนะปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

3. หลังจากแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามอย่างละเอียดแล้ว เพื่อให้แบบสอบถามชุดนี้ มีความเชื่อมั่น (Reliability) สำหรับการวิจัย ผู้วิจัยจึงนำไปทดลองใช้ (try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

4. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้มาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach α Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.86

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

5. นำแบบสอบถามที่นำไปทดลองใช้ ปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขและทำเป็นฉบับสมบูรณ์ ก่อนนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บข้อมูลในการวิจัย

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวิธีการต่อไปนี้

1. บันทึกเสนอขออนุญาตให้บัณฑิตศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ออกหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ถึงผู้จัดการฝ่ายบุคคล บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากร
2. การส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนำส่งด้วยตนเอง จำนวน 196 ฉบับ
3. การเก็บรวบรวมแบบสอบถามต่อไป ผู้วิจัยเดินทางไปรวบรวมด้วยตนเอง ได้จำนวน 196 ฉบับคิดเป็นร้อยละ 100
4. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลที่รวบรวมได้ พบว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ทุกฉบับจึงนำไปใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเท่ากับ 196 ฉบับ

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์ ในการคำนวณค่าทางสถิติต่าง ๆ ในการวิจัยข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบจำนวนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ
2. วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป
 - 2.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ประกอบคำบรรยาย
 - 2.2 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาศมรรถนะของพนักงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แปลความหมายดังนี้
 - 2.2.1 แปลความหมายระดับความต้องการการพัฒนาศมรรถนะการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้พื้นฐาน ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ และทัศนคติ

4.50 - 5.00	หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.2.2 แปลความหมายระดับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านความรู้เฉพาะแผนกงาน

4.50 - 5.00 หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด

3.50 - 4.49 หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับมาก

2.50 - 3.49 หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง

1.50 - 2.49 หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับน้อย

1.00 - 1.49 หมายถึง มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2.3 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนกงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ค่าทางสถิติ F-test และทำการทดสอบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD (Least Significant Difference)

2.4 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด แยกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ T - test

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแบ่งเป็น ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนาศรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาศรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนกงาน และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. แผนกงานที่ทำนปฏิบัติงานอยู่	196	100.00
แผนกบัญชีและการเงิน	30	15.30
แผนกการตลาด	37	18.90
แผนกวิศวกรรม	80	40.80
แผนกขาย	25	12.80
แผนกธุรการ	24	12.20
2. ประสบการณ์ในการทำงาน	196	100.00
2 ปี หรือต่ำกว่า	76	38.80
มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป	120	61.20

ตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำนวน 196 คน จำแนกเป็นแผนกบัญชีและการเงิน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.3 แผนกการตลาด 37 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

แผนกวิศวกรรม 80 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 แผนกขาย 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 แผนกธุรการ 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12 สำหรับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำนวน 196 คน จำแนกเป็น ประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปีหรือต่ำกว่า 76 คน คิดเป็นร้อยละ 38.8 และประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 2 ปีขึ้นไป 120 คน คิดเป็นร้อยละ 61.20

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอลมีเดีย จำกัด

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอลมีเดีย จำกัด โดยภาพรวม

สมรรถนะของพนักงาน	n = 196		ระดับความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความรู้พื้นฐาน	3.51	0.89	มาก	3
2. ด้านทักษะ	3.61	0.95	มาก	1
3. ด้านคุณลักษณะ	3.50	0.87	มาก	4
4. ด้านทัศนคติ	3.54	0.95	มาก	2
รวม	3.54	0.92	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านทักษะ ด้านทัศนคติ ด้านความรู้พื้นฐานและด้านคุณลักษณะ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.54, 3.51 และ 3.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้พื้นฐาน

สมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้พื้นฐาน	n = 196		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. การดำเนินงานของธุรกิจของบริษัท	3.44	1.02	ปานกลาง	10
2. วัตถุประสงค์ของบริษัท	3.49	0.98	ปานกลาง	9
3. ระบบและขั้นตอนการทำงานในบริษัท	3.49	0.96	ปานกลาง	8
4. อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเมลล์และสืบค้นข้อมูล	3.43	1.06	ปานกลาง	11
5. คอมพิวเตอร์โปรแกรม Excel	3.53	1.02	มาก	5
6. คอมพิวเตอร์โปรแกรม Word	3.53	1.05	มาก	6
7. คอมพิวเตอร์โปรแกรม PowerPoint	3.53	1.04	มาก	7
8. ภาษาอังกฤษด้านการฟัง	3.58	1.08	มาก	2
9. ภาษาอังกฤษด้านการพูด	3.57	1.12	มาก	4
10. ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน	3.57	1.08	มาก	3
11. ภาษาอังกฤษด้านการเขียน	3.61	1.06	มาก	1
12. เครื่องใช้สำนักงาน	3.33	1.11	ปานกลาง	12
รวม	3.51	0.89	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านความรู้พื้นฐาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง-มาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ภาษาอังกฤษด้านการเขียน ภาษาอังกฤษด้านการฟัง ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ภาษาอังกฤษด้านการพูด คอมพิวเตอร์โปรแกรม Excel คอมพิวเตอร์โปรแกรม Word คอมพิวเตอร์โปรแกรม Power Point ระบบและขั้นตอนการทำงานในบริษัท วัตถุประสงค์ของบริษัท การดำเนินงานของธุรกิจของบริษัท การดำเนินงานของธุรกิจของบริษัท อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเมลล์และสืบค้นข้อมูล และเครื่องใช้สำนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61, 3.58, 3.57, 3.57, 3.53, 3.53, 3.53, 3.49, 3.49, 3.44, 3.43 และ 3.33 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านทักษะ

สมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะ	n = 196		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ใช้คอมพิวเตอร์อย่างคล่องแคล่ว	3.53	1.18	มาก	11
2. ใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด ฟัง อ่านเขียน	3.68	1.13	มาก	2
3. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ	3.59	1.09	มาก	8
4. การเจรจาต่อรอง	3.73	1.00	มาก	1
5. ช่างสังเกต มีเหตุผล	3.61	1.07	มาก	5
6. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	3.64	1.07	มาก	4
7. การบริหารเวลา	3.63	1.08	มาก	6
8. การประนีประนอม	3.58	1.06	มาก	9
9. ติดต่อประสานงานกับผู้อื่น	3.60	1.15	มาก	7
10. การโน้มน้าวชักจูง	3.65	1.08	มาก	3
11. การนำเสนองาน	3.57	1.11	มาก	10
12. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น	3.52	1.13	มาก	12
รวม	3.61	0.95	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านทักษะโดยภาพรวมอยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การเจรจาต่อรอง ใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด ฟัง อ่านเขียน การโน้มน้าวชักจูง มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ช่างสังเกต มีเหตุผล การบริหารเวลา ติดต่อประสานงานกับผู้อื่น จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ การประนีประนอม การนำเสนองาน ใช้คอมพิวเตอร์อย่างคล่องแคล่วและ การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73,

3.68, 3.65, 3.64, 3.61, 3.63, 3.60, 3.59, 3.58, 3.57, 3.53 และ 3.52 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการ
การพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย
จำกัด ด้านคุณลักษณะ

สมรรถนะของพนักงาน ด้านคุณลักษณะ	n = 196		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. มนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ได้ดี	3.47	1.10	ปานกลาง	12
2. ความซื่อสัตย์ ยุติธรรมจงรักภักดีต่อบริษัท	3.43	1.06	ปานกลาง	16
3. รู้จักกาลเทศะ	3.52	0.94	มาก	8
4. ตรงต่อเวลาในการทำงาน	3.55	1.01	มาก	5
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่	3.55	0.98	มาก	3
6. ประหยัดทรัพย์สินของบริษัท	3.55	0.98	มาก	4
7. มารยาทงาม พุดจาสุภาพ	3.47	1.06	ปานกลาง	11
8. สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ	3.57	0.97	มาก	1
9. เอาใจใส่ในการทำงานอย่างแท้จริง	3.49	1.00	ปานกลาง	10
10. ความกระตือรือร้น	3.45	1.06	ปานกลาง	13
11. เปิดกว้างไม่ปิดบังความรู้ ยินดีสอนงานคนอื่น	3.54	1.02	มาก	6
12. ห่วงใยเอื้ออาทรเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ	3.43	0.99	ปานกลาง	14
13. รู้จักเกรงใจผู้อื่น	3.52	1.02	มาก	9
14. ไม่เอาเปรียบผู้อื่น	3.43	1.00	ปานกลาง	15
15. มีความอดทน	3.55	0.99	มาก	2
16. ละเอียด รอบครอบ ทำงานรวดเร็ว	3.54	1.06	มาก	7
รวม	3.50	0.87	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านคุณลักษณะ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง-มาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีความอดทน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ประหยัดทรัพย์สินของบริษัท ตรงต่อเวลาในการทำงาน เปิดกว้างไม่ปิดบังความรู้ ยินดีสอนงานคนอื่น ละเอียด รอบคอบ ทำงานรวดเร็ว รู้จักกาลเทศะ รู้จักเกรงใจผู้อื่น เอาใจใส่ในการทำงานอย่างแท้จริง มารยาทงาม พุดจาสุภาพ มนุษย์สัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี ความกระตือรือร้น ห่วงใยเอื้ออาทรเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ ไม่เอาเปรียบผู้อื่นและ ความซื่อสัตย์ ยุติธรรมจงรักภักดีต่อบริษัท โดยมีค่าเฉลี่ย 3.57, 3.55, 3.55, 3.55, 3.55, 3.54, 3.54, 3.52, 3.52, 3.49, 3.47, 3.47, 3.45, 3.43, 3.43 และ 3.43 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านทัศนคติ

สมรรถนะของพนักงาน ด้านทัศนคติ	n = 196		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด	3.44	1.09	ปานกลาง	10
2. ความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ	3.50	1.07	มาก	9
3. สามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน	3.56	1.01	มาก	3
4. ความภูมิใจในตนเองและในอาชีพ	3.53	1.09	มาก	7
5. สุขภาพจิตดีสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี	3.52	1.08	มาก	8
6. ความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่ม	3.55	1.11	มาก	5
7. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	3.60	1.03	มาก	1
8. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง	3.58	1.13	มาก	2
9. มองโลกในแง่ดี	3.54	1.08	มาก	6
10. คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม	3.55	1.08	มาก	4
รวม	3.54	0.95	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.54 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในลำดับสุดท้าย เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่ม มองโลกในแง่ดี ความภูมิใจในตนเองและในอาชีพ สุขภาพจิตดีสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี ความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจและ ความเชื่อมั่นในตนเองและ เชื่อมั่นในความคิด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60, 3.58, 3.56, 3.55, 3.55, 3.54, 3.53, 3.52, 3.50 และ 3.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงิน

สมรรถนะของพนักงาน ความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงิน	(n = 30)		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. วิเคราะห์งบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน	4.57	0.73	มากที่สุด	6
2. เรื่องภาษี	4.57	0.73	มากที่สุด	6
3. การจัดทำงบประมาณ	4.60	0.68	มากที่สุด	1
4. งบด้านสินเชื่อ	4.57	0.68	มากที่สุด	4
5. ผู้ตรวจสอบ	4.57	0.68	มากที่สุด	4
6. เป็นที่ปรึกษา	4.60	0.62	มากที่สุด	1
7. เทคนิคการวางระบบบัญชี	4.60	0.62	มากที่สุด	1
8. ติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร	4.53	0.68	มากที่สุด	8
รวม	4.58	0.68	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน ด้าน

ความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงินโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดทำงบประมาณงบประมาณ เป็นที่ปรึกษา เทคนิคการวางระบบบัญชี งบด้านสินเชื่อ ผู้ตรวจสอบ วิเคราะห์งบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน เรื่องภาษี และ ติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ย 4.60, 4.60, 4.60, 4.57, 4.57, 4.57, 4.57 และ 4.53 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกการตลาด

สมรรถนะของพนักงาน ความรู้เฉพาะแผนกการตลาด	(n = 37)		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. การส่งเสริมการตลาด	3.27	0.93	ปานกลาง	6
2. แผนการตลาดที่ช่วยให้เกิดขยายตัวเพิ่มขึ้น	3.32	0.92	ปานกลาง	5
3. วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันได้	3.38	0.92	ปานกลาง	4
4. โปรแกรม Auto CAD	3.59	0.96	มาก	3
5. โปรแกรม Photo shop	3.70	1.08	มาก	1
6. ออกแบบกราฟฟิก	3.70	1.10	มาก	2
รวม	3.52	0.98	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้เฉพาะแผนกการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง-มาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โปรแกรม Photo shop ออกแบบกราฟฟิก โปรแกรม Auto CAD วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันได้ แผนการตลาดที่ช่วยให้เกิดขยายตัวเพิ่มขึ้น และการส่งเสริมการตลาด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.70, 3.70, 3.59, 3.38, 3.32 และ 3.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกวิศวกรรม

สมรรถนะของพนักงาน ความรู้เฉพาะแผนกวิศวกรรม	N = 80		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. สามารถคำนวณกำลังไฟฟ้าได้	3.35	1.21	ปานกลาง	11
2. ประมาณค่าโครงข่ายสร้างป้ายโฆษณา	3.35	1.18	ปานกลาง	10
3. โปรแกรมควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ได้	3.46	1.15	ปานกลาง	8
4. วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน	3.53	1.07	มาก	3
5. ป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน	3.53	1.08	มาก	2
6. โปรแกรม Auto CAD	3.49	1.20	ปานกลาง	7
7. โปรแกรม Photo shop	3.60	1.10	มาก	1
8. การตัดต่อภาพยนตร์โฆษณา	3.38	1.15	ปานกลาง	9
9. วิธีบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์	3.50	1.11	มาก	6
10. คุณลักษณะของมอเตอร์ไฟแต่ละชนิด	3.53	1.09	มาก	4
11. ความหมายของแผ่นป้ายข้อมูลของมอเตอร์ไฟฟ้า	3.51	1.23	มาก	5
รวม	3.49	1.13	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้เฉพาะแผนกวิศวกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.49 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง- มาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โปรแกรม Photo shop ป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน คุณลักษณะของมอเตอร์ไฟแต่ละชนิด ความหมายของแผ่นป้ายข้อมูลของมอเตอร์ไฟฟ้า วิธีบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ โปรแกรม Auto CAD โปรแกรมควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ได้ การตัดต่อภาพยนตร์โฆษณา ประมาณค่าโครงข่ายสร้างป้ายโฆษณา และสามารถคำนวณกำลังไฟฟ้าได้ โดยมี

ค่าเฉลี่ย 3.60, 3.53, 3.53, 3.53, 3.50, 3.49, 3.46, 3.38, 3.35 และ 3.35 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกขาย

สมรรถนะของพนักงาน ความรู้เฉพาะแผนกขาย	(n = 25)		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{x}	S.D.		
1. รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า	3.88	1.05	มาก	7
2. เทคนิคการเจรจาต่อรอง	4.04	1.10	มาก	4
3. โปรแกรม Auto CAD	3.84	0.99	มาก	8
4. โปรแกรม Photo shop	3.84	0.99	มาก	8
5. ความเคลื่อนไหวของกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเอง	4.08	1.00	มาก	3
6. รู้ข้อดีและข้อเสียของสินค้าที่จะขาย	4.24	0.93	มาก	1
7. ศิลปะในการขาย มีกลวิธีในการทำงาน	4.04	1.02	มาก	4
8. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า	4.12	0.93	มาก	2
9. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.92	1.08	มาก	6
10. คำนวณภาษีป้าย	3.56	0.92	มาก	10
รวม	3.96	1.00	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้เฉพาะแผนกขาย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ รู้ข้อดีและข้อเสียของสินค้าที่จะขาย การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า ความเคลื่อนไหวของกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเอง เทคนิคการเจรจาต่อรอง ด้านการประชาสัมพันธ์ รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า โปรแกรม Auto CAD โปรแกรม Photo shop และคำนวณภาษีป้าย โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24, 4.12, 4.08, 4.04, 4.04, 3.92, 3.88,

3.84, 3.84 และ 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการ และลำดับที่ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ด้านความรู้เฉพาะแผนกธุรการ

สมรรถนะของพนักงาน ความรู้เฉพาะแผนกธุรการ	(n = 24)		ระดับ ความต้องการ	ลำดับที่
	\bar{X}	S.D.		
1. ร่างเอกสารต่างๆ ได้ เช่น จดหมาย เอกสารชี้แจง	3.33	1.40	ปานกลาง	2
2. กฎหมายแรงงาน	3.42	1.41	มาก	1
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.17	1.34	ปานกลาง	5
4. ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานบุคคล	3.17	1.37	ปานกลาง	8
5. การจัดซื้อ	3.17	1.34	ปานกลาง	5
6. เรื่องประกันสังคม	3.25	1.42	ปานกลาง	3
7. เก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ	3.21	1.38	ปานกลาง	4
8. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดี	3.17	1.34	ปานกลาง	5
รวม	3.24	1.38	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน ด้านความรู้เฉพาะแผนกธุรการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางมีเพียงข้อเดียวอยู่ในระดับมากและเป็นลำดับแรกเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้ กฎหมายแรงงาน ร่างเอกสารต่างๆ ได้ เช่น จดหมาย เอกสารชี้แจง เรื่องประกันสังคม เก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ การจัดซื้อ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดีและระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42, 3.33, 3.25, 3.21, 3.17, 3.17, 3.17 และ 3.17 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วิจิ โอโกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วิจิ โอโกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงานในภาพรวม

แผนงาน ความต้องการ	แผนกบัญชีและการเงิน (n ₁ = 30)			แผนกการตลาด (n ₂ = 37)			แผนกวิศวกรรม (n ₃ = 80)			แผนกขาย (n ₄ = 25)			แผนกธุรการ (n ₅ = 24)			F		
	\bar{X}_1	S.D. ₁	ระดับ ลำดับ	\bar{X}_2	S.D. ₂	ระดับ ลำดับ	\bar{X}_3	S.D. ₃	ระดับ ลำดับ	\bar{X}_4	S.D. ₄	ระดับ ลำดับ	\bar{X}_5	S.D. ₅	ระดับ ลำดับ			
1. ด้านความรู้พื้นฐาน	4.15	0.86	3	3.30	0.53	ปาน กลาง	3.38	0.90	ปาน กลาง	4	3.48	0.76	ปาน กลาง	3.49	1.13	ปาน กลาง	1	5.31*
2. ด้านทักษะ	4.40	0.83	1	3.29	0.65	ปาน กลาง	3.53	0.88	มาก	2	3.68	0.80	มาก	3.32	1.31	ปาน กลาง	3	7.92*
3. ด้านคุณลักษณะ	4.10	0.92	4	3.13	0.76	ปาน กลาง	3.44	0.81	ปาน กลาง	3	3.63	0.70	มาก	3.41	0.96	ปาน กลาง	2	6.13*
4. ด้านทัศนคติ	4.26	1.03	2	3.06	0.84	ปาน กลาง	3.54	0.83	มาก	1	3.66	0.68	มาก	3.25	1.13	ปาน กลาง	4	8.32*
รวม	4.21	0.73	1	3.20	0.51	ปาน กลาง	3.47	0.77	ปาน กลาง	3	3.61	0.60	มาก	3.38	0.86	ปาน กลาง	4	6.92*

จากตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน
ของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน ในภาพรวมพบว่า แตกต่าง
กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ความต้องการการ
พัฒนา สมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด
เป็นรายด้านและจำแนกตามแผนงาน

ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการ ทำงานของพนักงาน/แผนงาน		แผนก บัญชี และ การเงิน (n1 = 30)	แผนก การตลาด (n2 = 37)	แผนก วิศวกรรม (n3 = 80)	แผนกชาย (n4 = 25)	แผนกธุรการ (n5 = 24)
ด้านที่ 1 ด้านความรู้พื้นฐาน	\bar{X}	4.15	3.30	3.38	3.48	3.49
แผนกบัญชีและการเงิน	4.15		0.85*	0.77*	0.67*	0.66*
แผนกการตลาด	3.30					
แผนกวิศวกรรม	3.38					
แผนกชาย	3.48					
แผนกธุรการ	3.49					
ด้านที่ 2 ด้านทักษะ	\bar{X}	4.40	3.29	3.53	3.68	3.32
แผนกบัญชีและการเงิน	4.40		1.11*	0.87*	0.72*	1.08*
แผนกการตลาด	3.29					
แผนกวิศวกรรม	3.53					
แผนกชาย	3.68					
แผนกธุรการ	3.32					

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ของพนักงาน/แผนกงาน		แผนก บัญชี และ การเงิน	แผนก การตลาด	แผนก วิศวกรรม	แผนกขาย	แผนกธุรการ
		(n1 = 30)	(n2 = 37)	(n3 = 80)	(n4 = 25)	(n5 = 24)
ด้านที่ 3 ด้านคุณลักษณะ	\bar{X}	4.10	3.13	3.44	3.63	3.41
แผนกบัญชีและการเงิน	4.10		0.97*	0.66*	0.47*	0.69*
แผนกการตลาด	3.13				0.50*	
แผนกวิศวกรรม	3.44					
แผนกขาย	3.63					
แผนกธุรการ	3.41					
ด้านที่ 4 ด้านทัศนคติ	\bar{X}	4.26	3.06	3.54	3.66	3.25
แผนกบัญชีและการเงิน	4.26		1.20*	0.72*	0.60*	1.01*
แผนกการตลาด	3.06			0.48*	0.60*	0.19*
แผนกวิศวกรรม	3.54					
แผนกขาย	3.66					
แผนกธุรการ	3.25					

จากตารางที่ 4.13 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยวิธีการของ LSD ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนกงาน พบว่า ด้านความรู้พื้นฐานแผนกบัญชีและการเงินแตกต่างกับแผนกการตลาด แผนกวิศวกรรม แผนกขายและแผนกธุรการ

ส่วนด้านทักษะพบว่า แผนกบัญชีและการเงินแตกต่างกับแผนกการตลาด แผนกวิศวกรรม แผนกขายและแผนกธุรการ

ส่วนด้านคุณลักษณะพบว่า แผนกบัญชีและการเงินแตกต่างกับแผนกการตลาด แผนกวิศวกรรม แผนกขาย และแผนกธุรการ และแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกขาย

ส่วนด้านคุณทัศนคติพบว่า แผนกบัญชีและการเงินแตกต่างกับแผนกการตลาด แผนก

วิศวกร แผนกขาย และแผนกธุรการ ส่วนแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกวิศวกร และแผนกขาย และแผนกธุรการ

ตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสบการณ์ใน การทำงาน	2 ปี หรือต่ำกว่า ($n_1 = 76$)				มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป ($n_2 = 120$)				t
	\bar{X}_1	S.D. ₁	ระดับ	ลำดับที่	\bar{X}_2	S.D. ₂	ระดับ	ลำดับที่	
ด้านความรู้พื้นฐาน	3.37	0.89	ปานกลาง	2	3.60	0.88	มาก	4	2.98*
ด้านทักษะ	3.49	0.98	ปานกลาง	1	3.68	0.93	มาก	1	1.90
ด้านคุณลักษณะ	3.24	0.90	ปานกลาง	4	3.67	0.80	มาก	3	12.3*
ด้านทัศนคติ	3.31	0.95	ปานกลาง	3	3.68	0.93	มาก	2	7.58*
รวม	3.35	1.80	ปานกลาง	2	3.66	0.73	มาก	1	6.23*

$P \leq .05$

จากตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบความการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมแตกต่างกันที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัดซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

5.2 สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในแผนงานที่แตกต่างกันมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน
2. พนักงานปฏิบัติงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานแตกต่างกัน

5.3 วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างาน ในบริษัท วีจี ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน คือ แผนกบัญชีและการเงิน แผนกการตลาด แผนกวิศวกรรม แผนกขาย และแผนกธุรการ รวมประชากรทั้งสิ้น 392 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการเปิดตารางของ Krejcie and Morgan (อ้างใน รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2542 : 111) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 196 คน เทียบสัดส่วนบัญญัติใดรายค์ และเก็บข้อมูลโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถามลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) รวม 2 ข้อ แบ่งได้เป็นข้อมูลเกี่ยวกับแผนงานที่รับผิดชอบ และประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน จำนวน 50 ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานด้านความรู้เฉพาะแผนงานรวม 5 แผนงาน คือ แผนบัญชีและการเงิน แผนการตลาด แผนวิศวกรรม แผนขาย และแผนธุรการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ

นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วปรึกษากับอาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์เพื่อปรับปรุงแก้ไขแล้วจึงนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการหาค่าความสอดคล้องของเนื้อหา คัดเฉพาะข้อกระทงคำถามที่มีค่า IOC อยู่ระหว่างได้ ระหว่าง 0.60 -1.00 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานระดับปฏิบัติการและหัวหน้างานในบริษัท วิจิ ไอ โกลบอล มีเดีย ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ในภาพรวม 0.86 และรายด้านอยู่ระหว่าง 0.70-0.91 แล้วจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ได้แบบสอบถามคืนจำนวนทั้งสิ้น 196 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.00 และเป็นฉบับสมบูรณ์ทุกฉบับ

5.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

นำข้อมูลมาวิเคราะห์แปลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในบริษัท วิจิ ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ในด้านความรู้พื้นฐาน ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะ และด้านทัศนคติ ความรู้เฉพาะในแต่ละแผนงาน รวม 5 แผนก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean : \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยภาพรวมรายข้อ พร้อมคำบรรยายประกอบ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในบริษัท วิจิ ไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนงาน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) โดยใช้ค่าทางสถิติ F-Test และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD และจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าทางสถิติ t - test

5.5 สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัย ผู้วิจัยนำมาสรุปผลตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในงานวิจัยและผลการวิจัยสรุปได้เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัดซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 196 คน ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในตำแหน่งเป็นแผนกวิศวกร จำนวน 80 คน แผนกการตลาด จำนวน 37 คน บัญชีและการเงิน จำนวน 30 คน แผนกขายจำนวน 25 คนและแผนกธุรการ จำนวน 24 คน

สำหรับประสบการณ์ในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำนวน 196 คน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน มากกว่า 2 ปีขึ้นไปจำนวน 120 คน และประสบการณ์ในการทำงาน 2 ปีหรือต่ำกว่าจำนวน 76 คน

ตอนที่ 2 ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอลมีเดีย จำกัด โดยภาพรวมและรายชื่อ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรกคือ ด้านทักษะและลำดับสุดท้ายคือด้านคุณลักษณะ

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ด้านความรู้พื้นฐาน พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง-มากสำหรับชื่อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ ภาษาอังกฤษด้านการเขียนรองลงมาเป็นภาษาอังกฤษด้านการฟัง และภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ตามลำดับ

ด้านทักษะ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าชื่อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ การเจรจาต่อรอง รองลงมาก็คือใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด ฟัง อ่านและเขียน ตามลำดับ

ด้านคุณลักษณะ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพ

รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง-มากสำหรับข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รองลงมาคือมีความอดทนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตามลำดับ

ด้านทัศนคติ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง-มากมีเพียงข้อเดียวที่อยู่ในระดับปานกลางสำหรับข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รองลงมาคือพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน ตามลำดับ

สำหรับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในส่วนของความรู้เฉพาะแผนกปรากฏผลดังนี้

ความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงิน พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ เทคนิคและการวางระบบบัญชีเป็นที่ปรึกษา และการจัดทำงบประมาณ ตามลำดับ

ด้านความรู้เฉพาะแผนกการตลาด พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก-ปานกลางโดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ โปรแกรม Photo shop รองลงมาคือ ออกแบบกราฟฟิก และ โปรแกรม Auto CAD ตามลำดับ

ด้านความรู้เฉพาะแผนกวิศวกร พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก-ปานกลางโดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ โปรแกรม Photo shop ป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน ตามลำดับ

ความรู้เฉพาะแผนกขาย พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ รู้ข้อดีและข้อเสียของสินค้าที่จะขาย รองลงมาคือ การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และรู้ความเคลื่อนไหวของคู่แข่งเพื่อพัฒนาตนเอง ตามลำดับ

ความรู้เฉพาะแผนกธุรกิจ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ กฎหมายแรงงาน รองลงมาคือร่างเอกสารต่างๆ ได้ เช่น จดหมาย เอกสารชี้แจงและเรื่องประกันสังคม ตามลำดับ

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามแผนกงาน และประสบการณ์ในการทำงาน

เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานจำแนกตามแผนกงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านพบว่า แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินด้านความรู้พื้นฐานและด้านทักษะแตกต่างกับทุกแผนก

ส่วนด้านคุณลักษณะพบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินแตกต่างกับทุกแผนก และแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกขาย

ส่วนด้านคุณทัศนคติพบว่า แผนกบัญชีและการเงินมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแตกต่างกับทุกแผนก และแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกวิศวกร แผนกขายและแผนกธุรการ

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมพบว่า แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่แตกต่างกันยกเว้นด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน

5.6 อภิปรายผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้นำผลที่ได้จากการวิจัยมาพิจารณา วิเคราะห์ โดยอภิปรายผลตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย พบว่า มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด โดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน อยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทมีการขยายตัวเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีการแข่งขันทางการตลาดสูงและเทคโนโลยีที่ทันสมัย และเพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์ของบริษัทที่กำหนดไว้เพื่อผลักดันให้บริษัทก้าวไปข้างหน้าอย่างมั่นคงทำให้พนักงานต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานเพื่อทำงานให้ประสบความสำเร็จ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีไทย ศรีเวชบดี (2548 : 48) ได้ศึกษาความต้องการ การพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ยูนิบราเดอร์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ด้านความรู้พื้นฐาน พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะ การทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ ภาษาอังกฤษด้านการเขียนรองลงมาเป็ภาษาอังกฤษ ด้านการฟัง และภาษาอังกฤษด้านการอ่าน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทกำลังอยู่ในระหว่าง การขยายตัวทำให้มีความจำเป็นที่จะต้องติดต่อประสานงานกับต่างประเทศมากขึ้น การใช้ ภาษาอังกฤษด้านการเขียน การฟังและการอ่านจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับพนักงานสอดคล้อง กับงานวิจัยของ นลินี พยัคฆ์พันธ์ (2547 : 9) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว ของ มหาวิทยาลัยบูรพาพบว่า ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้รับการพัฒนาความรู้ในการ ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อจำแนก เป็นรายด้านเรียงตามลำดับคือ ภาษาต่างประเทศ อยู่ เป็ยลำดับแรก

ด้านทักษะ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการ ทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ การเจรจาต่อรอง รองลงมาคือใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด การฟัง การอ่านและการเขียน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ การติดต่อกับลูกค้าอาจจะต้องมีเรื่อง เงื่อนไขการชำระเงิน หรือเรื่องการลดราคาของสินค้า ตลอดจนการประเมินราคาโครงสร้างป้าย การจัดซื้อวัสดุสำนักงาน และการเลือกผู้ผลิตป้ายโฆษณา ทุกข้อที่กล่าวมานี้ ทำให้เกิดการเจรจา ต่อรองระหว่างพนักงานและลูกค้า เพื่อความพึงพอใจของลูกค้าและการรักษาผลประโยชน์ของ บริษัท การพูด การฟัง การอ่านและการเขียนภาษาอังกฤษจึงกลายเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับ พนักงาน เพื่อการติดต่อสื่อสารทางธุรกิจและการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ ชัยณรงค์ อินมีทรัพย์ (2543 : 9) กล่าวว่า ทักษะการใช้ภาษาอังกฤษที่เจาะจงในราย อาชีพ ทักษะการใช้เครื่องประมวลผลข้อมูล ทักษะการผลิตในกระบวนการผลิตต่อเนื่องและ ควบคุมคุณภาพ ทักษะการแสวงหาลูกค้า และการสร้างความพึงพอใจในการบริการเป็นทักษะที่ จำเป็นเบื้องต้นของธุรกิจในศตวรรษที่ 21

ด้านคุณลักษณะ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการ เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ รองลงมาคือ มีความอดทนและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการการพัฒนาสมรรถนะ การทำงานของพนักงานด้านคุณลักษณะเป็นองค์ประกอบหลักในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมี บุคลิกภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เพื่อให้สามารถทำงานและอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข สอดคล้องกับคำกล่าว รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548 : 78-79) ได้อธิบายไว้ในหนังสือ พฤติกรรม องค์การ ถึงทฤษฎีคุณลักษณะ (Attribution theory) ว่าเป็นการหาเหตุผลว่าเพราะเหตุใดบุคคลจึงมี พฤติกรรมหรือการกระทำเช่นนั้น ซึ่งโดยทั่วไปพฤติกรรมของบุคคลนั้นเกิดจาก

1. สาเหตุภายใน (Internal Causes) เป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นอยู่ภายใต้การ ควบคุมของปัจจัยภายใน ได้แก่ ความเชื่อ ค่านิยม ทักษะ ทักษะ ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น

2. สาเหตุภายนอก (External Causes) เป็นความเชื่อว่าพฤติกรรมของบุคคลนั้นเป็นผลมา จากสภาพแวดล้อมภายนอก

ด้านทักษะ ทักษะ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพ รวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการ ทำงานของพนักงานเป็นลำดับแรก คือ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น รองลงมาคือพัฒนาตนเองอย่าง ต่อเนื่องและสามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ความคิดและความรู้สึก ของเพื่อนร่วมงานในบริษัท เป็นสิ่งสำคัญ อันจะส่งผลให้เกิดความรักใคร่กลมเกลียวในบริษัท และก่อให้เกิดการทำงานร่วมกันได้อย่างราบรื่น สอดคล้องกับ งานวิจัยของสุภาพร ศรีสุข (2542 : 57) เรื่องความต้องการการพัฒนาด้านทัศนคติของพนักงานบริษัท วังขนาญ จำกัด ผลจากการวิจัย พบว่าในภาพรวมพนักงานมีความต้องการการพัฒนาด้านทัศนคติอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณา เป็นรายข้อพบว่าข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็น ลำดับแรก คือ รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถทำงานอยู่ภายใต้แรงกดดันตามลำดับ

สำหรับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในส่วนของความรู้ เฉพาะแผนกปรากฏผลดังนี้

ความรู้เฉพาะแผนกบัญชีและการเงิน พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ของพนักงาน โดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีความต้องการการ พัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ เทคนิคและการวางระบบบัญชี เป็น

ที่ปรึกษา และการจัดทำงบประมาณ ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานแผนกบัญชีและการเงิน มีความกระตือรือร้นในการทำงานมาก เนื่องจากแผนกบัญชีและการเงิน เป็นแผนกที่ดูแลเรื่อง รายรับและรายจ่าย ที่เป็นหัวใจสำคัญของการดำรงอยู่ของบริษัท ทำให้พนักงานมีความ กระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานในแผนกนี้มีความต้องการพัฒนา ความรู้ความสามารถ ด้านเทคนิคและการวางระบบบัญชี เพื่อปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมี ประสิทธิภาพและโปร่งใส ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพจน์ เจริญสันเทียะ (2540 : 37) ได้ กล่าวถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงินไว้ว่าวิธีการที่สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับ งานการเงินได้มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่การเงินจะต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ วิธี ปฏิบัติและระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงานของเจ้าหน้าที่การเงิน โดยใกล้ชิดและสม่ำเสมอ สอดคล้องกับไกรฤทธิ์ บุญญเกียรติ (2547 : 90) เรื่องความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานบัญชี ของกลุ่มบริษัท ยูนิซาร์ม (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ส่วนใหญ่ต้องการรับการฝึกอบรมเรื่องเทคนิค เกี่ยวกับการวางระบบบัญชี งบการเงิน อยู่ในระดับมาก

ด้านความรู้เฉพาะแผนกการตลาด พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงาน ของพนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก-ปานกลาง โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ โปรแกรม Photo shop รองลงมาคือ ออกแบบกราฟฟิก และ โปรแกรม Auto CAD ตามลำดับ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ โปรแกรม Photo shop ออกแบบกราฟฟิก และ โปรแกรม Auto CAD จำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานในการตกแต่งรูปภาพ การวางLayout การออกแบบ Artwork และเขียนแปลนให้ สามารถเข้าใจถึงสถานที่ติดตั้งงานจริง เพื่อเสนองานต่อลูกค้า พนักงานจึงต้องการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ชิ้นงานที่ได้มีความทันสมัย สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับงานวิจัยของ กังวาท ดันติพงศ์ อนันต์ (2543 : 85) เรื่องความต้องการการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการตลาดของ บริษัท เอสพีอินเตอร์เบชันเนล จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการความรู้ในการใช้เทคโนโลยีการใช้ โปรแกรมคอมพิวเตอร์ ในการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับนักการตลาดรุ่นใหม่

ด้านความรู้เฉพาะแผนกวิศวกร พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของ พนักงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอยู่ในระดับมาก-ปาน กลาง โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โปรแกรม Photo shop ป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกันตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการใช้โปรแกรม Photo shop เป็นโปรแกรมที่ใช้ในการตกแต่งภาพและตัดต่อภาพภาพยนตร์โฆษณาเพื่อให้ได้คุณภาพตามความต้องการของลูกค้า พนักงานในแผนกนี้จึงเล็งเห็นความสำคัญและความจำเป็นในการพัฒนาความรู้ดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของยุทธพงษ์ แจ่งจรัส (2551 : 10) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องโฟโต้ชอปเบื้องต้น พบว่านักศึกษามีความต้องการศึกษาโปรแกรมโฟโต้ชอปเบื้องต้นในระดับมากและเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนเรื่องการป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญเพราะหากเกิดความผิดพลาดอาจถึงแก่ชีวิตได้ พนักงานจึงต้องการที่จะมีความรู้เกี่ยวกับระบบความปลอดภัยขณะปฏิบัติงานและการเตรียมแผนอย่างรอบคอบเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับ Georg r. Terry (อ้างในนันท์ ศรีสุวรรณ. 2540 : 6) กล่าวถึงการวางแผนทำให้สามารถดำเนินกิจกรรมให้เป็นไป ตามวัตถุประสงค์และมีระบบระเบียบ บ่งบอกถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานในอนาคต ช่วยแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานอีกทั้งยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการให้ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับการควบคุมการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน รวมถึงการส่งเสริมให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ความรู้เฉพาะแผนกขาย พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวมและรายข้อทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ รู้ข้อดีและข้อเสียของสินค้าที่จะขาย รองลงมาคือ การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า และรู้ความเคลื่อนไหวของคู่แข่งเพื่อพัฒนาตนเอง ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทกำลังอยู่ในระหว่างการขายตัว และการแข่งขันทางการตลาดสูง ทำให้พนักงานขายต้องศึกษาถึงตัวสินค้าอย่างถูกต้องทราบถึงจุดเด่น จุดด้อย เพื่อสามารถเอาชนะคู่แข่งได้และสามารถสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าเพิ่มมากขึ้น โดยการทราบถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องและเมื่อเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ของลูกค้าแล้ว ก็จะทราบถึงสินค้าที่ควรนำเสนอให้แก่ลูกค้าเป็นผลทำให้สามารถเอาชนะคู่แข่งได้ สอดคล้องกับบทความของ ประกิต ประทีปเสน (2542: 70) ได้กล่าวถึงการปฏิบัติงานสำหรับสนับสนุนการขายคือ จะรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายขาย เพื่อให้การขายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งข้อมูลที่ระบบต้องการจะเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ที่จะทำการขาย รูปแบบ ราคา และการโฆษณาต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความ

สนใจของลูกค้า นอกจากนี้อาจเกี่ยวกับช่องทางและ วิธีการขายสินค้าผ่านตัวแทนจำหน่ายในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทกับลูกค้า ตลอดจนผลิตภัณฑ์ของกลุ่ม เพื่อที่จะสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วเหมาะสม

ความรู้เฉพาะแผนกธุรการ พบว่าความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยข้อที่มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานมากเป็นลำดับแรก คือ กฎหมายแรงงาน รองลงมาคือร่างเอกสารต่างๆ ได้ เช่น จดหมาย เอกสารชี้แจงและเรื่องประกันสังคม ตามลำดับ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะความรู้ทางด้านกฎหมายจะช่วยให้พนักงานเข้าใจวิธีการดำเนินธุรกิจอย่างถูกต้อง ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาด เนื่องจากการร่างเอกสารต่างๆของพนักงานไม่ได้ส่งผลต่อตัวของพนักงานเท่านั้นแต่ยังสะท้อนถึงการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับที่สูง หรือผู้จัดการด้วย ดังนั้น เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสารและเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ จึงควรรู้วิธีการร่างเอกสารที่ถูกต้อง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สนั่น อังอุบลกุล (2547: 82) เรื่องความต้องการการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานธุรการ ของ บริษัท ศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด พบว่า พนักงานมีความต้องการพัฒนาความรู้ด้านการเขียนร่างเอกสารที่ถูกต้อง โดย ใช้พจนานุกรมให้เหมาะสม ใช้ภาษาทางธุรกิจ ตรวจสอบตัวสะกดให้ถูกต้อง เขียนให้สั้นกระชับ อ่านง่าย เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการสื่อสารและเป็นการรักษาไว้ซึ่งความเป็นมืออาชีพ

2. เมื่อเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานจำแนกตามแผนกงานในภาพรวมและรายด้านทุกด้านพบว่า แตกต่างกัน เมื่อทดสอบความแตกต่างรายคู่พบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแผนกบัญชีและการเงินด้านความรู้พื้นฐานและด้านทักษะแตกต่างกับทุกแผนก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานแผนกบัญชีและการเงินมีความกระตือรือร้นในการทำงานมาก เนื่องจากแผนกบัญชีและการเงิน เป็นแผนกที่ดูแลเรื่องรายรับและรายจ่าย ที่เป็นหัวใจสำคัญของการดำรงอยู่ของบริษัท ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา ทำให้พนักงานในแผนกนี้มีความกระตือรือร้นที่จะต้องการพัฒนาความรู้และด้านทักษะมากกว่าพนักงานในแผนกอื่นๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนิติ สาสวัตต์ (2547: 18) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาทักษะการท างานของพนักงานในบริษัท สยามฟู้ด เซอร์วิส จำกัด โดยการศึกษจากเอกสารและการศึกษาเชิงสำรวจ ผลการศึกษาพบว่า ทักษะการทำงาน 5 ด้าน ทักษะการวางแผน ทักษะการสื่อสาร ทักษะการประสาน ทักษะการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แก้ปัญหา และทักษะการสร้างมนุษย์สัมพันธ์ มีความต้องการการพัฒนาอยู่ในระดับมาก โดยแผนกที่มีความต้องการพัฒนามากที่สุดคือแผนกบัญชี การตลาด และการขายตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า อายุ ที่ต่างกันมีระดับความต้องการการพัฒนาที่แตกต่างกัน

ส่วนด้านคุณลักษณะพบว่า ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน แผนกบัญชีและการเงินแตกต่างกับทุกแผนก และแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกขายทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนกบัญชีส่วนใหญ่ทำงานเกี่ยวกับงานเอกสารจึงต้องการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานที่ปฏิบัติมีความละเอียดรอบคอบทำให้เกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดเท่าที่จะปฏิบัติได้ เพื่อสร้างเสริมคุณลักษณะของการเอาใจใส่งานอย่างจริงจัง ความกระตือรือร้นตรงต่อเวลารวมถึงการประหยัดทรัพย์สินของบริษัทแตกต่างจากแผนกทุกแผนกที่มีลักษณะของงานที่มุ่งเน้นให้เกิดสัมฤทธิ์ผลของงานตามภาระหน้าที่ของแต่ละแผนกงาน และแผนกการตลาดยังมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแตกต่างกับแผนกขายทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนกขายเป็นแผนกที่ต้องออกไปพบปะลูกค้าจึงต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รู้จักกาลเทศะ ตรงต่อเวลา มารยาทงามด้วยเหตุนี้จึงมีความต้องการพัฒนาแตกต่างกับแผนกการตลาดที่ไม่ต้องออกไปพบลูกค้า โดยตรงส่วนใหญ่แต่จะปฏิบัติงานวางแผนการตลาดเพื่อเป็นแนวทางให้แผนกขายสามารถปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ สอดคล้องกับซิดซนิก เชนิงเฮา (2548 : 5) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะ หมายถึง สิ่งที่ชี้ให้เห็นลักษณะการกระทำหรือการปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงในสังคมและสิ่งแวดล้อม มีบุคลิกภาพที่ดี มีวุฒิภาวะที่เหมาะสม รู้จักแก้ปัญหา มีคุณธรรม จริยธรรมมีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีวินัยในตนเองตรงต่อเวลา รู้จักบทบาทหน้าที่และเคารพสิทธิของผู้อื่น มีความเอื้อเฟื้อ เห็นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตนและสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น ในสังคมได้อย่างมีความสุข

ส่วนด้านทัศนคติพบว่า แผนกบัญชีและการเงินมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานแตกต่างกับทุกแผนก และแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกวิศวกร แผนกขายและแผนกธุรการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะแผนกบัญชีและการเงิน ทำเกี่ยวกับงานเอกสารทำให้ไม่ค่อยได้ติดต่อกับบุคคลภายนอก จึงมีความต้องการพัฒนาเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด และความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่มที่แตกต่างไปจากแผนกอื่น ส่วนแผนกการตลาดแตกต่างกับแผนกวิศวกร แผนกขายและแผนกธุรการทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่อยู่ในแผนกการตลาดมีหน้าที่ ประสานงานกับแผนกต่างๆ ในการจัดทำแผนงาน ซึ่งต้องรับฟังความเห็นของผู้อื่น ต้องสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้ดี จึงมีความต้องการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะ

แตกต่างกันไปจากแผนกอื่นซึ่งปฏิบัติงานเฉพาะภาระงานของแผนก เช่นแผนกวิศวกรส่วนทำงานอยู่กับเครื่องมืออุปกรณ์และคอมพิวเตอร์ ส่วนแผนกขายส่วนใหญ่ก็จะติดต่อกับประสานงานกับลูกค้า และแผนกธุรการส่วนใหญ่จะทำงานเกี่ยวกับเอกสารและฐานข้อมูลของบริษัทรวมถึงคอยอำนวยความสะดวกให้กับพนักงานในบริษัททำให้แต่ละแผนกงานมีภาระหน้าที่ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับบทบาทของสุลินดา คุณวุฒิ (2549 : 15) กล่าวว่าทัศนคติ เป็นเรื่องของจิตใจ ท่าที ความรู้สึกนึกคิด และความโน้มเอียงของบุคคล ที่มีต่อข้อมูลข่าวสาร และการเปิดรับ รายการกรองสถานการณ์ที่ได้รับมา หรือเป็นการสะท้อนความรู้สึกของบุคคลว่าพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ที่เป็นไปได้ทั้งเชิงบวก และเชิงลบ ทัศนคติ มีผลให้มีการแสดงพฤติกรรม ออกมาจะเห็นได้ว่า ทัศนคติ ประกอบด้วย ความคิดที่มีผลต่ออารมณ์ และความรู้สึกนั้น ออกมาโดยทางพฤติกรรม

เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานในภาพรวมพบว่าแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าส่วนใหญ่แตกต่างกันยกเว้นด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน และพนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกัน มีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้พื้นฐาน ด้านคุณลักษณะ และทัศนคติ แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานแต่ละคนมีสมรรถนะการทำงานที่เป็นอยู่แตกต่างกัน มีประสบการณ์ในการทำงานในแต่ละแผนกของตนซึ่งมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน จึงมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานเพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่แตกต่างกันสอดคล้องกับ แนวคิดของ สุทัศน์ น้าพุดสุขสันต์ (2546 : 2) กล่าวว่าสมรรถนะเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่น่ามาเป็นพื้นฐานจัดทำระบบหรือวางแนวทางในการพัฒนาบุคคลขององค์กรให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กรและนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ

ส่วนด้านทักษะที่ไม่แตกต่างกัน แต่เป็นที่น่าสังเกตว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานที่มีประสบการณ์ 2 ปี หรือต่ำกว่าอยู่ในระดับปานกลาง แต่ประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานมากกว่า 2 ปี ขึ้นไปอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะคือการทำให้เกิดความความชำนาญ ความคล่องแคล่วว่องไว รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ความชัดเจนในการปฏิบัติงานสามารถในการมองเห็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน จนเป็นที่เชื่อถือและยอมรับของบุคคลทั่วไป ซึ่งสอดคล้องงานวิจัย ชูชัย รัตนภิญโญพงษ์ (2546: 21-22) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน บริษัท อักษรแก้ว จำกัด พบว่าความต้องการการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีความต้องการพัฒนาไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับ มนัส กลัดออยู่ (2547 : 1530) ได้ทำการเปรียบเทียบความต้องการพัฒนา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ทักษะการ สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสอน จำแนกตามประสิทธิภาพในการสอนน้อยกว่า 5 ปี และ 5 ปีขึ้นไป ในภาพรวมมีความต้องการการพัฒนาทักษะการสอนอยู่ในระดับมาก ไม่แตกต่างกัน

5.7 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยมีดังนี้

5.7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

5.7.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับหัวหน้าแผนก

ควรนำผลการวิจัยในครั้งนี้เป็นข้อมูลของหัวหน้าในแต่ละแผนกงาน เพื่อพัฒนาในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและคทศนคติ ในข้อที่พนักงานมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานอยู่ในลำดับแรก

5.7.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารฝ่ายพัฒนาบริษัท

ควรนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการจัดอบรมเพื่อพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในด้านที่พนักงานมีความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานอยู่ในลำดับแรก

5.7.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.7.2.1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานใน
วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

5.7.2.2. ควรมีการวิจัยเรื่องการประเมินผลสมรรถนะการทำงานของพนักงานใน
บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

บรรณานุกรม

- กระทรวงสาธารณสุข 2549. มาตรฐานเทคนิคการแพทย์ ฉบับที่ 2549 [Online]. Available :
http://www.mtcouncil.org/index.php?components=mtc_document&file=20
- ไกรฤทธิ บุญญเกียรติ (2547 : 90) “ความต้องการการฝึกอบรมของพนักงานบัญชีของกลุ่ม
บริษัท ยูนิซาร์ม (ประเทศไทย) จำกัด” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- กั้ววาท ตันติพงศ์อนันต์ (2543 : 85) “ความต้องการการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงาน
ด้านการตลาดของ บริษัท เอสพีอินเตอร์เบชันเนล จำกัด” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
สาขาวิชาบริหาร มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
- เกสร สุขเกษม. 2546. ปัจจัยด้านคุณลักษณะความเป็นผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนที่ส่งผลต่อการ
ปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างโรงเรียนกับชุมชนในโรงเรียนประถมศึกษา จังหวัด
สุพรรณบุรี.
- ฉัฐชาย แสงภูวงศ์. 2546. ปัจจัยที่ส่งผลให้สถานศึกษาได้รับรางวัลพระราชทาน ศึกษาเฉพาะกรณี
โรงเรียนวัดลานคา.
- ชิดชนก เชิงเซาว์. 2548. “การประเมินผลคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของมหาบัณฑิต คณะ
ศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ตามความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา”. วารสาร
ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี. ปีที่ 16 ฉบับที่ 1.
- ชาติชาลย์ โพธิ์พาด และคณะ. 2548 ชีดความสามารถที่ควรเป็นของบัณฑิตวิศวกรรมศาสตร์
สาขาวิศวกรรมยานยนต์ตามความคาดหวังของสถานประกอบการในอุตสาหกรรมยาน
ยนต์. สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัยพร พันธุ์น้อย. 2547. การศึกษาคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้บริหารโรงเรียน สังกัด
สำนักงานผู้บริหารการศึกษาพิเศษตามความคิดเห็นของครู.
- ชัยณรงค์ อินมีทรัพย์. 2543. ความต้องการเบื้องต้นของธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ชูชัย รัตนภิญโญพงษ์. (2546: 21-22) “เรื่องการความต้องการพัฒนาทักษะการทำงานของพนักงาน
บริษัท อักษรแก้ว จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัย

บูรพา

- ชิตยา สุวรรณชญ. 2537. การพัฒนาบุคลากรเพื่อการจัดการพัฒนาสังคมยุคใหม่ พิมพ์ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
- ฉรงคีวิทย์ แสนทอง. 2550. มาวิจัย Competency กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร : บริษัท เอส อาร์ เซ็นเตอร์ จำกัด.
- ณัฐพงษ์ ศรีสง. 2544. “คุณลักษณะที่เป็นจริงและที่พึงประสงค์ของผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคนิคภาคใต้.” วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง.
- เทือน ทองแก้ว. 2551. สมรรถนะหลักของผู้บริหารและปัจจัยที่ก่อให้เกิดศักยภาพ. ไทยรัฐ. วันพุธที่ 26 กันยายน พ.ศ. 2550.
- ทักษิณ อารยะจารุ. 2548. การศึกษาการบริหารงานวิชาการ โดยใช้วงจรคุณภาพของผู้บริหารสถานศึกษาชั้น พื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี.
- ชนวัฒน์ ทรัพย์ไพบุลย์. 2542. ธนินท์ เจียรนวนนท์ ผู้เกรียงไกรในยุทธจักรนักธุรกิจโลก. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : รัชดาออฟเซ็ท.
- ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. 2549 Competency ภาคปฏิบัติเขาทำกันอย่างไร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สสท.
- นภาพีญา โหมาศวิน. (2533 : 14) “ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการการพัฒนาในการทำงานของข้าราชการ จากสำนักปลัดนายกรัฐมนตรี.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- นลินี พยัคฆ์พันธ์ (2547 : 9) “เรื่องการพัฒนาบุคลากรในกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวของมหาวิทยาลัยบูรพา.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- นิวัตร มงคล. 2550. คุณลักษณะผู้บริหารสถานศึกษามีอาชีพของผู้บริหารสถานศึกษาชั้น พื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 1-2 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี.
- นิตยา กำแหงกิจ. 2546. “ทัศนคติทางสังคมและการเมืองของผู้ทำกิจกรรมนันทศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยานิพนธ์.” (ค.ม.)--จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

- นันท์ ศรีสุวรรณ. 2536. “พื้นฐานในการควบคุมการปฏิบัติงานเพิ่มประสิทธิภาพและความปลอดภัยในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บริษัท ศรีอนันต์การพิมพ์ จำกัด, 2545
- บรรเจิด อินทร์กล้า. 2549. คุณลักษณะของผู้บริหารสถานศึกษามืออาชีพ ตามทัศนะของครูในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุพรรณบุรี.
- ประกิต ประทีปเสน 2542. นักขายมืออาชีพ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : อมรินทร์ปริ้นต์ติ้ง
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2546. ทศนคติการวัดการเปลี่ยนแปลงอนามัย กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ
- พรพรรณ สุทธานนท์. 2538. “คุณลักษณะและวิธีเข้าสู่ตำแหน่งของผู้บริหารโรงเรียนเทศบาลเมืองในเขตการศึกษา 12.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิริยะ อนุกุล. 2550. สมรรถนะ : Competency. [Online]. Available : Monitor.GotoKnow.org.
- พจน์ เจริญสันเทียะ. 2540. ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่การเงิน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พัฒนาดี ชูโต และคณะ. 2546. ทักษะการทำงานของแรงงานไทย : มุมมองจากนายจ้างคนงาน และผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐในจังหวัดน่าน. รายงานการวิจัย วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มานิต มานิตเจริญ. 2546. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชันส์.
- มานพ เกิดจนา. 2542. ทักษะการบริหารงานของผู้จัดการโรงเรียนเอกชน อาชีวศึกษา กลุ่มภาคตะวันออกเฉียงเหนือ.
- มนัส กลัดอยู่. (2547 : 1530) “ศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะการ สาขาวิชาช่างอุตสาหกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาทักษะการสอน.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ยุทธพงษ์ แจ่มจำรัส. (2551 : 10) “การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเรื่องโฟโต้ชอปเบื้องต้น.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีทางการศึกษามหาวิทยาลัยบูรพา.

รัชนีวรรณ วณิชย์ถนอม. 2550. สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย (Competency).

[Online]. Available : [http://president.](http://president.swu.ac.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc)

[swu.ac.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc](http://president.swu.ac.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc).

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548 พฤติกรรมองค์การ Organization Behavior. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

รัตนา อัครวานุวัตร. 2547. “เรื่องสมรรถนะของเลขานุการกับการจัดการสำนักงานอัตโนมัติ.”

[Online]. Available : <http://www.nsdv.go.th/pr/list.html>

วิจารณ์ พานิช. 2551. ความหมายของความรู้. [Online]. Available : <http://www2.se-ed.net/kmresearch/thesis2.html>

วินิจ มะลิสวรรณ. 2523. “คุณลักษณะผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่พึงปรารถนาในทัศนะของชุมชนไทยพุทธและไทยมุสลิม ในจังหวัดยะลา.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

วัฒนา พัฒนพงศ์. 2546 “BSCและKPI-เพื่อการเติบโตขององค์กรอย่างยั่งยืน.” กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์วีเอส พิมพ์ครั้งที่ 4.

ศรีไทย ศรีเวชบดี. 2548. “ศึกษาความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัท ยูนิบราเดอร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. 2547. “Competency : เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้.” Productivity. 9(53) (พ.ย. – ธ.ค.) : 44 – 48.

สุทัศน์ นำพุดสุขสันต์. 2546. ความสำคัญของสมรรถนะ.

สุเมธ แสงนิ่มนวล. 2540. ทำอย่างไรจึงจะเป็นนักบริหารชั้นยอด. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : นึกแบงก์.

สมภพ โรจนพันธ์และคณะ. 2530. นักบริหารระดับโลก หัวหัดมือหนึ่งและองค์การมือหนึ่ง. กรุงเทพมหานคร : ราชดำริพลับลิเคชัน.

สมภพ โรจนพันธ์และคณะ. 2530. สมรรถนะ(Competency). [Online]. Available :

- สนั่น อังอุบลกุล. (2547 : 82). ศึกษาความต้องการการพัฒนาความรู้ในการปฏิบัติงานธุรการ ของ บริษัทศรีไทยซูเปอร์แวร์ จำกัด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนิติ สาสวัตดี. 2547. การพัฒนาบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณีกิจกรรมวอล์คแรลลี่ ของ บริษัท สยามฟูด เซอร์วิส จำกัด. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุภาพร ศรีสุข. (2542 : 57). ศึกษาความต้องการการพัฒนาด้านทัศนคติของพนักงานบริษัท วัง ขนายจำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สุลินดา คุณวุฒิ. (2549 : 15) “ทัศนคติที่มีต่อข้อมูลข่าวสารของพนักงานในบริษัท บางกอกไบร์ จำกัด.” วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา
- สำนักวิจัยและพัฒนาการศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. 2549 สมรรถนะการศึกษา ไทยในเวทีสากล พ.ศ. 2549. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ พริกหวาน กราฟฟิค จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. 2546. สมรรถนะในระบบข้าราชการพลเรือนไทย (Competency). [Online]. Available : <http://president.swu.ac.th/content/e925/e1066/e1068/competency.doc>
- สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา. 2549 . มาตรฐานการอาชีวศึกษา. กรุงเทพฯ : วิทยาลัยสารพัดช่างพระนคร.
- สำนักงานเลขาธิการคุรุสภา .2548 ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณของ วิชาชีพ. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- อานนท์ ศักดิ์วีระชัย. 2547. “แนวความคิดเรื่องสมรรถนะ (Competency): เรื่องเก่าที่เรายังหลง ทาง.” Chulalongkorn Review. 16,64 (ก.ค.-ก.ย.47). 57-78 แผนภาพ.
- อักษร สวัสดิ์. 2542. “ความรู้ความเข้าใจ และความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย : กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร.” ภาค นิพนธ์ปริญญา พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุทัย หิรัญโต. 2541. หลักการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ลักษณ์ : พิมพ์ครั้งที่ 1 โอเดียนส โตร์
- เอกพงษ์ วงศ์คำจันทร์. 2551. “การบริหารงานบุคคลของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขต

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ.” สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาศรีสะเกษ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



คำสั่งคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ที่ 209 /2551

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและ
เค้าโครงวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบสำรอง ของ นางสาวไพลิน หิรัญ

เพื่อให้การเรียบเรียงวิทยานิพนธ์ของ นางสาวไพลิน หิรัญ รหัสประจำตัว 47068205
เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพจึงแต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อปรึกษาและพิจารณาหัวข้อ
และเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ดังต่อไปนี้

1. คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผศ.ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
ดร.พจนมา	ว่องตระกูล	อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

2. คณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

ดร.ณรงค์	พิมพ์สาร	ประธานกรรมการ
ผศ.ดร.มาลัย	จิรวัดนเกษตร์	กรรมการ
ดร.พจนมา	ว่องตระกูล	กรรมการ (กรรมการภายนอก)
ดร.ผดุงชัย	ภูพัฒน์	กรรมการ
รศ.ดร.กฤษมันต์	วัฒนาณรงค์	กรรมการ (กรรมการภายนอก)

3. คณะกรรมการสอบสำรอง

ดร.ศิริพรรณ	ชุนนุม	กรรมการ (อาจารย์บัณฑิตพิเศษ)
ผศ.ดร.อำนาจ	ตั้งเจริญชัย	กรรมการ (อาจารย์บัณฑิตประจำ)

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ 2 ตุลาคม พ.ศ. 2551

(รองศาสตราจารย์ ธีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี



ประกาศคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

คณะกรรมการอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรศาสตราจารย์มหาวิทยาลัย สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวไพถิน หิรัญ รหัสประจำตัว 47068205 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วิจิไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (The Needs of Competence Development of Employee in VGI Global Media Company Limited)” โดยมี ศศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.พจนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2552

(รองศาสตราจารย์ พิระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

กณปติ



ประกาศคณะกรรมการอุดมศึกษา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
เรื่อง ผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์

.....

คณะกรรมการอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ ขอประกาศรายชื่อหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา ซึ่งได้รับอนุมัติเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2552 ให้ดำเนินการดังนี้

นางสาวไพลิน หิรัญ รหัสประจำตัว 47068205 ให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วิจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด (The Needs of Competence Development of Employee in VGI Global Media Company Limited)” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีร์วัฒนเกษตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.พจนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

ทั้งนี้ให้นักศึกษาค้นคว้าและเขียนวิทยานิพนธ์ โดยปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ให้เสร็จสิ้นภายในเวลาที่กำหนดในระเบียบของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ประกาศ ณ วันที่ 22 มกราคม พ.ศ. 2552


(รองศาสตราจารย์ พีระวุฒิ สุวรรณจันทร์)

คณบดี



ที่ ศร 0524.04/ 1107

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๒ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการแผนกฝ่ายบุคคล บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

สิ่งที่ส่งมาด้วย

1. ประกาศผลการพิจารณาหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน 1 ฉบับ
2. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวไพลิน หิรัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีรวฒนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.พจนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม และได้รับอนุมัติหัวข้อและเค้าโครงวิทยานิพนธ์แล้ว เมื่อวันที่ 12 มกราคม ๒๕๕๒ คณะกรรมการอุดมศึกษา จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้ นางสาวไพลิน หิรัญ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเพื่อการวิจัยภายในสถานประกอบการท่านได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุญาตและขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ของท่านมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

ติดต่อนักศึกษา โทร.083-355-4399

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศช 0524.04/ 0582

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๕ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน อาจารย์ศศิมา กานะคามิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวไพลิน หิรัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ
โกลบอล มีเดีย จำกัด” โดยมี ศศ.ดร.มาลัย จีรวัฒนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ดร.พวงมา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวไพลิน หิรัญ
มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ที่ ศธ 0524.04/ 0193

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ถนนลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๐ มกราคม 2552

เรื่อง ขอบเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ดร.ศิริรักษ์ รัชสุสานติ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวไพลิน หิรัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.พจนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามตามที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ นางสาวไพลิน หิรัญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม หน่วยบัณฑิตศึกษา งานทะเบียน โทร.3692
 ที่ ศธ 0524.04 / 0582 วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2552
 เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน รศ.ดร.วิไลพร วรจิตตานนท์

ด้วย นางสาวไพลิน หิรัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
 มหาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ
 โกลบอล มีเดีย จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
 ดร.พวงนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม พิจารณาแล้ว
 เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
 ตรวจแบบสอบถามครั้งที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจ
 ของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวไพลิน หิรัญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น พร้อมกันนี้ได้แนบบทแบบสอบ
 ถามเพื่อการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณ
 เป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จรัสเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี



ที่ ศธ 0524.04/ 0193

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

๒๐ มกราคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณกัญจน์ มีเศรษฐี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวไพลิน หิรัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วิจิไอ
โกลบอล มีเดีย จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีรวัดนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ
ดร.พจนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่อง
ดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหา
ถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของ
นางสาวไพลิน หิรัญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็น
อย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จีระเสกข์ ตรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02-326-4325

ที่ ศษ 0524.04/ **0582**

คณะกรรมการอุดมศึกษา

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ถนนฉลองกรุง เขตลาดกระบัง กรุงเทพฯ 10520

25 กุมภาพันธ์ 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน คุณนันทน์ชา สิริวัฒนวิบูล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวไพลิน หิรัญ นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด” โดยมี ผศ.ดร.มาลัย จีระวัฒนเกษตร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และ ดร.พจนา ว่องตระกูล เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

คณะกรรมการอุดมศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถามดังที่แนบมาพร้อมนี้ว่ามีเนื้อหาถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ซึ่งผลการตรวจของท่านจะช่วยให้งานวิจัยของนางสาวไพลิน หิรัญ มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดีและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จีระเสกข์ ศรีเมธสุนทร)

รองคณบดีกำกับดูแลงานด้านบัณฑิตศึกษา

ปฏิบัติราชการแทนคณบดี

หน่วยบัณฑิตศึกษา

โทร. 02-737-3000 ต่อ 3692

โทรสาร. 02- 326-4325



ภาคผนวก ข

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการวิจัยเพื่อประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน ในบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ซึ่งผู้วิจัยจะนำข้อมูล ไปใช้วิเคราะห์เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานบริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด ตามหลักสูตรครุ ศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารอาชีวศึกษา คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับรายละเอียดของข้อมูลซึ่งเป็นสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานของผู้ตอบ

แบบสอบถาม แบ่งเป็นด้านความรู้พื้นฐาน ด้านทักษะ คุณลักษณะและด้านทัศนคติ โดยผู้ตอบแบบสอบถามต้อง พิจารณาความต้องการ

ตอนที่ 3 ถามเกี่ยวกับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้เฉพาะแผนกงาน ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม แบ่งเป็นแผนกบัญชีและการเงิน แผนกการตลาด แผนกวิศวกรรม แผนกการขายและแผนกธุรการ

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อความสมบูรณ์ของข้อมูล ซึ่งส่งผลกระทบต่อการวิจัยที่ เชื่อถือได้ และก่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

ขอขอบพระคุณอย่างสูงในความร่วมมือ

นางสาวไพลิน หิรัญ

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความ ซึ่งตรงกับความเป็นจริง

1.แผนกงานใดที่ท่านปฏิบัติงานอยู่

- () แผนกบัญชีและการเงิน
- () แผนกการตลาด
- () แผนกวิศวกรรม
- () แผนกขาย
- () แผนกธุรการ

2. ข้อใดเป็นประสบการณ์ในการทำงานของท่านในตำแหน่งงานที่ท่านได้รับผิดชอบในบริษัท

- () 2 ปี หรือต่ำกว่า
- () มากกว่า 2 ปี ขึ้นไป

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและด้านทัศนคติ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านคุณลักษณะและด้านทัศนคติ แบบสอบถามแต่ละข้อเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง	มีความต้องการการพัฒนามากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง	มีความต้องการการพัฒนามาก
ระดับ 3 หมายถึง	มีความต้องการการพัฒนามานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อย
ระดับ 1 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อยที่สุด

ตัวอย่าง

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
ด้านความรู้พื้นฐาน						
1. การดำเนินงานของธุรกิจของบริษัท	✓					
2. วัตถุประสงค์ของบริษัท		✓				

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
ด้านความรู้พื้นฐาน						
1. การดำเนินงานของธุรกิจของบริษัท						
2. วัตถุประสงค์ของบริษัท						
3. ระบบและขั้นตอนการทำงานของบริษัท						
4. อินเทอร์เน็ตเพื่อส่งเมลล์และสืบค้นข้อมูล						
5. คอมพิวเตอร์โปรแกรม Excel						
6. คอมพิวเตอร์โปรแกรม Word						
7. คอมพิวเตอร์โปรแกรม Power Point						
8. ภาษาอังกฤษด้านการฟัง						
9. ภาษาอังกฤษด้านการพูด						
10. ภาษาอังกฤษด้านการอ่าน						
11. ภาษาอังกฤษด้านการเขียน						
12. เครื่องใช้สำนักงาน						
ด้านทักษะ						
1. ใช้คอมพิวเตอร์อย่างคล่องแคล่ว						
2. ใช้ภาษาอังกฤษ ทั้งการพูด ฟัง อ่านเขียน						
3. จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ						
4. การเจรจาต่อรอง						
5. ช่างสังเกต มีเหตุผล						
6. มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า						
7. การบริหารเวลา						
8. การประนีประนอม						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
ด้านทักษะ						
9. ติดต่อประสานงานกับผู้อื่น						
10. การโน้มน้าวชักจูง						
11. การนำเสนองาน						
12. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น						
ด้านคุณลักษณะ						
1. มนุษยสัมพันธ์ดี						
2. ความซื่อสัตย์ ยุติธรรมจงรักภักดี						
3. รู้จักกาลเทศะ						
4. ตรงต่อเวลาในการทำงาน						
5. เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่						
6. ประหยัดทรัพย์สินของบริษัท						
7. มารยาทงาม พุดจาสุภาพ						
8. สุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ						
9. เอาใจใส่ในการทำงานอย่างแท้จริง						
10. ความกระตือรือร้น						
11. เปิดกว้างไม่ปิดบังความรู้ ยินดีสอนงานคนอื่น						
12. ห่วงใยเอื้ออาทรเพื่อนร่วมงานอย่างจริงใจ						
13. รู้จักเกรงใจผู้อื่น						
14. ไม่เอาเปรียบผู้อื่น						
15. มีความอดทน						
16. ละเอียด รอบคอบ ทำงานรวดเร็ว						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
ด้านทัศนคติ						
1. ความเชื่อมั่นในตนเอง เชื่อมั่นในความคิด						
2. ความกล้าหาญ กล้าตัดสินใจ						
3. สามารถทำงานภายใต้แรงกดดัน						
4. ความภูมิใจในตนเองและในอาชีพ						
5. สุขภาพจิตดีสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี						
6. ความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่ม						
7. รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น						
8. พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง						
9. มองโลกในแง่ดี						
10. คิดทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงานด้านความรู้เฉพาะแผนก
คำสั่ง ให้เลือกทำสมรรถนะที่ตรงกับแผนกงานของท่านเพียงสมรรถนะเดียว

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ ความต้องการการพัฒนาสมรรถนะการทำงานของพนักงาน
ด้านความรู้เฉพาะแผนกคำสั่ง ให้เลือกทำสมรรถนะที่ตรงกับแผนกงานของท่านเพียงสมรรถนะเดียว

แบบสอบถามแต่ละข้อเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ

ระดับ 5 หมายถึง	มีความต้องการพัฒนามากที่สุด
ระดับ 4 หมายถึง	มีความต้องการพัฒนามาก
ระดับ 3 หมายถึง	มีความต้องการพัฒนาปานกลาง
ระดับ 2 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อย
ระดับ 1 หมายถึง	มีความต้องการในการพัฒนาน้อยที่สุด

ตัวอย่าง หากตอนที่ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในแผนกการตลาด

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
แผนกบัญชีและการเงิน						
1. วิเคราะห์งบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน						
2. เรื่องภาษี						
แผนกการตลาด						
1. การส่งเสริมการตลาด		✓				
2. แผนการตลาดที่ช่วยให้เกิดขยายตัวเพิ่มขึ้น	✓					
แผนกวิศวกร						
1. สามารถคำนวณกำลังไฟฟ้าได้						
2. ประมาณค่าโครงข่ายสายสร้างป้ายโฆษณา						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
แผนกบัญชีและการเงิน						
1. วิเคราะห์งบการเงิน งบดุล งบกำไรขาดทุน						
2. เรื่องภาษี						
3. การจัดทำงบประมาณ						
4. งบด้านสินเชื่อ						
5. ผู้ตรวจสอบ						
6. เป็นที่ปรึกษา						
7. เทคนิคการวางระบบบัญชี						
8. ติดต่อทำธุรกรรมกับธนาคาร						
แผนกการตลาด						
1. การส่งเสริมการตลาด						
2. แผนการตลาดที่ช่วยให้เกิดขยายตัวเพิ่มขึ้น						
3. วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันได้						
4. โปรแกรม Auto CAD						
5. โปรแกรม Photo shop						
6. ออกแบบกราฟฟิก						
แผนกวิศวกร						
1. สามารถคำนวณกำลังไฟฟ้าได้						
2. ประมาณค่าโครงข่ายสร้างป้ายโฆษณา						
3. โปรแกรมควบคุมการทำงานด้วยคอมพิวเตอร์ได้						
4. วางแผนการซ่อมบำรุงเชิงป้องกัน						
5. ป้องกันความปลอดภัยขณะปฏิบัติงาน						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้คัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
แผนกวิศวกรรม						
6. โปรแกรม Auto CAD						
7. โปรแกรม Photo shop						
8. การตัดต่อภาพยนตร์โฆษณา						
9. วิธีบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์						
10. คุณลักษณะของมอเตอร์ไฟแต่ละชนิด						
11. ความหมายของแผ่นป้ายข้อมูลของมอเตอร์ไฟฟ้า						
แผนกขาย						
1. รายละเอียดเกี่ยวกับลูกค้า						
2. เทคนิคการเจรจาต่อรอง						
3. โปรแกรม Auto CAD						
4. โปรแกรม Photo shop						
5. ความเคลื่อนไหวของกลุ่มเพื่อพัฒนาตนเอง						
6. รู้ข้อดีและข้อเสียของสินค้าที่จะขาย						
7. ศิลปะในการขาย มีกลวิธีในการทำงาน						
8. การบริหารจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า						
9. ด้านการประชาสัมพันธ์						
10. สามารถคำนวณภาษีป้ายให้ลูกค้าได้						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความต้องการการพัฒนา					สรุปผล
	5	4	3	2	1	
แผนกธุรการ						
1. ร่างเอกสารต่างๆ ได้ เช่น จดหมาย เอกสารชี้แจง						
2. กฎหมายแรงงาน						
3. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์						
4. ระบบสารสนเทศที่เกี่ยวกับงานบุคคล						
5. การจัดซื้อ						
6. เรื่องประกันสังคม						
7. ฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ						
8. รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลได้ดี						

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากการสัมภาษณ์จากหาเกณฑ์สมรรถนะที่ต้องการแต่ละแผนกต้องการได้ดังนี้

แผนกบัญชีและการเงินเป็นงานที่หน้าที่ทำหน้าที่ ออกใบแจ้งหนี้ รับเช็ค สรุปรายได้ และรายจ่าย สรุปงบประมาณประจำปี ของบริษัท จากการสัมภาษณ์ (ผู้จัดการอรรถธรรม สุวรรณศรี วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551) พบว่าต้องการพนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรี หรือสูงกว่า ทางบัญชี การเงิน มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงบการเงินและการวิเคราะห์งบการเงิน และควรมีประสบการณ์การทำงาน 5 ปี ด้านการเงิน Financial modeling Feasibility Study, Cash Flow เป็นอย่างดี ทักษะด้านการวิเคราะห์เชิงลึก มีการประสานงานและติดต่อสื่อสาร ทั้งยังสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Office และ Internet ได้เป็นอย่างดี และก็ต้องสามารถทำงานภายใต้สภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี และส่งมอบงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามเวลาที่กำหนด มีทักษะด้านการอ่าน พูด และเขียนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดีและที่สำคัญต้องมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่และจงรักภักดีต่อบริษัท ละเอียดรอบคอบ

แผนกการตลาดซึ่งเป็นงานที่ดูแลแผนการส่งเสริมการขายเพื่อทำให้งานขายคล่องตัวขึ้น และ วางแผนการขยายตลาดออกไปในทิศทางใหม่เพื่อเพิ่มรายได้ให้บริษัท จากการสัมภาษณ์ (ผู้จัดการบัญชี มีเศรษฐี วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551) พบว่าต้องการพนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรี หรือสูงกว่าสาขาบริหารธุรกิจหรือการตลาดและเศรษฐศาสตร์ และต้องการให้พนักงานมองการณ์ไกล สนใจเรื่องงานและความรู้ทั่วไป มีความรู้ด้านเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการดำเนินธุรกิจของบริษัท และสามารถวิเคราะห์ได้ถึงปัญหา อุปสรรค คู่แข่ง โอกาส มีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดงานใหม่ๆ หรือเกิดสามารถสร้างรายได้ให้บริษัท สามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่แสดงได้ถึงผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน และยังสามารถวางแผนรวมถึงยังสามารถดำเนินการให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้ได้อย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้าได้กับทุกคน มีทักษะด้านการอ่าน พูด และเขียนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี ทราบความเคลื่อนไหวทางการตลาดของคู่แข่งสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Office และ Internet ได้เป็นอย่างดี

แผนกวิศวกร เป็นงานที่ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ในบริษัท และงานติดตั้งสื่อโฆษณาบนสถานี การตัดต่อภาพยนต์โฆษณาจากการสัมภาษณ์ (ผู้จัดการ ชวิน อรรถโชติ วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551) พบว่าต้องการพนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรีสาขาวิศวกรไฟฟ้า หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และต้องมีประสบการณ์ 2 ขึ้นไป มีความสามารถด้านการใช้โปรแกรม AutoCAD และ Microsoft Office และ Internet และมีทักษะด้านการตัดต่อภาพยนต์โฆษณาได้เป็นอย่างดี สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี และเอียงครอบครอบ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเข้าได้กับทุกคน ทำงานที่รับผิดชอบให้

เสร็จตรงต่อเวลา ไม่ละทิ้งงาน ทำงานร่วมกับผู้อื่น ได้งานส่วนใหญ่ต้องทำงานเป็นทีม มีไหวพริบ ปฏิภาณดี รู้จัก กาลเทศะ สุขภาพแข็งแรงไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรง

แผนกขายเป็นงานที่ขายสื่อโฆษณาที่อยู่บนสถานีรถไฟฟ้ามหานครทั้งหมด พนักงานขายมีหน้าที่ดูแลลูกค้าติดต่อประสานงานให้ข้อมูลรายละเอียดแก่ลูกค้า ทั้งตำแหน่งติดตั้งโฆษณา มีขนาด และราคาเท่าใด การคำนวณค่าภาษีป้าย คำนวณค่าผลิตให้ลูกค้า แจ้งวิธีการชำระเงิน และการสรุป รายงานการติดตั้งหลังจากที่มีการขึ้นงาน จากการสัมภาษณ์ (ผู้จัดการнинที่นิชา สินธุ์วัฒนวิบูล วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551) พบว่าต้องการพนักงานที่

1. มีวุฒิปริญญาตรีสาขาการตลาด การขาย บริหารธุรกิจ หรือสูงกว่าและควรมีประสบการณ์ด้านการขาย อย่างน้อย 2 ปี
2. มีเจตคติที่ดีในอาชีพ มีความเชื่อมั่นในอาชีพขายว่าจะสามารถสร้างความสำเร็จให้แก่ตนเองได้
3. มีความซื่อสัตย์สุจริต ทำประโยชน์ให้แก่กิจการและลูกค้า
4. มีความรู้เกี่ยวกับลูกค้า ประเภทของลูกค้าจะเป็นตัวกำหนดพื้นฐานความรู้ของพนักงานขาย
5. มีความเอาใจใส่และสนใจลูกค้าอย่างแท้จริงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นบุคคลที่ชอบติดต่อกับบุคคลทั่วไป
6. มีความอดทน มีความพยายามในการทำงาน ไม่ย่อท้อต่อความเหนื่อยยากลำบาก อุปสรรคเพื่อความสำเร็จในงาน
7. มีความรู้เกี่ยวกับสภาพของตลาดและสภาวะทางเศรษฐกิจ เพื่อนำมากำหนดลักษณะการทำงาน และขอการขายได้อย่างถูกต้องมีความรู้เกี่ยวกับสินค้าหรือการที่เสนอขายเป็นอย่างดี โดยสามารถชี้ให้ลูกค้าเห็นถึงประโยชน์ที่ลูกค้าจะได้รับจากการใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ สามารถชี้แนะให้ลูกค้าคล้อยตามได้
8. มีความรู้เกี่ยวกับกิจการ ได้แก่ ประวัติความเป็นมาของกิจการ นโยบาย และแผนงานของกิจการ ฯลฯ มีความรู้เกี่ยวกับคู่แข่งได้แก่ ผลกระทบจากคู่แข่งต่อลูกค้าและผลิตภัณฑ์ในการตลาด ตลาดจนสภาพของคู่แข่ง
9. มีสุขภาพที่สมบูรณ์ทั้งด้านร่างกายและจิตใจปราศจากโรคภัยไข้เจ็บมีความพร้อมในการทำงาน แต่กายสุขภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับอาชีพ
10. ความสามารถในทางคณิตศาสตร์ โดยเฉพาะคณิตศาสตร์ทางด้านธุรกิจ ได้แก่ การบวก ลบ คูณ หาร ร้อยละ อัตราส่วน บัญญัติไตรยางศ์ การคิดจะต้องรวดเร็วและแม่นยำ
11. ความสามารถในด้านความจำดี การมีความจำที่ดีเป็นคุณสมบัติของพนักงานขายที่ดีได้เปรียบบุคคลอื่น เพราะการจดจำลูกค้าเกี่ยวกับชื่อ สกุล คุณลักษณะหรือความชอบของลูกค้าได้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ยอมเป็นการสร้างชิ้นได้โดยวิธีต่างๆ เช่น การให้ความสนใจอย่างแท้จริงในสิ่งที่ควรจำ การเปรียบเทียบสิ่งของที่จำ ตลอดจนการเตือนความทรงจำของตนเอง เป็นต้น

12.มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับสินค้าทั้งภาคทฤษฎีและปฏิบัติมีความเชื่อมั่นในตัวสินค้าและบริการที่ตนเองเสนอขาย

13.สามารถแก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี

14.มีเทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง

15.สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Office และ Internet ได้เป็นอย่างดี

16.มีทักษะด้านการอ่าน พูด และเขียนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

งานธุรการเป็นงานที่ดูแลเกี่ยวกับงานบุคคล รับผิดชอบเรื่องการรับพนักงานใหม่ ดูแลทรัพย์สินของบริษัท ดูแลเรื่องความเรียบร้อยของบริษัท จากการสัมภาษณ์ (ผู้จัดการสมชาติ สุขเจริญ วันที่ 15 ธันวาคม พ.ศ. 2551) พบว่าต้องการพนักงานที่มีสมรรถนะดังนี้

1.มีวุฒิปริญญาตรีสาขานิติศาสตร์ รัฐศาสตร์ บริหารทรัพยากรบุคคล หรือสูงกว่าและควรมีประสบการณ์อย่างน้อย 3-5 ปี

2.รอบรู้ด้านกฎหมายแรงงาน กฎหมายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง

3.ขยัน ซื่อสัตย์ รับผิดชอบงาน ละเอียดรอบคอบ

4.มีทักษะด้านการเจรจาต่อรอง

5.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ดี

6.สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Office และ Internet ได้เป็นอย่างดี

7.มีทักษะด้านการอ่าน พูด และเขียนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

8.เป็นคนมีเหตุผลใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นผู้อื่น

9.มีมนุษยสัมพันธ์ดี สามารถปรับตัวให้เข้ากับคนอื่นได้ทุกเพศทุกวัยและทุกระดับชั้นการที่พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ดีกับทุกหน่วยงาน จะช่วยผู้บริหารได้มากในการติดต่อประสานงาน

10.ตรงต่อเวลาในการเข้าทำงาน

11.มีสมาธิ มีความละเอียดรอบคอบ ไม่ประมาทและสะเพร่า โดยเฉพาะเรื่องงานเอกสาร ควรตรวจสอบความถูกต้องก่อน

12.มีความจำดีช่างสังเกต มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถหยิบใช้ได้ทันที

13.รู้จักประหยัดทั้งทรัพย์สิน แรงงาน และเวลา ไม่ฟุ่มเฟือย รักษาผลประโยชน์ให้บริษัท

14.มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานในหน้าที่และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และควรทำความเข้าใจนโยบายในการทำงานของบริษัท

15.หน้าตาสดชื่นเบิกบานมีชีวิตชีวา รู้จักแต่งหน้าถูกต้องตามกาลเทศะ ทำให้ผู้พบเห็นพลอยมีความสุขไปด้วย ถึงแม้ว่ามีงานมากก็ยังสดชื่น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหา และต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวไพลิน หิรัญ	
วัน เดือน ปีเกิด	30 สิงหาคม 2523	
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	10/3 หมู่ 9 ต.ไร่จิง อ.สามพราน จ.นครปฐม 73160	
สถานที่ทำงาน	บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด	
ตำแหน่ง	พนักงานขาย	
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษา โรงเรียนนาครประสิทธิ์
	พ.ศ. 2540	ปริญญาตรี คณะบริการธุรกิจ สาขาการเงินการธนาคาร
	พ.ศ. 2552	ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเกล้าคุณทหารลาดกระบัง
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2540 – 2542	พนักงานขายบริษัท ฮัทชีสัน ซีเอทีไวเลส จำกัด
	พ.ศ. 2543 –	ปัจจุบัน พนักงานขาย บริษัท วีจีไอ โกลบอล มีเดีย จำกัด