ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

โดย

นางสาวพรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ
กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

โดย

นางสาวพรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2553

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

THE FACTORS AFFECTION THE WORK CORE COMPETENCY OF OPERATION STAFF AT TRE-ATTHABOON CO., LTD.

By

Pornpun Isarankura na ayuthaya

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF ARTS

Program of Public and Private Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2010

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด" เสนอโดย นางสาวพรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน

.....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศนวงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์)

12 / พฤษภาคม / 2554

..... กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด)

12 / พฤษภาคม / 2554

..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ)

12 / พฤษภาคม / 2554

51601728 : สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
คำสำคัญ : สมรรถนะ / สมรรถนะหลัก / พนักงานขาย

พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา : ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด. อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ : อ.ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ. 91 หน้า.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการทำงานตามความคิดเห็นของพนักงานขายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อประมวลผลข้อมูล ผลการศึกษาเป็นดังนี้

1. ปัจจัยในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ พบว่า ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก รองลงมา คือ ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน, ความสามารถหลักของตัวบุคคล และค่านิยมหลักและความเชื่อ ตามลำดับ

2. สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ พบว่า สมรรถนะหลักที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ด้านความสามารถในสายงาน รองลงมา คือ ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ความสามารถด้านเทคนิค และด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง ตามลำดับ

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยลักษะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และปัจจัยการทำงานพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง และสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย โดยด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2553
ลายมือชื่อนักศึกษา .....
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ .....

51601732 : MAJOR : PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT
KEY WORDS : COMPETENCY / CORE COMPETENCY / SALES EXECUTIVE
PORNPUN ISARANKURA NA AYUTHAYA : THE FACTORS AFFECTION THE WORK CORE COMPETENCY OF OPERATION STAFF AT TRE-ATTHABOON. INDEPENDENT STUDY ADVISOR: TANINRAT RATTANAPONGPINYO, Ph.D. 91 pp.

The objective of this research was to study major capabilities of Tre-Atthaboon industry's sales executive and to competency major capabilities for work based on domestic sales executive opinions. The research was done based on personal factors and working factors of Tre-Atthaboon industry's sales executive. It was a quantitative-method research by gathering data form questionnaire distributed to 70 samples. The process of measurement was central to quantitative research using SPSS program. The results were as following

1. The most important working factor for sales executive at Tre-Atthaboon industry and company group were skills and abilities of expression, knowledge and learning, core competencies of the individual and beliefs, respectively.

2. Core competencies in Tre-Atthaboon industry's sales executive and affiliates found : Functional Competency, Role Specific Competency, Technical Competency and Job Skill, respectively.

3. Results of hypothesis testing showed that the factors of personal characteristics of employees : education and work experience affected the core competencies to work different significant at the 0.05 level. And the factors in Tre-Atthaboon industry's sales executive and affiliates Functional Competency, Technical Competency, Role-Specific Competency and Job Skill. And Core competencies in sales executive were positively correlated with the sales performance of the organization by skill and ability to express the relationship bottom significant at the 0.05 level.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

Student's signature ……..

Independent Study Advisor's signature ……

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิทักษ์ ศิริวงศ์ ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์นภนนท์ หอมสุด กรรมการควบคุมการค้นคว้าอิสระ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง อาจารย์ ดร.ธนินท์รัฐ รัตนพงศ์ภิญโญ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่ได้ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ ข้อคิดเห็น และช่วยแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ต่อการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกราบขอบคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้จัดการฝ่ายขายในประเทศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อนพนักงาน บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม และบริษัทในเครือทั้งหมด ที่ให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือ อีกทั้งยังกรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งทำให้การค้นคว้าอิสระนี้สำเร็จลุล่วงลงได้อย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิประสาทวิชาความรู้ ทั้งในอดีตและปัจจุบัน ทำให้ผู้วิจัยสามารถฝ่าฟันอุปสรรคมาถึง ณ จุดนี้ ขอบคุณเพื่อน ๆ ทุกคนในสาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน ที่คอยให้กำลังใจ ให้คำปรึกษาแนะนำตลอดการทำการค้นคว้าอิสระครั้งนี้

ท้ายที่สุดความสำเร็จของการค้นคว้าอิสระนี้ไม่อาจสำเร็จลงได้ ถ้าปราศจากคุณพ่อ คุณแม่ น้อง ผู้ให้การสนับสนุนด้านการศึกษาและเป็นกำลังใจมาโดยตลอด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ ..... จ

กิตติกรรมประกาศ ..... ฉ

สารบัญตาราง ..... ฌ

บทที่

1 บทนำ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

สมมติฐานการวิจัย 3

ขอบเขตการวิจัย 3

กรอบแนวคิดการวิจัย 4

ประโยชน์ของการวิจัย 5

นิยามศัพท์เฉพาะ 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 9

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ 10

ความเป็นมาของสมรรถนะ 10

ความหมายของสมรรถนะ 10

ประเภทของสมรรถนะ 14

การกำหนดสมรรถนะหลัก 17

ประโยชน์ของสมรรถนะหลัก 18

วิธีประเมินสมรรถนะหลัก 21

สมรรถนะหลักของพนักงานฝ่ายขาย 22

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยงานขาย 23

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 28

3 วิธีดำเนินการวิจัย 34

แนวทางการศึกษาวิจัย 34

ผลงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ หน้า

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย 34
ระยะเวลาดำเนินการวิจัย 36
ตัวแปรในการวิจัย 36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 37
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ 39
วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ 39

4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 41

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรี อรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ 42
ส่วนที่ 2 ปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรี อรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ 44
ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขาย บริษัท ตรี อรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ 51
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน 57

5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 72

สรุปผลการวิจัย 73
การอภิปรายผล 77
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย 79
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้ 79
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป 80

บรรณานุกรม 81

ภาคผนวก 82

ประวัติผู้วิจัย 91

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ขอบเขตของความสามารถ	16
2	ตำแหน่งงานตามโครงสร้างและคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรฝ่ายขายอุตสาหกรรม	27
3	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ	36
4	แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในประเทศบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ	42
5	แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักที่จำเป็นของ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในภาพรวม	44
6	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถในสายงาน	45
7	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ	46
8	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความรู้และทักษะในการทำงาน	48
9	แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงาน ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก	49
10	แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงานของ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในภาพรวม	51

ผลงานนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ หน้า

11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลัก ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถในสายงาน 52

12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลัก ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถทางเทคนิค 53

13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลัก ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถเฉพาะ บทบาทหน้าที่ 54

14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลัก ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านทักษะความชำนาญ ประจำตำแหน่ง 56

15 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับ สมรรถนะหลักในการทำงาน 57

16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับ สมรรถนะหลักในการทำงาน 59

17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับสมรรถนะหลักในการทำงาน 60

18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา กับสมรรถนะหลักในการทำงาน 61

19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับ สมรรถนะหลักในการทำงาน 63

20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงาน กับสมรรถนะหลักในการทำงาน 64

21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ ทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงาน 65

ผลงานวิจัยนักศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา

ตารางที่ หน้า

22 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถหลักของตัวบุคคลกับสมรรถนะหลักในการทำงาน 68

23 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านค่านิยมหลักและความเชื่อกับสมรรถนะหลักในการทำงาน 69

24 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถ ด้านความรู้และทักษะในการทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงาน 70

25 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกกับสมรรถนะหลักในการทำงาน..... 71

บัณฑิตวิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคลากร คือ ทรัพยากรที่มีค่ายิ่งกับความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร หากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถสูง ย่อมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรได้อย่างยั่งยืน องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนในยุคปัจจุบันจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรในองค์กร เพื่อมุ่งพัฒนาคนให้เกิดความเชี่ยวชาญที่สามารถทำงานให้แก่องค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงและพร้อมรับการขยายตัว และการเปลี่ยนแปลงในอนาคต การพัฒนาระดับบุคคลมุ่งพัฒนาบุคลากรให้ตระหนักถึงความจำเป็นในการพัฒนาตนเองด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาทิ ด้านการผลิต ด้านการขาย เพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร การพัฒนานั้นจะพัฒนาไปอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด ต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นกุญแจเพื่อไขไปสู่ความสำเร็จ เพื่อความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนขององค์กร (ณรงค์วิทย์ แสนทอง 2547 : 11-16)

ดังนั้น ถ้าบุคลากรในองค์กรยังขาดความรู้ ขาดทักษะ และความสามารถในเชิงสมรรถนะหลัก หรือบทบาทหน้าที่หลักในการปฏิบัติงาน และการนำมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุด ก็จะมีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์กร จึงมีความจำเป็นในการเสริมสร้างความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคลากรที่แสดงผ่านพฤติกรรม ซึ่งในความเป็นจริงแล้วความสามารถของบุคลากร โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้นที่มีอยู่อย่างมหาศาลเพียงแต่ว่าไม่ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจเกิดจากหลายปัจจัย เช่น ทัศนคติ และสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ที่ทำให้มีผลกระทบต่อการปฏิบัติของบุคลากรในองค์กรที่ไม่เกิดประสิทธิภาพ (เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค 2546 : 21)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

การพัฒนาระบบสมรรถนะ และการนำมาใช้ก็ย่อมจะสามารถแจ้งถึงคุณสมบัติ หรือสมรรถนะในตำแหน่งงานต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานได้ทราบ ตลอดจนมีการประเมินผลเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะความสามารถของบุคลากรแต่ละบุคคลได้อย่างเป็นระบบ ชัดเจน เมื่อมีการแจ้งขอบเขตหน้าที่ หรือสมรรถนะของงานให้ผู้ปฏิบัติได้รับทราบชัดเจนแล้ว ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติเข้าใจถึงความคาดหวังจากองค์กรและผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ทราบแนวทางในการทำงานและพัฒนาสมรรถนะของงานได้ถูกทิศทางและถูกต้องดียิ่งขึ้น เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายขององค์กรได้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง : 2547 : 20)

ในปัจจุบัน ผู้วิจัยทำงานอยู่ในภาคเอกชน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขายสินค้าอุตสาหกรรม อยู่ในส่วนฝ่ายขายสินค้าในประเทศ ของ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด ซึ่งทำธุรกิจภาคอุตสาหกรรมพลาสติก ผลิตสินค้าขึ้นรูปฉีดพลาสติก ซึ่งถือได้ว่าเป็นอุตสาหกรรมที่สำคัญต่อเศรษฐกิจและการพัฒนาประเทศสร้างรายได้และเกิดการจ้างงานในระบบมากขึ้น โดยจากการสำรวจพบว่ามีจำนวนโรงงานทั่วประเทศประมาณ 3,500 โรงงาน (จากการสำรวจในปี 2552) ทั้งนี้ส่วนใหญ่ผู้ประกอบการจะเป็นขนาดกลางและเล็กถึงร้อยละ 80 และมีการกระจุกตัวในกรุงเทพและปริมณฑลร้อยละ 80 ที่เหลือจะกระจายตัวทั่วทุกภาคของประเทศ ผลิตภัณฑ์พลาสติกที่สำคัญได้แก่ บรรจุภัณฑ์ เช่น ถุง กระสอบ แผ่นรองรับสินค้า ลังคอนเทนเนอร์ ชิ้นส่วนรถยนต์ เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตได้เพื่อตอบสนองความต้องการภายในประเทศ และยังมีการส่งออกไปต่างประเทศทั้งทางตรงและทางอ้อม (ปวริต กีรติภราดร และคณะ 2553)

จากสภาวะเศรษฐกิจที่มีอัตราการเติบโตต่อเนื่องของปี 2553 และทิศทางด้านเศรษฐกิจที่มีแนวโน้มที่ดีในปี 2554 ขึ้น ซึ่งมีการคาดการณ์ GDP จะโตประมาณร้อยละ 4 ซึ่งภาวะเศรษฐกิจที่ดีจะส่งผลต่อภาคการบริโภค และการผลิตดีตามไปด้วย เนื่องจากอุตสาหกรรมพลาสติกเป็นอุตสาหกรรมที่สนับสนุนให้กับอุตสาหกรรมหลักต่าง ๆ ของประเทศ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าอุตสาหกรรมดังกล่าวเป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันในตลาดสูง และมีโอกาสที่จะเพิ่มปริมาณหรือยอดขายให้สูงมากขึ้นได้ตามอุปสงค์ของตลาด ซึ่งผู้วิจัยพบว่าในช่วงปีที่ผ่านมาการทำยอดขายของบริษัทฯ ไม่สามารถสร้างยอดขายได้ตามเป้าหมาย 1,230 ล้านต่อปี ทำได้อยู่ที่ 875 ล้านบาทต่อปี ต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดอยู่ประมาณ 29% (ข้อมูลยอดขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์อุตสาหกรรม จำกัด ปี 2552) ซึ่งผู้วิจัยพบว่าปัญหาส่วนหนึ่งในปัจจุบันเกิดจากความสามารถของพนักงานขายที่ยังขาดความรู้ความสามารถในงานขายสินค้า ทำให้ไม่สามารถขายสินค้าและสร้างยอดขายให้ได้ตามเป้าหมายที่กำหนดได้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาและค้นคว้าวิจัย ปัจจัยเกี่ยวข้องกับความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่ เพื่อพัฒนาความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ เพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามกำหนดไว้ โดยการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสมรรถนะ ความสามารถในสายงาน ความสามารถทางเทคนิค ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่งพนักงานขาย ของบุคลากรในหน่วยงาน เพราะผู้วิจัยมีแนวคิดว่าการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรได้สูงมากขึ้น มีค่ายิ่งต่อความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากรหากองค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ มีทักษะ และความสามารถสูงย่อมสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันและนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด
2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการทำงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานขายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยการทำงานพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยศึกษาสมรรถนะหลักตามแนวคิดของณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 10) ใน 4 ด้าน คือ

1.1 ความสามารถในสายงาน (Functional Competency)

1.2 ความสามารถทางเทคนิค (Technical Competency)

1.3 ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ (Role Specific Competency)

1.4 ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง (Job Skill)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานขายในประเทศของ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 85 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างตามหลักวิธีของ ทาโร่ ยามาเน (Taro Yamane, อ้างถึงใน สุรศักดิ์ อมรรัตนศักดิ์ และคณะ 2545 : 82-83) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 70 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรต้น ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และประสบการณ์การทำงาน

2. ปัจจัยการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย

2.1 ความสามารถหลักของตัวบุคคล (Core Competency)

2.2 ค่านิยมหลักและความเชื่อ (Core Values and Belief)

2.3 ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน (Technical Knowledge and Job Skill)

2.4 ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก (Performance Skills and Copetency)

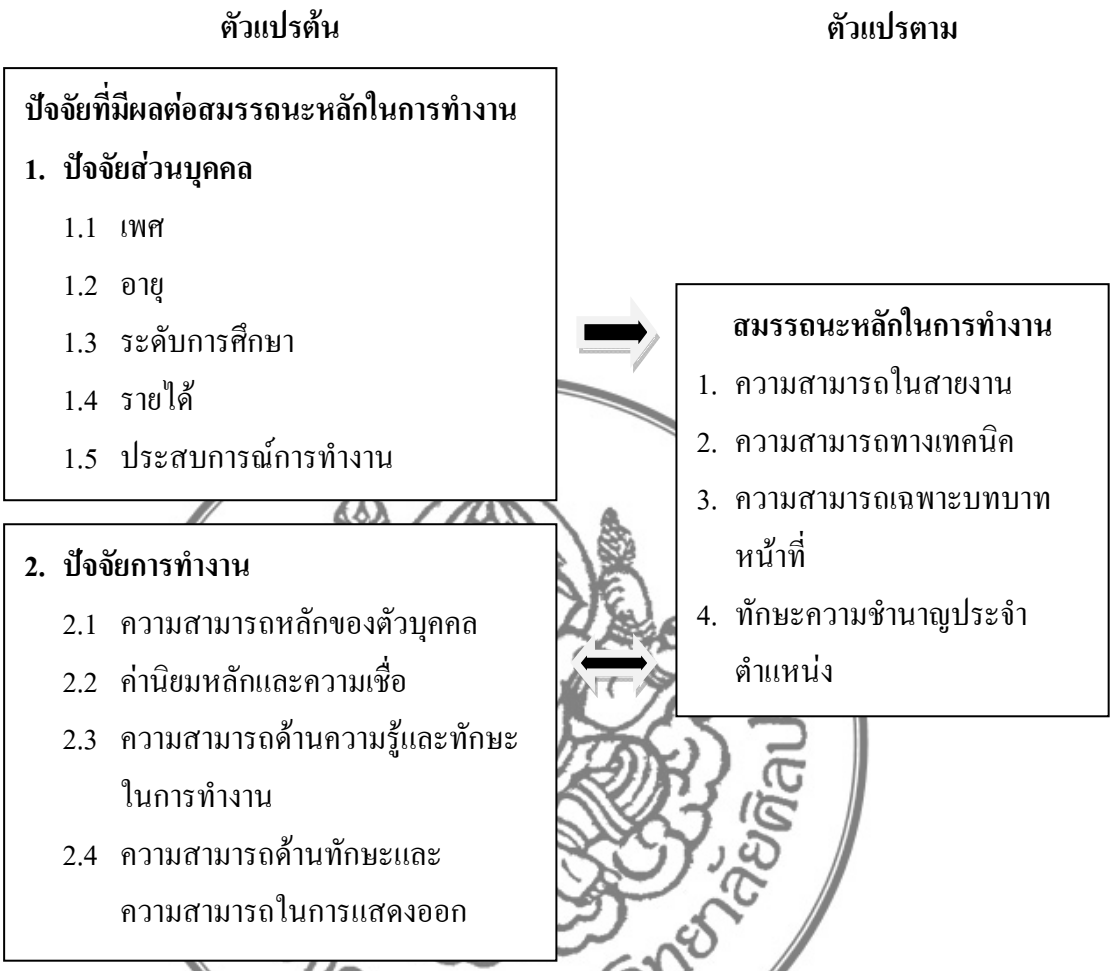
ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายใน 4 ด้านได้แก่

1. ความสามารถในสายงาน
2. ความสามารถทางเทคนิค
3. ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่
4. ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนข้อมูลพื้นฐาน สามารถกำหนดกรอบแนวคิดของการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลกระทบต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายของ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เพื่อนำไปสู่การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2. ผลการวิจัยที่ได้ผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาสมรรถนะที่จำเป็นของพนักงานได้ตรงตามความต้องการของบริษัท ฯ

นิยามศัพท์เฉพาะ

สมรรถนะ (Competency) หมายถึง กลุ่มทักษะความรู้ ความสามารถ รวมถึงพฤติกรรม คุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งมี 3 ประเภท คือ Core Competency, Job Competency และ Personal Competency

1. Core Competency หมายถึง สมรรถนะหลัก ที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนทำให้องค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร หรือ “คุณสมบัติร่วม” ของทุกคนในองค์กรที่จะต้องมี

2. Job Competency หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามกำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถที่ฝึกฝนและพัฒนาได้

3. Personal Competency เป็นความสามารถที่เฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในด้านการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคนนักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

สมรรถนะหลักในการทำงาน หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามกำหนดไว้ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความสามารถในสายงาน ความสามารถทางเทคนิค ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

1. ความสามารถในสายงาน หมายถึง ความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานเฉพาะด้านตำแหน่งงานที่มีหน้าที่งานต่างกัน ซึ่งความสามารถในสายงานของแต่ละตำแหน่งงานไม่เหมือนกัน

2. ความสามารถทางเทคนิค หมายถึง ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน

3. ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ หมายถึง ความรู้ ความสามารถด้านการบริหารจัดการ เป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role – Based) แตกต่างตามตำแหน่งทางการบริหาร งานที่รับผิดชอบ ซึ่งบุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ

4. ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง หมายถึง ระดับและขอบเขตของความรู้ความสามารถ ความรอบรู้ ความชำนาญงาน และทักษะที่พัฒนาขึ้นมาจากประสบการณ์การทำงาน

และการฝึกฝน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้นต้องมีเป็นพื้นฐาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตำแหน่งนั้นได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อที่ส่งเสริมให้คนมีความสามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งนั้น ใน 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1. เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่เกิดจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถามโดยนับอายุเต็มปีบริบูรณ์
3. ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่ได้รับตามระบบการศึกษาปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 ช่วง คือ
   3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
   3.2 ปริญญาตรี
   3.3 สูงกว่าปริญญาตรี
4. รายได้ หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน
5. ประสบการณ์การทำงาน หมายถึง ระยะเวลานับตั้งแต่ปีที่พนักงานเข้ามาปฏิบัติงานในฝ่ายขาย

ปัจจัยการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะของงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานใน 4 ปัจจัย คือ ความสามารถหลักของตัวบุคคล ค่านิยมหลักและความเชื่อ ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน และขีดความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ความสามารถหลักของตัวบุคคล หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

ค่านิยมหลักและความเชื่อ หมายถึง ความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมหลักและความเชื่อจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ

ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่จะบ่งบอกว่าบุคลากรในองค์กรจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความสามารถในเรื่องเกี่ยวกับความรู้หรือทักษะ ที่ต้องใช้ในการดำเนินงานกับเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือบริการขององค์กรได้อย่างไร และจะเป็นไปในทำนองเดียวกันกับความสามารถหลัก

ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก หมายถึง สิ่งที่จะบ่งบอกว่าองค์กรต้องการบุคคลที่มีลักษณะ บุคลิกภาพ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างไร จึงจะเป็นไปในรูปแบบเดียวกันกับที่องค์กรต้องการ หรือเป็นไปตามวัฒนธรรม ค่านิยม หรือความเชื่อขององค์กร

บัณฑิตวิทยาลัย การจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาถึงสมรรถนะหลักของพนักงานฝ่ายขาย ของบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เป็นการศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดให้เกิดสมรรถนะหลักในตำแหน่งพนักงานฝ่ายขาย โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา

โดยในบทนี้จะกล่าวถึงรายละเอียดในแต่ละหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
   - 1.1 ความเป็นมาของสมรรถนะ
   - 1.2 ความหมายของสมรรถนะ
   - 1.3 ประเภทของสมรรถนะ
   - 1.4 การกำหนดสมรรถนะหลัก
   - 1.5 ประโยชน์ของสมรรถนะหลัก
   - 1.6 วิธีประเมินสมรรถนะหลัก
   - 1.7 สมรรถนะหลักของพนักงานฝ่ายขาย
2. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยงานขาย
   - 2.1 ความสามารถหลักของตัวบุคคล
   - 2.2 ค่านิยมหลักและความเชื่อ
   - 2.3 ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน
   - 2.4 ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก
3. บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะ เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคคลให้มีความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรูปแบบการจัดการและแนวทางในการนำไปประยุกต์ใช้ในองค์กรเพื่อพัฒนาศักยภาพขีดความสามารถของบุคคล โดยมุ่งให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน จากการปฏิบัติงานของบุคคล

ความเป็นมาของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ เกิดขึ้นในปี ค.ศ. 1970 โดยศาสตราจารย์เดวิด แมคเคิลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาวาร์ด (อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2548) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยพัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพ เพื่อศึกษาว่าบุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร และได้ใช้ความรู้ในเรื่องเหล่านี้ช่วยแก้ไขปัญหาการคัดเลือกบุคคลให้แก่หน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา เดวิด แมคเคิลแลนด์ ได้แสดงแนวคิดของเขาเรื่องสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ Test for Competence, Rather เดวิด แมคเคิลแลนด์ Than Intelligence ว่า "IQ" (ประกอบด้วยความฉลาดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ) ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะกลับเป็นสิ่งที่สามารถทำนายความสำเร็จในงานได้ดีกว่า ซึ่งสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า "ผู้ที่ทำงานเก่ง" มิได้หมายถึง "ผู้ที่เรียนเก่ง" แต่ผู้ที่ประสบความสำเร็จในการทำงานต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำ ซึ่งบุคคลดังกล่าวเรียกว่าเป็นผู้นำสมรรถนะ

จากจุดกำเนิดของแนวคิดสมรรถนะ ดังกล่าวข้างต้นทำให้นักศึกษาและนักวิชาการหลายสาขาได้นำวิธีการของเดวิด แมคเคิลแลนด์ มาเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องสมรรถนะในเวลาต่อมา

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประเทศไทยได้นำแนวความคิดสมรรถนะมาใช้ในองค์กรที่เป็นเครือข่ายบริษัทข้ามชาติชั้นนำ ก่อนที่จะแพร่หลายเข้าไปสู่บริษัทชั้นนำของประเทศ อาทิเช่น เครือปูนซีเมนต์ไทย ชินคอร์เปอเรชั่น ไทยธนาคาร และ ปตท. เป็นต้น เนื่องจากภาคเอกชนได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้และเกิดผลสำเร็จอย่างเห็นได้ชัดเจน

ความหมายของสมรรถนะ

สมรรถนะ มีความหมายตามพจนานุกรมว่า ความสามารถ หรือสมรรถนะในภาษาอังกฤษมีคำที่มีความหมายคล้ายกันอยู่หลายคำ ได้แก่ Capability, Ability, Proficiency, Expertise, Skill, and Fitness

สมรรถนะ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Ability หรือ Competency / Competence เป็นคำที่มีการใช้อย่างกว้างขวาง ดังนั้นจึงมีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

David C. McClelland (อ้างถึงใน วัชรี มีหอม 2549 : 16-17) ได้ให้คำจำกัดความคำว่าสมรรถนะ คือ บุคลิกที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ และกล่าวว่า Competency มีองค์ประกอบ 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. Skill คือ สิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ เช่น ทักษะของพนักงานขายในการขายสินค้าโดยไม่ทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าโดนหลอกซื้อสินค้า

2. Knowledge คือ ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ด้านภาษาอังกฤษ ความรู้ด้านคุณสมบัติของสินค้า

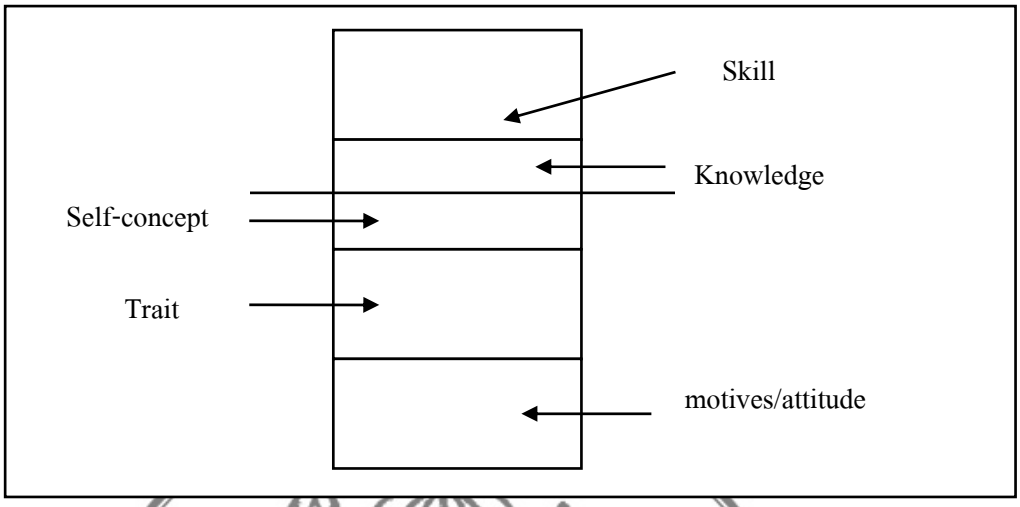
3. Self-Concept คือ ค่านิยมและความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเอง หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น Self-Concept คนที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูงจะเชื่อว่าตนเองสามารถแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ เป็นต้น

4. Trait คือ บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลผู้นั้น เช่น เขาเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือเขามีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. motives/attitude คือ แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็นเป้าหมายของเขา เช่น บุคคลที่มุ่งผลสำเร็จ (Achievement Orientation) มักชอบตั้งเป้าหมายที่ท้าทาย และพยายามทำให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ตลอดจนปรับปรุงวิธีการทำงานของตนเองตลอดเวลา

ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้น แสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบดังภาพ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี



ภาพที่ 2 Iceberg Model ของสมรรถนะ

ที่มา : สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 10 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.safetynewlook.com/private_folder/competency.pdf

องค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนนี้ ได้กลายมาเป็นแนวทางในการกำหนด “นิยาม” หรือ “ความหมาย” ของตำราสมรรถนะมากมาย ตัวอย่างเช่น Scott B. Parry ได้ใช้องค์ประกอบ 5 ส่วน ของ McClelland มาเป็นแนวทางในการกำหนด “นิยาม” ของ Competency แต่ Scott B. Parry ได้รวมส่วนที่เป็น Self-concept, Trait และ Motive ไว้ด้วยกันและเรียกทั้งหมดนี้ว่า “คุณลักษณะ” หรือ “Attributes”

สก็อต บี พารี (Parry, อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2548 : 16) สมรรถนะ คือ องค์ประกอบ (Cluster) ของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และทัศนคติ (Attitudes) ของปัจเจกบุคคล ที่มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ เป็นบทบาทหรือความรับผิดชอบซึ่งสัมพันธ์กับผลงานและสามารถวัดค่าเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถพัฒนาได้โดยการฝึกอบรม

เคลมพ์ (Klemp 1999, อ้างถึงใน สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ 2548 : 16) ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรบุคคล ให้ความหมายของสมรรถนะในหนังสือของเขาชื่อ “Competency Based HRM” ไว้ว่า สมรรถนะ สามารถแบ่งออกได้ 2 ความหมาย คือ

ความหมายที่ 1 สมรรถนะ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่จะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในขอบเขตงานที่ตนเองรับผิดชอบ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ความหมายที่ 2 สมรรถนะ หมายถึง คุณสมบัติที่บุคคลจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549 : 6) ให้ความหมายของสมรรถนะว่า หมายถึง ทักษะ สมรรถนะ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค (2546 : 21) ให้ความหมายของสมรรถนะ ว่าหมายถึง ความรู้ (knowledge), ทักษะ (Skill) และความสามารถ (Attributes) ในความเป็นจริงแล้วความสามารถมนุษย์ โดยเฉพาะความสามารถซ่อนเร้น (Talent) มีอยู่อย่างมหาศาลแต่ไม่ได้ถูกนำมาใช้อย่างจริงจัง ซึ่งอาจจะเกิดจากหลายปัจจัย อาทิ ทัศนคติและสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ สอดคล้องกับทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่เหนือผิวน้ำ และส่วนที่ง่ายต่อการบริหารจัดการ เช่น ทักษะและความรู้ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่ซ่อนเร้นยากต่อการบริหารจัดการ เช่น ลักษณะนิสัยใจคอ และทัศนคติ เป็นต้น

จอนห์สัน (Johnson, 1985 : 254) ให้ความหมายของสมรรถนะตามมาตรฐานของรัฐนิวเจอร์ซี่ ว่าหมายถึง ความสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายโดยเป็นหน้าที่ที่ปฏิบัติจากภาพรวมของความรู้ทางศาสตร์ที่เกี่ยวข้องและมีการตัดสินใจอยู่บนรากฐานของตรรกศาสตร์ได้ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548) สมรรถนะ คือ กลุ่มของความรู้ ความสามารถทักษะ ตลอดจนทัศนคติที่จำเป็นในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คุณลักษณะของบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมและผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ ส่วนหนึ่งประกอบขึ้นจากทักษะความรู้ ความสามารถ ทัศนคติ บุคลิกภาพ ค่านิยมของบุคคล หรือพฤติกรรม ของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานยอดเยี่ยมในงานหนึ่ง ๆ

ผลงานวิจัยนี้คัดลอกจาก ระดับปริญญาตรี

บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย (2546) ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ คุณลักษณะความสามารถที่องค์กรต้องการให้พนักงานมีซึ่งความสามารถดังกล่าว ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้สำเร็จลุล่วงด้วยดี ทั้งเป็นการสนับสนุนเป้าหมายโดยรวมขององค์กรอีกด้วย

จากความหมายของสมรรถนะที่กล่าวมาจะเห็นว่ามีผู้ให้ความหมายไว้มากมายทั้งเหมือนกันและต่างกัน การให้ความหมายของสมรรถนะจึงขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้กำหนด และกำหนดเพื่ออะไร เนื่องจากมีผู้ให้ความหมายไว้เป็นจำนวนมากและมีความเห็นแตกต่างกันไป การกำหนดความหมายของสมรรถนะจึงขึ้นอยู่กับว่าผู้กำหนดต้องการอธิบายรายละเอียดของสมรรถนะระดับใด ซึ่งอาจอธิบายได้ตั้งแต่ความหมายอย่างกว้าง ๆ ไปจนถึงความหมายที่

เฉพาะเจาะจง ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้สรุปความหมายของสมรรถนะ หมายถึง “องค์ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ที่ทำให้บุคคลผู้นั้นทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีกว่าผู้อื่นและสามารถเสริมสร้างขึ้นได้โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนา”

ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 10) ได้แบ่ง สมรรถนะแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. Core Competency หมายถึง สมรรถนะหลัก ที่ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่ทุกคนในองค์กรต้องมีส่วนทำให้องค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จ บรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ขององค์กร

2. Job Competency หมายถึง ความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามกำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถที่สามารถฝึกฝนและพัฒนาได้ มีชื่อเรียกที่แตกต่างกันออกไป ดังนี้

2.1 ความสามารถในสายงาน

2.2 ความสามารถทางเทคนิค

2.3 ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่

2.4 ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

3. Personal Competency เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลเท่านั้น เช่น ความสามารถในด้านการวาดภาพของศิลปิน การแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคน นักประดิษฐ์คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ถือเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธุ์ (2552 : 28-30) กล่าวว่า การแบ่งระดับความสามารถ แบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. Core Competency

1.1 ความสามารถหลักซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด

1.2 ลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี

2. Managerial Competency

2.1 ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและการจัดการงานต่าง ๆ

2.2 เป็นความสามารถที่มีได้ในระดับผู้บริหารและระดับพนักงานโดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ

3. Functional Competency

3.1 ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะงานต่าง ๆ (Job - Based)

3.2 หน้าที่งานที่ต่างกัน ความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน

3.3 สามารถเปลี่ยน Functional Competency เป็น Job Competency

4. Individual Competency

4.1 ความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะของบุคคลที่เกิดขึ้นตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

4.2 หน้าที่เหมือนกัน ไม่จำเป็นว่าคนที่ปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นจะต้องมีความสามารถที่เหมือนกัน

4.3 ควรมีการกำหนดความสามารถของตำแหน่งนั้น ๆ ก่อน ซึ่งแบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ความสามารถหลัก ความสามารถในการจัดการ และความสามารถในงาน เพื่อนำไปใช้ประเมินความสามารถเฉพาะของบุคคลว่ามีความสามารถเป็นไปตามที่ตำแหน่งงานนั้นต้องการหรือไม่

จิรประภา อัครบวร (2549 : 68) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์การต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์การ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

2. สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์การทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์การ

3. สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

พุฒิ เด่นสมพรพันธ์ (2543 : 9-10) กล่าวว่า จากการศึกษาความหมายของขีดความสามารถจะพบว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่ผสานกันในรูปแบบของความสามารถ ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านผู้กระทำ คือ องค์กรหรือบุคลากร

2. ปัจจัยด้านการกระทำ คือ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติ ที่ดำเนินการกับเครื่องมือ หรือดำเนินการกับคน

ซึ่งผลของการผสานกันจะทำให้องค์กรสามารถเข้าใจขอบเขตของความสามารถได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ขอบเขตของความสามารถ

<table>
<tr><td colspan="4">ลักษณะขององค์กร</td></tr>
<tr><td rowspan="2">ความรู้ และทักษะในการทำงานกับเครื่องมือ</td><td>1. ความสามารถหลักของตัวบุคคล</td><td>2. ค่านิยมหลัก และความเชื่อหลัก</td><td rowspan="2">ความสามารถ, นิสัยในการทำงานและทักษะในการติดต่อกับคน</td></tr>
<tr><td>3. ความรู้ และทักษะในการทำงาน</td><td>4. ทักษะและความสามารถในด้านการแสดงออก</td></tr>
<tr><td colspan="4">ลักษณะของบุคคล</td></tr>
</table>

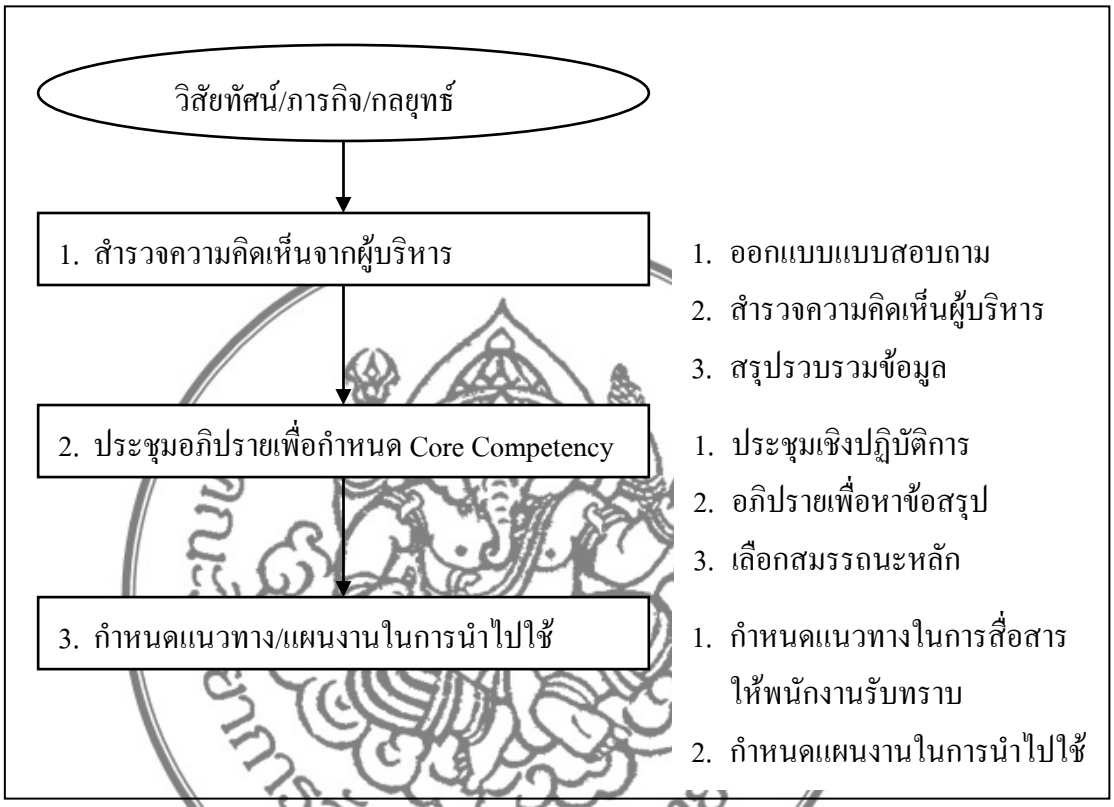
ที่มา : Green, อ้างถึงใน พุฒิ เด่นสมพรพันธ์, “การศึกษาขีดความสามารถหลักเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาสำนักงานสาขาพระราม 4 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.” (ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543), 10.

จากตารางที่ 1 พบว่า ความสามารถโดยรวมทั้งขององค์กรและบุคคล สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ความสามารถ คือ ความสามารถในด้านความรู้ หรือทักษะที่จะต้องเผชิญกับเครื่องมือ (Technical Knowledge and Skills) และความสามารถในด้านการปฏิบัติงานกับคน (People Skills) ซึ่งความสามารถขององค์กรจะเป็นตัวแบบหรือมาตรฐานที่ทำให้ความสามารถของบุคคลจะเป็นไปในแนวทางที่จะสนับสนุนความสามารถในมุมมองขององค์กรด้วย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

การกำหนดสมรรถนะหลัก

การวิเคราะห์หา Core Competency แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้



ภาพที่ 3 การวิเคราะห์หาสมรรถนะหลัก

ที่มา : ณรงค์วิทย์ แสนทอง, มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ (กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547), 20.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

1. สำรวจความคิดเห็นจากผู้บริหาร ให้ออกแบบแบบสำรวจเพื่อสอบถามผู้บริหารทุกหน่วยงานว่าถ้าจะให้บรรลุวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรตามที่กำหนดไว้ ท่านผู้บริหารแต่ละคนคิดว่าควรจะกำหนดเรื่องใดเป็นสมรรถนะหลัก

เมื่อได้รับแบบสำรวจมาแล้วให้รวบรวมและสรุปออกมาเป็นโมเดล อาจจะสรุปให้เหลือเพียง 5 – 10 ตัว แล้วให้ส่งโมเดลที่ได้ไปให้ผู้บริหารลงความเห็นอีกครั้งว่าใน 5 – 10 ตัวนี้ ตัวไหนสำคัญที่สุด ตัวไหนสำคัญน้อยที่สุด โดยให้ผู้บริหารจัดลำดับความสำคัญและนำกลับมาสรุปอีกครั้ง พร้อมกับเหตุผลของสมรรถนะแต่ละตัว

2. การประชุมอภิปรายเพื่อกำหนดสมรรถนะหลัก ให้นำโมเดลที่ได้จากการสำรวจในรอบที่สองมาเข้าที่ประชุมเพื่อให้ที่ประชุมอภิปรายหาข้อสรุป โดยใช้เป็นเวทีเปิดให้ทุกคนได้แสดงความคิดเห็นสนับสนุนโมเดลของสมรรถนะแต่ละตัว ซึ่งในการอภิปรายนี้อาจจะมีสมรรถนะที่ถูกตัดออกไปและอาจจะเป็นไปได้ที่อาจมีสมรรถนะบางตัวที่อาจจะเพิ่มเข้ามานอกเหนือจากโมเดลที่สำรวจ แต่ทั้งนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบเป็นอย่างเป็นเอกฉันท์จากที่ประชุม

เมื่อที่ประชุมได้เลือกสมรรถนะหลักแล้ว ให้ที่ประชุมร่วมกันกำหนดความหมายและพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวังจากบุคลากรด้วย

3. กำหนดแนวทาง/แผนงานในการนำไปใช้ เมื่อผู้บริหารได้ร่วมกันกำหนดสมรรถนะหลักได้แล้ว ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ จะต้องนำสมรรถนะหลักนั้นไปดำเนินการดังต่อไปนี้

3.1 สื่อสารให้พนักงานทั้งองค์กรรับทราบและเข้าใจ รวมถึงเห็นความสำคัญของสมรรถนะหลักที่มีต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง

3.2 กำหนดกลยุทธ์/แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ทั้งระยะสั้นและระยะยาวเพื่อแปลงความหมายของสมรรถนะหลักสู่การปฏิบัติและสร้างให้เกิดผลในเชิงพฤติกรรมที่คาดหวังให้เห็นเป็นรูปธรรม

3.3 ประชาสัมพันธ์ให้บุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรได้รับทราบโดยผ่านช่องทางการสื่อสารประเภทต่าง ๆ

สามารถสรุปได้ว่า การกำหนดและจัดทำสมรรถนะหลักนี้จะช่วยสร้างความมั่นใจให้กับองค์กรได้ว่าวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้จะมีโอกาสสำเร็จมากยิ่งขึ้น เพราะสมรรถนะหลักจะกำหนดกรอบแนวทางของพฤติกรรมการแสดงออกของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น องค์กรใดที่ยังไม่ได้กำหนดสมรรถนะหลักจึงควรกำหนดขึ้นมา องค์กรใดที่กำหนดขึ้นมาแล้วก็ขอให้นำไปปฏิบัติให้เกิดผลต่อพฤติกรรมของคนในองค์กรให้มากยิ่งขึ้น (ณรงค์วิทย์ แสนทอง 2547 : 20)

ประโยชน์ของสมรรถนะหลัก

ประโยชน์ของการนำเอาระบบสมรรถนะมาใช้ในองค์กรนั้น ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547 : 11-16) ได้กล่าวไว้ดังนี้

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร

สมรรถนะ ที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่า Core Competency นั้น จะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทัศนคติของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับ

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับประถมศึกษา

วิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร และสมรรถนะหลักเปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. การสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

ถ้ามีที่ดินว่างเปล่าอยู่ผืนหนึ่งและเจ้าของที่ดินไม่ได้ปลูกอะไรไว้ไม่นาน ที่ดินผืนนั้นก็จะเต็มไปด้วยต้นไม้ใบหญ้าที่มันเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ยิ่งปล่อยไว้นานเท่าไหร่โอกาสที่จะขุดถอนก็ย่อมยากมากขึ้นเท่านั้น โอกาสที่จะเข้าไปปลูกต้นไม้พืชผักที่เป็นประโยชน์ก็น้อยลงเพราะต้นไม้ที่ขึ้นอยู่เดิมได้หยั่งรากลึกเกินไป เช่นเดียวกับองค์กร ถ้าองค์กรใดไม่ได้ออกแบบวัฒนธรรมโดยรวมขององค์กรไว้ อยู่ไปนาน ๆ พนักงานหรือบุคลากรจะสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นมาเองโดยธรรมชาติ ซึ่งวัฒนธรรมองค์กรที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาตินี้ อาจจะมีบางอย่างสนับสนุนหรือเอื้อต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กร แต่วัฒนธรรมบางอย่างอาจเป็นปัญหาอุปสรรคต่อการเติบโตขององค์กร ดังนั้น สมรรถนะจึงมีประโยชน์ต่อการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรดังนี้

3. ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5. ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น

6. ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์

7. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

7.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment) สมรรถนะ มีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากร ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

7.1.1 ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้นเพราะคนเก่งบางคนมีความรู้ความสามารถสูง ประสบการณ์ดี แต่อาจไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กรก็ได้

7.1.2 นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ

7.1.3 ลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน

7.1.4 ลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงาน

7.1.5 ป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก

7.2 การพัฒนาการฝึกอบรม (Training & Development) สมรรถนะมีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรม ดังนี้

7.2.1 นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map)

7.2.2 ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้าง และช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

7.2.3 ช่วยในการวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอาสมรรถนะของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

7.3 การเลื่อนระดับตำแหน่ง (Promotion) สมรรถนะมีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่ง ดังนี้

7.3.1 ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งในเรื่องของความสามารถในงานและความสามารถทั่วไป เช่น ด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด

7.3.2 ช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับ ปรับตำแหน่งเหมือนอดีตที่ผ่านมาดังกล่าวที่ว่า “ได้หัวหน้าแย่ ๆ มาหนึ่งคน และสูญเสียผู้ปฏิบัติงานเก่ง ๆ ไปอีกหนึ่งคน” ซึ่งหมายถึงการที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคน จากคุณสมบัติที่ว่าคน ๆ นั้นทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ซื่อสัตย์สุจริต แล้วตอบแทนเขาโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ในความเป็นจริงผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้น เขาไม่มีความสามารถในการปกครองคนเลย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

7.4 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ ดังนี้

7.4.1 ช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมีสมรรถนะอะไรบ้าง แล้วผู้ที่ย้ายไปมีหรือไม่มี Competency อะไรบ้าง

7.4.2 ช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มีสมรรถนะไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

7.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) สมรรถนะมีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

7.5.1 ช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป

7.5.2 ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

7.6 การบริหารผลตอบแทน (Compensation) สมรรถนะมีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทน ดังนี้

7.6.1 ช่วยในการกำหนดอัตราว่าจ้างพนักงานใหม่ว่าควรจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ ไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา

7.6.2 ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงานหรือจำนวนปีที่ทำงานที่เพิ่มขึ้นเหมือนสมัยก่อน

วิธีประเมินสมรรถนะหลัก

การวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการหรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน (performance appraisal) ซึ่งจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ

2.1 ผลการปฏิบัติที่เป็นเนื้องาน (task performance) เป็นการทำงานที่ได้เนื้องานแท้ ๆ

2.2 ผลงานการปฏิบัติที่ไม่ใช่เนื้องาน แต่เป็นบริบทของเนื้องาน (contextual performance) ได้แก่ ลักษณะพฤติกรรมของคนปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2.3 ผลการสัมภาษณ์ (interview) ได้แก่ ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง คือ กำหนดคำสัมภาษณ์ไว้แล้วสัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์ คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดา ๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจ โดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจ ให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด

2.4 ศูนย์ประเมิน (assessment center) จะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลาย ๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้

2.5 360 degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้าน ได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ

สมรรถนะหลักของพนักงานฝ่ายขาย

สมรรถนะหลักโดยทั่วไปของพนักงานฝ่ายขายที่จำเป็น มีดังนี้

1. เป็นผู้มีบุคลิกภาพดี บุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล พนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ดีจะสร้างความเชื่อถือและยอมรับของลูกค้า บุคลิกภาพที่ดีสร้างความมั่นใจในการทำงานและเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่ทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ เพราะถ้าคนเรามีความมั่นใจในตัวเอง โอกาสที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จเป็นไปได้มาก

2. ความรู้เกี่ยวกับสินค้า ผลิตภัณฑ์ และบริการ รวมทั้งความรู้เกี่ยวกับการขาย พนักงานขายที่ดีควรมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ราคา และบริการอื่น ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ เพราะจะสามารถตอบปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและมั่นใจ

3. การศึกษา พนักงานขายควรมีวุฒิการศึกษาที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและตัวสินค้าที่นำเสนอลูกค้า ปัจจุบันบริษัทใหญ่ ๆ ส่วนมากจะรับพนักงานขายที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี เพราะถือว่าเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับตำแหน่ง ถ้าสำเร็จการศึกษาด้านการขาย การตลาด และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะได้รับพิจารณาเป็นพิเศษ

4. ทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ พนักงานขายที่มีประสบการณ์ ทักษะ และมีความชำนาญในการทำงาน จะมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพสูง ถือแม้จะมีระดับการศึกษาไม่สูงนัก แต่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการขายมานาน จะทำให้พนักงานขายรู้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า พนักงานขายใหม่ที่ขาดประสบการณ์อาจจะมีปัญหาในการเสนอขายสินค้า

เอกสารวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

5. มนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากพนักงานขายต้องออกไปติดต่อและพบลูกค้าหลากหลายอาชีพ การมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดีนับว่ามีความจำเป็นสำหรับพนักงานขาย ถ้าพนักงานขายเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ไม่ดี อาจจะทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่อการทำงานด้านนี้ เพราะพนักงานขายต้องมีการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าอยู่ตลอดเวลา

6. ทัศนคติที่ดี การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพก็เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่จะทำให้พนักงานขายประสบกับความสำเร็จในการทำงาน การมีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพและต่องานที่ตนทำจะส่งผลให้มีความศรัทธาต่ออาชีพ เกิดความมั่นใจว่าเป็นอาชีพที่มั่นคง มีรายได้ดี มีความเจริญก้าวหน้า การที่คนมีทัศนคติ จะทำให้เกิดความทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจเพื่อทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จ

7. สุขภาพดี การมีสุขภาพที่ดีและแข็งแรงย่อมเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ และเป็นผลดีต่อการทำงานทุกอาชีพ ผู้ที่ทำงานด้านการขายย่อมต้องเป็นผู้ที่มีสุขภาพที่แข็งแรงพร้อมที่จะทำงานหนัก พนักงานขายที่ประสบความสำเร็จส่วนมากมักจะเป็นผู้ที่ทำงานหนัก จึงต้องมีสุขภาพที่แข็งแรงจึงจะไม่เป็นอุปสรรคใด ๆ ต่อการทำงาน (นิติพล ภูตะโชติ 2549 : 50-51)

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นองค์ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้บุคคลนั้นสามารถทำงานในความรับผิดชอบของตนได้ดีและมีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถพัฒนาและเสริมสร้างให้กับบุคคลต่างได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและพัฒนาด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ เฉพาะบุคคลตามบทบาทหน้าที่ในแต่ตำแหน่งให้เหมาะสม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการดำเนินงาน ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับองค์กรได้ว่าวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ที่กำหนดไว้จะมีโอกาสสำเร็จมากยิ่งขึ้น เพราะสมรรถนะหลักจะกำหนดกรอบแนวทางของพฤติกรรมการแสดงออกของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการดำเนินงาน ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจเกี่ยวกับการนำแนวคิดสมรรถนะมาประยุกต์ใช้และนำมากำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานขาย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาบุคคลในหน่วยงานของตนเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามแนวคิดและหลักการดังกล่าว

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยงานขาย

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานขาย โดยพนักงานขายจะต้องมีความรู้ ทักษะ ทัศนคติ และความเชื่อ ที่แสดงผ่านออกทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และสอดคล้องกับทิศทางและเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งประกอบด้วย

1. ความสามารถหลัก บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

2. ค่านิยมหลัก และความเชื่อหลัก ความเชื่อและพฤติกรรมที่พบว่าฝังอยู่ในองค์กรที่มีผลการดำเนินการชั้นเลิศหลายแห่ง ค่านิยมหลักและความเชื่อจึงเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดความเชื่อมโยงระหว่างผลการดำเนินการที่สำคัญและข้อกำหนดของการปฏิบัติการภายใต้กรอบการจัดการที่เน้นผลลัพธ์ ซึ่งนำไปสู่การปฏิบัติการและการให้ข้อมูลป้อนกลับ

3. ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกว่าบุคลากรในองค์กรจำเป็นจะต้องมีความรู้ ความสามารถในเรื่องเกี่ยวกับความรู้หรือทักษะที่ต้องใช้ในการ

ดำเนินงานกับเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือบริการขององค์กรได้อย่างไร และจะเป็นไปในทำนองเดียวกันกับความสามารถหลัก

4. ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก เป็นสิ่งที่จะบ่งบอกว่าองค์กรต้องการบุคคลที่มีลักษณะ บุคลิกภาพ การมีปฏิสัมพันธ์อย่างไร จึงจะเป็นไปในรูปแบบเดียวกันกับที่องค์กรต้องการ หรือเป็นไปตามวัฒนธรรม ค่านิยม หรือความเชื่อขององค์กร

สรุปได้โดยผู้วิจัยมองว่าองค์กรที่จะประสบผลสำเร็จ และบุคคลที่จะประสบผลสำเร็จในการทำงานนั้นต้องเป็นผู้ที่มีสมรรถนะหลัก ซึ่งหมายถึงผู้ที่มีความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญจากการฝึกฝน ฝึกปฏิบัติ มีความรู้มีความเข้าใจในเรื่องต่าง ๆ และสามารถประยุกต์ใช้หลักการหรือองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของคนแต่ละคน ที่มาจากความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ ความชำนาญ ทัศนคติ อุปนิสัย เป็นแรงขับเคลื่อนเบื้องลึกที่ดีในการทำงาน และสามารถปฏิบัติงานได้ดี มีประสิทธิภาพ สามารถสร้างผลงาน (ผลิตภัณฑ์และบริการ) ได้อย่างมีคุณภาพและโดดเด่น สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เหนือคู่แข่ง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร นำองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้ตามวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์กร ทำให้องค์กรเติบโต มั่นคง และยั่งยืนได้ในอนาคต

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำแนวความคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักมาประยุกต์ใช้ในองค์กร ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยสร้างความมั่นใจให้กับองค์กรได้ว่า เป้าหมาย วิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ที่องค์กรกำหนดไว้ มีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น เพราะสมรรถนะหลักจะเป็นกรอบแนวทางพื้นฐานในการพัฒนาให้เกิดรูปแบบของพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่เหมาะสม ก่อให้เกิดผลงานที่ดีในการปฏิบัติงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีเลิศตามที่องค์กรคาดหวัง และสามารถช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมายและกลยุทธ์ขององค์กร เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมขององค์กร และยังเป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถของพนักงานให้เพิ่มสูงขึ้นในการปฏิบัติงานในสายงาน

โดยเริ่มจากการกำหนดสมรรถนะหลักและสื่อสารให้พนักงานรับทราบและเข้าใจ รวมทั้งให้ความสำคัญของสมรรถนะหลัก ที่มีผลต่อองค์กรและตัวของพนักงาน โดยการกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ และกิจกรรม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว เพื่อแปลงความหมายของสมรรถนะหลักสู่การปฏิบัติและสร้างให้เกิดผลในเชิงพฤติกรรม คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่คาดหวัง ให้เป็นรูปธรรม ให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยการสร้างให้พนักงานมีสมรรถนะหลัก ที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย อย่างยั่งยืนได้ในอนาคต

บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เป็นผู้ผลิตสินค้าพลาสติกที่เริ่มต้นจากกิจการเล็ก ๆ ในอดีต เริ่มจากธุรกิจครอบครัวและมีการเจริญเติบโตจากการดำเนินงานทางธุรกิจ จนมาถึงปัจจุบัน ซึ่งบริษัทฯ จะต้องมีการพัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันด้านต่าง ๆ ของบริษัท เพื่อทำให้สามารถแข่งขันกับสภาวะปัจจุบันที่มีการแข่งขันสูง โดยต้องพัฒนาขีดความสามารถด้านเทคโนโลยี การนำระบบบริหารจัดการมาประยุกต์ใช้ในองค์กร รวมถึงการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้สามารถแข่งขันกับผู้ผลิตรายอื่นได้

การจัดตั้ง

บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เริ่มก่อตั้ง เมื่อ ปี พ.ศ. 2508 จากรากฐานการเป็นโรงงานผลิตแม่พิมพ์ภายใต้ชื่อ ห้างหุ้นส่วน ฮ่งฮกเซ้ง จำกัด จากนั้นบริษัทฯ ได้มีการพัฒนาเป็นผู้ผลิตสินค้าพลาสติกโดยกรรมวิธีการฉีด (Injection) และขยายกิจการอย่างต่อเนื่องตลอดมา ถือได้ว่าบริษัทฯ เริ่มเป็นผู้ผลิตที่มีความเชี่ยวชาญมากในสินค้าพลาสติกในครัวเรือนและสินค้าพลาสติกอุตสาหกรรม

ในปี พ.ศ. 2530 ธุรกิจมีการเติบโตจึงได้จัดตั้งบริษัทฯ อย่างเป็นทางการ ในนามบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด ต่อมาในปี พ.ศ. 2537 ได้มีการรวมตัวกับ 2 บริษัทในเครือ คือ บริษัทวิสุทธิชัย จำกัด และบริษัท บางกอกยูนี่ยนเอ็นจิเนียริ่ง จำกัด ซึ่งโรงงานตั้งอยู่ในจังหวัดนครปฐม และเริ่มมีการขยายการตลาดจากตลาดภายในประเทศสู่ตลาดส่งออก โดยสร้างโรงงานเพิ่มอีกแห่งหนึ่ง ที่จังหวัดระยอง เพราะใกล้ท่าเรือแหลมฉบัง เพื่อสะดวกในการส่งออก ทำให้เกิดการสร้างงานเป็นอย่างมาก

ปัจจุบัน บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด มีพนักงานมากกว่า 1,400 คน ซึ่งมีศักยภาพการทำงานเป็นทีม เพื่อที่จะก้าวสู่ความมุ่งมั่นในการผลิตมากกว่า 30,000 ตัน/ปี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

วิสัยทัศน์ (Vision)

บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด จะเป็นบริษัทผู้ผลิตผลิตภัณฑ์พลาสติก ชั้นนำในเอเชีย โดยมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง ในเรื่องคุณภาพสินค้า การออกแบบและการผลิตตลอดจนความมั่นคงและเติบโตอย่างต่อเนื่องของบริษัท

พันธกิจ (Mission)

1. ผลิตสินค้าพลาสติก ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายทั้งในประเทศและต่างประเทศ

3. ดำเนินงานให้เกิดผลตอบแทนต่อทุนในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง และรักษาฐานะทางการเงินให้มีความมั่นคง

3. สร้างความเติบโตของธุรกิจอย่างยั่งยืน ด้วยการพัฒนาด้านนวัตกรรม เทคโนโลยี และทรัพยากรมนุษย์

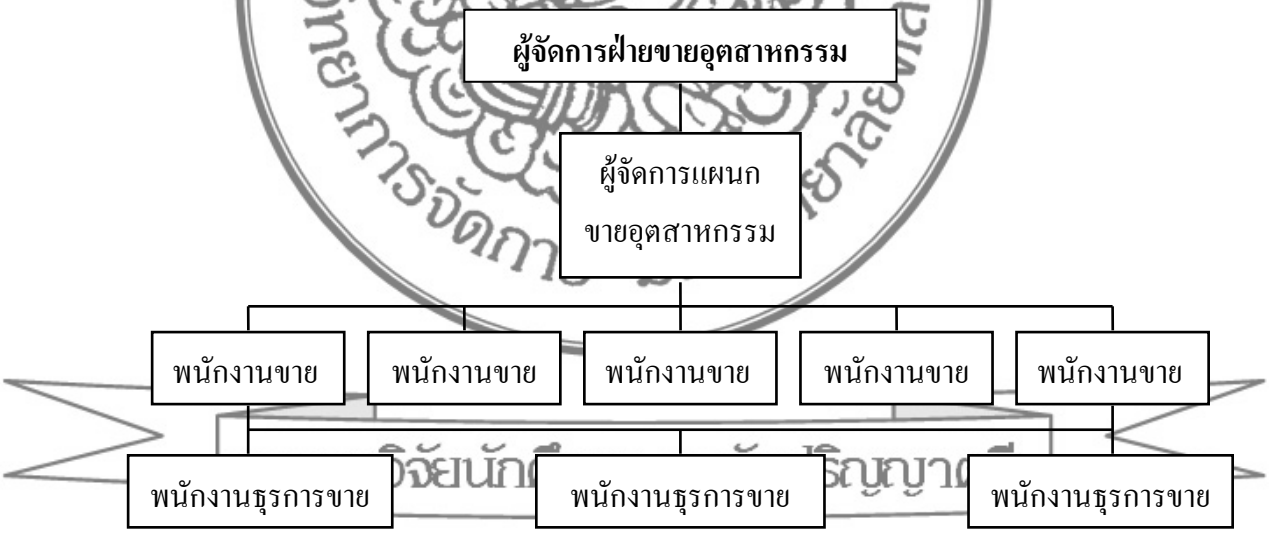
4. มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

นโยบายการบริหารจัดการ (Policies)

มุ่งมั่นพัฒนาองค์กรภายใต้ระบบบริหารคุณภาพเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง ต่อการผลิตสินค้าอย่างมีคุณภาพ ตรงต่อเวลา ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า สอดคล้องข้อกำหนดและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ฝ่ายขายในประเทศ

1. ฝ่ายขายในประเทศ ในบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด ประกอบด้วยโครงสร้างฝ่ายขายในประเทศ ในบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 โครงสร้างฝ่ายขายในประเทศ ในบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด
ที่มา : บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด, Company profile (นครปฐม : บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด, 2545).

2. ตำแหน่งงานตามโครงสร้างและคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรฝ่ายขายอุตสาหกรรม ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ตำแหน่งงานตามโครงสร้างและคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรฝ่ายขายอุตสาหกรรม

ตำแหน่งงาน	คำบรรยายลักษณะงาน
ผู้จัดการฝ่ายขายอุตสาหกรรม	1. รับผิดชอบงานขายสินค้า 2. กำหนดกลยุทธ์และกำหนดนโยบาย การตลาดและขาย 3. กำหนดแนวทางในทางส่งเสริมการขาย 4. กำหนดการขยายฐานการตลาดและบริหารการขายสินค้า 5. วิเคราะห์และประมาณการยอดขาย 6. ควบคุมการดำเนินงานและติดตามผล 7. ติดตามและประสานงานกับพนักงานในฝ่ายขายและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขายบรรลุวัตถุ ประสงค์และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า 8. ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวของตลาด ลูกค้า และคู่แข่งขัน 9. รับผิดชอบควบคุมหนี้สินของสินค้า 10. มองหาโอกาสในการนำเสนอสินค้าใหม่ ๆ เข้าตลาด 11. กำหนดแนวทางในการพัฒนาทีมขาย
ผู้จัดการแผนกขายอุตสาหกรรม	1. รับผิดชอบควบคุมดูแล ผลักดันยอดขายสินค้าในประเทศ 2. หาข้อมูลทางการตลาดพร้อมช่องทางการจำหน่ายในประเทศ 3. ติดตามการเคลื่อนไหว และแนวโน้มของตลาด 4. วางแผนกลยุทธ์การขายร่วมกับพนักงานให้เหมาะสมกับแผนการผลิต 5. ติดตามประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง 6. ตรวจสอบ การเปิดบัญชีใหม่ของลูกค้าและควบคุมวงเงินลูกค้าอย่างเข้มงวด 7. ดูแล ติดตามการชำระเงินของลูกค้าให้ตรงตามกำหนดเวลาการชำระเงิน 8. ตรวจสอบรายงานการขายประจำวัน 9. ติดตามแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการส่งมอบสินค้า 10. ติดตามแก้ปัญหากับลูกค้า

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตำแหน่งงาน	คำบรรยายลักษณะงาน
พนักงานขาย	1. รับผิดชอบในการหาลูกค้า 2. ติดตามเปิดการขายสินค้าและทำการแนะนำสินค้าใหม่ 3. ติดตาม รวบรวมข้อมูลคู่แข่งขัน และติดตามความเป็นไปของตลาด 4. ติดตาม รวบรวมแก้ไขปัญหาต่าง ๆ 5. รับผิดชอบยอดขายที่ได้รับมอบหมาย
พนักงานธุรการขาย	1. จัดพิมพ์งานในฝ่ายและจัดเก็บเอกสาร 2. รวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ที่ลูกค้าติดต่อเข้ามาในสำนักงาน 3. ทำการแจ้งกำหนดการจัดส่งสินค้าให้ฝ่ายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และทำการติดต่อประสานงานกับฝ่ายต่าง ๆ 4. ทำการขายสินค้าให้ลูกค้าแทนพนักงานขาย กรณีที่ลูกค้าเข้ามาในบริษัท ฯ 5. ติดตามแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับเอกสารในการขาย

ที่มา : บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด. Company profile (นครปฐม : ม.ป.ท, ม.ป.ป.).

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วุฒิชัย เรียนรู้ (2553) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า ผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 18 ท่าน มีความคิดเห็นสอดคล้องกันเกี่ยวกับสมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารและเครื่องดื่ม ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านพฤติกรรม สรุปตามองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะด้านความรู้ (Knowledge) ประกอบด้วย

1.1 ความรู้ในงานที่ทำ ได้แก่ การมีความรู้ในงานที่ทำในระดับที่สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ความเข้าใจในงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ การเข้าใจถึงคุณภาพของการผลิตสินค้าให้ได้ตามมาตรฐานที่ลูกค้ากำหนดเข้าใจถึงคุณภาพของงานและเข้าใจถึงกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

1.3 ความสามารถในการบริหารจัดการ ได้แก่ สามารถบริหารและจัดระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ตามมาตรฐานที่กำหนดได้

2. สมรรถนะด้านทักษะ ประกอบด้วย

2.1 ทักษะการทำงานเป็นทีม ได้แก่ การเข้าใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

2.2 ทักษะการบริหารการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ สามารถปรับทัศนคติในการทำงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของธุรกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและปฏิบัติงานในเชิงรุก

3. สมรรถนะด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย

3.1 การเรียนรู้ด้วยตนเองและรักการเรียนรู้ ได้แก่ การศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับงานที่ตัวเองรับผิดชอบอยู่ตลอดเวลาเพื่อนำมาปรับปรุงงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น

3.2 การกล้าแสดงความคิดเห็นและกล้าแสดงออก ได้แก่ แสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสมกับข้อมูลและมีเหตุผล

3.3 การมีส่วนร่วมกับองค์การ ได้แก่ การคำนึงถึงเป้าหมายขององค์การและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันขององค์การ

3.4 การมีความยืดหยุ่น ได้แก่ สามารถปรับตัวการทำงานให้เข้ากับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว

3.5 การมีความเป็นผู้นำ ได้แก่ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ รักษาคำมั่นสัญญา รักษาคำพูด และปฏิบัติตามกับสิ่งที่ได้รับปากไว้ กล้ารับผิด เมื่อเกิดความผิดพลาดและป้องกันแก้ไข ไม่กล่าวโทษผู้อื่น

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

3.6 มีจริยธรรม ได้แก่ การมีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีคุณธรรม มีทัศนคติที่ดี

สมศักดิ์ สงวนเดือน (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะพื้นฐานของครูช่างตามพระราชบัญญัติการศึกษาปี 2542 ตามความต้องการของตลาดแรงงาน ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย ร้อยละ 31.20 และผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้หญิง ร้อยละ 68.80 มีอายุระหว่าง 20 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.40 สถานะผู้ตอบแบบสอบถามเป็นนักศึกษาปริญญาบัณฑิต ร้อยละ 70.70

รองลงมาเป็นครู/อาจารย์ เป็นร้อยละ 26.4 โดยระดับของความต้องการของกลุ่มเป้าหมายที่ศึกษาส่วนใหญ่มีความต้องการที่ระดับมาก – มากสุดในด้าน

1. สมรรถนะในงานวิชาชีพอุตสาหกรรม ในสถานะนักศึกษา ปริญญาบัณฑิต ด้านระบบการบริหารจัดการงานอุตสาหกรรม ในสถานะครู/อาจารย์ ด้านมนุษย์สัมพันธ์ในการทำงานอุตสาหกรรม

2. สมรรถนะในงานอาชีพครู ความรู้ความสามารถในด้านจัดการเรียนรู้ เกี่ยวกับทักษะความสามารถในการวิเคราะห์และออกแบบสื่อ ในด้านจิตวิทยาสำหรับครู เกี่ยวกับความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติของผู้เรียนในด้านการวิจัย เกี่ยวกับนำกระบวนการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียน (มีความคิดเห็นเหมือนกัน)

3. สมรรถนะในการปฏิบัติงาน (มีความคิดเห็นเหมือนกัน) ด้านการพัฒนาศักยภาพผู้เรียนในอาชีพตามความพึงพอใจ

ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขาเอฟดีซี ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับสมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัทเซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขาเอฟดีซี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานสูงในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.08 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านทักษะอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.93 การทำงานเป็นทีมมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงมากมีค่าเฉลี่ย 4.32 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้สูงมีค่าเฉลี่ย 4.13 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะสูงมีค่าเฉลี่ย 4.14 และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความเข้าใจในการปฏิบัติงานสูงมีค่าเฉลี่ย 4.14

2. ผลการเปรียบเทียบลักษณะทางประชากรศาสตร์พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าระดับอายุงาน 17 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะสูงกว่าระดับอายุงานไม่เกิน 1 ปี อายุงาน 7 - 11 ปี และอายุงาน 12 - 16

วรรณพร แสงพานิชย์ (2552) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะที่ต้องการและที่เป็นของบุคลากรในเต๋าการ์เด้นท์ เฮลท์ สปา แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักขององค์กรประกอบด้วย

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การพัฒนาศักยภาพคน

ผลงานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา ระดับปริญญาโท

3. การมีวิสัยทัศน์

4. การใฝ่ความรู้

5. ความสั่งสมเชี่ยวชาญในสายอาชีพ

6. จิตสำนึกด้านความปลอดภัย

จากสมรรถนะหลักทั้งหมดผลการศึกษาพบว่า มีระดับช่องว่าง 1 มากที่สุด คือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเป้าไว้กับความสามารถที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก สำหรับสมรรถนะเฉพาะ (ตำแหน่งงาน) นั้นพบว่าโดยรวมของสมรรถนะจะมีระดับช่องว่าง 1 มากที่สุด คือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเป้าไว้กับความสามารถที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันมาก แต่มีบางสมรรถนะที่พบว่ามีระดับช่องว่าง 3 คือเป้าหมายที่องค์กรตั้งเป้าไว้กับความสามารถที่เป็นจริงของผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันมาก โดยมี 3 อันดับที่สำคัญ คือ อันดับ 1 ความรับผิดชอบ อันดับ 2 มีความรู้ความสามารถในงาน อันดับที่ 3 มนุษยสัมพันธ์ดี

เอนก เทียนบูชา (2552) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน ผลการวิจัยพบว่า สามารถกำหนดสมรรถนะหลักแบ่งเป็น 3 ด้าน ด้านละ 3 องค์ประกอบ รวมเป็น 9 องค์ประกอบ 29 หน่วยสมรรถนะและ 125 หน่วยสมรรถนะย่อย ได้แก่สมรรถนะเพื่อการดำรงชีวิตประกอบด้วย การพัฒนาอาชีพ สัญลักษณ์ในชีวิต สุขวิถีและชีวิตพอเพียง สมรรถนะหลักเพื่อการทำงานประกอบด้วยการแก้ปัญหา การทำงานร่วมกับผู้อื่น และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องและสมรรถนะพื้นฐานประกอบด้วยการสื่อสาร การใช้ตัวเลข และเทคโนโลยีสารสนเทศ สมรรถนะที่สถานประกอบการให้ความสำคัญที่สุดคือสมรรถนะหลักด้านการสื่อสารโดยเฉพาะสมรรถนะด้านการพูด สมรรถนะหลักของบุคคลากรในสถานประกอบการที่ระดับต่ำสุด คือ สมรรถนะด้านการสื่อสารภาษาอังกฤษ จากการวิจัยพบว่ารูปแบบการพัฒนาที่เหมาะสมมี 5 ขั้น คือการวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การนำไปปฏิบัติและการประเมินผล ส่วนประกอบของรูปแบบสำคัญของการพัฒนาสมรรถนะหลักคือการกำหนดคำอธิบายสมรรถนะหลัก การกำหนดระดับของสมรรถนะหลักโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ การกำหนดมาตรฐานสมรรถนะหลัก และการจัดทำโมดูลการพัฒนาสมรรถนะหลัก กระบวนการพัฒนาสมรรถนะหลักที่สำคัญมี 3 ขั้นตอน ได้แก่ การสร้างความตระหนัก การเรียนรูปแบบมีส่วนร่วม และการฝึกปฏิบัติ การประเมินรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะหลักมีความเหมาะสมสามารถนำไปใช้ในการพัฒนาสมรรถนะของแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นรีนุช ชัยวิฑูรย์ (2552) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ผลการวิจัยพบว่า

1. ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ได้แก่ การสื่อสาร การวางแผน

และบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากลอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม และสำนึกในด้านคุณภาพ

2. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของ บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการบริหารเชิงกลยุทธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของ บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้านทั้ง 6 ด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

4. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงาน บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีอายุต่างกัน มีสมรรถนะด้านการวางแผนและบริหารจัดการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

5. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของ บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีสมรรถนะโดยภาพรวม และรายด้าน ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ และสำนึกในความเป็นสากล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

6. เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักระหว่างพนักงานของ บริษัทโตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด ที่มีการศึกษาอบรมเพิ่มเติมตามสายอาชีพต่างกัน มีสมรรถนะโดยรวมและรายด้านทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการสื่อสาร การทำงานเป็นทีม การวางแผนและบริหารจัดการ การบริหารเชิงกลยุทธ์ สำนึกในเรื่องของคุณภาพและสำนึกในความเป็นสากล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5

คนึงนิจ อนุโรจน์ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กองทัพอากาศ ผลการวิจัยพบว่า

ผลงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาตรี

1. ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรของกองทัพอากาศ ปัจจัยด้านความพร้อมในการเรียนรู้ด้วยตนเองของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กองทัพอากาศ และสมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กองทัพอากาศ ทั้งสามปัจจัยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ดี

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับสมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กองทัพอากาศ มีความสัมพันธ์อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 ปัจจัยด้านบรรยากาศองค์กรประกอบด้วยความชัดเจนด้านเป้าหมายและนโยบาย ความยืดหยุ่น ความมุ่งมันผูกพันของทีมงาน ความรับผิดชอบในงาน มาตรฐานการปฏิบัติงาน การสนับสนุนการเรียนรู้

วรรณา สิริพัฒนภิญโญ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยของพนักงานฝ่ายผลิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการผลิตในกลุ่มบริษัทผลิตอาหาร ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งหน้าที่ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานทั้งหมดของพนักงานฝ่ายผลิตส่งผลต่อคุณภาพการผลิตโดยรวมในกลุ่มบริษัทผลิตอาหารซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานมีตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นและระยะเวลาการปฏิบัติงานในบริษัทนี้ทั้งหมดที่นานกว่า มักจะได้รับการฝึกอบรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความตระหนักในด้านคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลทำให้มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการผลิตโดยรวมค่อนข้างสูง

สุกัญญา แย้มขะมัง (2548) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ตัวชี้วัดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน) จำนวน 3 ด้าน ประกอบด้วย 45 ข้อ ดังนี้

1. ตัวชี้วัดด้านความรู้เกี่ยวกับธุรกิจ 14 ข้อ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้มากที่สุด 2 ตัวชี้วัด คือ 1) ความรู้ ความเข้าใจการบริหารจัดการด้านการขาย และ 2) มีความเข้าใจเกี่ยวกับแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงความต้องการของลูกค้า

2. ตัวชี้วัดด้านการเจรจาต่อรอง 14 ข้อ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้มากที่สุด 5 ตัวชี้วัด คือ 1) มีความรู้ ความเข้าใจการใช้เทคนิคการเจรจาต่อรอง 2) สามารถระงับอารมณ์แสดงออกเพื่อให้เกิดความขัดแย้งน้อยลง 3) สามารถนำเสนอทางเลือกต่าง ๆ ในระหว่างเจรจาสามารถทำให้คู่เจรจายอมรับในแนวทางเลือกที่กำหนดขึ้นในระหว่างการเจรจาต่อรอง 4) สามารถใช้เทคนิควิธีการเจรจาต่อรองให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ และ 5) สามารถสร้างความพึงพอใจและการยอมรับของคู่เจรจาบนพื้นฐานของชัยชนะทั้งสองฝ่าย

3. ตัวชี้วัดด้านการบริหารการขาย 17 ข้อ เป็นตัวชี้วัดที่มีความเหมาะสมที่จะใช้มากที่สุด 2 ตัวชี้วัด คือ 1) มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการขาย และ 2) สามารถปฏิบัติงานขายตามแผนงานที่กำหนดตามเป้าหมายที่วางไว้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า การศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของบุคคลากรในส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งมีความสำคัญเป็นอย่างมากที่จะนำพาไปสู่การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถในการปฏิบัติงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ ในการดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม ในด้านของการพัฒนาศักยภาพและความเหมาะสมของบุคลากรในการปฏิบัติงานในองค์กรดังกล่าว

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักที่จำเป็นของพนักงานขาย : กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด” ดำเนินการวิจัยโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวิธีดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

แนวทางการศึกษาวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

แนวทางการศึกษาวิจัย

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากหนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. การศึกษาข้อมูลภาคสนาม (Field Research) ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยและเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในประเทศของบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือจำนวน 70 คน

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มาจากพนักงานขายในประเทศของบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ซึ่งประกอบด้วย 5 บริษัท ได้แก่

1. บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด จำนวน 30 คน
2. บริษัท ครีเอทีฟ พลาสติก จำกัด จำนวน 17 คน
3. บริษัท เจริญโชคชัย พาสเซ็นต์เจอร์ (1992) จำกัด จำนวน 12 คน
4. บริษัท เอส แอนด์ เจ โฮลดิ้ง จำกัด จำนวน 15 คน
5. บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด จำนวน 11 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของการคำนวณจากสูตรของ ทาโร ยามาเน โดยกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่ม 0.05 ดังนั้นได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน70 คน

$$n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

เมื่อกำหนดค่าตามสูตรดังนี้

n = ขนาดของตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากรที่ต้องการ

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าได้ดังนี้

$$= \frac{85}{1 + 85\ (0.0025)}$$

$$= 70.10 \approx 70$$

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 70 ตัวอย่าง

เมื่อคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้สุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จำนวน 70 คน จากจำนวนประชากร 85 คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในฝ่ายขายในประเทศบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 5 บริษัท รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถ-บูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

บริษัท	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด	30	25
2. บริษัท ครีเอทีฟ พลาสติก จำกัด	17	14
3. บริษัท เจริญโชคชัย พาสเซ็นต์เจอร์ (1992) จำกัด	12	10
4. บริษัท เอส แอนด์ เจ โฮลดิ้ง จำกัด	15	12
5. บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด	11	9
รวม	**85**	**70**

ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ - มีนาคม 2554 เป็นระยะเวลารวม 2 เดือน

ตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้สำหรับการวิจัยในดังนี้มี 2 ตัวแปร คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

1. ตัวแปรต้น หรือ ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มีดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 รายได้

1.1.5 อายุงาน

1.2 ปัจจัยการทำงาน

1.2.1 ความสามารถหลักของตัวบุคคล

1.2.2 ค่านิยมหลักและความเชื่อ

1.2.3 ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน

1.2.4 ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

2. ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานใน 4 ด้าน คือ
   2.1 ความสามารถในสายงาน
   2.2 ความสามารถทางเทคนิค
   2.3 ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่
   2.4 ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) วัดความคิดเห็น ที่ผู้วิจัยได้ประยุกต์จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สำหรับศึกษาความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ โดยกำหนดประเด็นสำคัญของคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกันกับวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยโดยแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล รวม 5 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed ended question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice questions) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการทำงานของพนักงาน จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตราภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

ระดับของความคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ผลงานวิจัยนักศึกษาระดับปริญญาตรี

การแปรผล (Interpretation) และการอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตราภาคชั้น มีดังนี้

จากสูตร ความกว้างของอันตราภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

แทนค่าจากสูตร = $\frac{5 - 1}{5}$

= 0.80

แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลักที่จำเป็นของพนักงานขาย จำนวน 24 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีหลายคำตอบให้เลือก และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตราภาคชั้นเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่าของลิเคิร์ท ในแบบสอบถาม รายละเอียดดังนี้

ระดับของความคิดเห็น

เห็นด้วยมากที่สุด	5	คะแนน
เห็นด้วยมาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

การแปรผล (Interpretation) และการอภิปรายผลการวิจัย ลักษณะแบบสอบถามใช้ในระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้นเป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า ของลิเคิร์ท ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตราภาคชั้น มีดังนี้

จากสูตร ความกว้างของอันตราภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$

แทนค่าจากสูตร = $\frac{5 - 1}{5}$

= 0.80

ผลงานวิจัยนักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ

แสดงเกณฑ์เฉลี่ยระดับความคิดเห็น

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาสมรถนะหลักของตนเองเพื่อให้สนองตอบสมรรถนะหลักหรือความสามารถหลักขององค์กร

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จเรียบร้อยแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการหาความเที่ยงตรง (Validity) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ดังนี้

1. หาความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมเนื้อหาตามดัชนีชี้วัดตัวแปรภายใต้คำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ และคุณมณฑล ประยูรหงส์ ผู้จัดการฝ่ายขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไขให้สอดคล้องและเหมาะสมกับตัวแปรและขอบเขตที่กำหนด

2. หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน โดยทดสอบกับพนักงานขายของ บริษัท จินเนอร์ อินเตอร์ พลาส จำกัด ทั้งนี้เพื่อนำมาหาความเชื่อมั่น โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient of Alpha) ของครอนบาค (บุญชม ศรีสะอาด, 2543 : 174) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.96 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะถูกนำมาตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ ลงรหัสข้อมูล ให้คะแนน บันทึกข้อมูลและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์โดยการหาความถี่และร้อยละ (Percentage)

2. สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายในประเทศ วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย วิเคราะห์โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t-test กรณีเปรียบเทียบ 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศ และกรณีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ประสบการณ์การทำงาน จะใช้สถิติ One-way ANOVA

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ: กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานขาย และเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการทำงานตามความคิดเห็นของพนักงานขายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ รวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถาม ใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายในประเทศบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 70 คน

สำหรับการวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ t-test, F-test และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สามารถเสนอผลการวิจัย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการทำงานของพนักงานขาย ในประเทศในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

ผลงานวิจัยนี้เพื่อการศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยการทำงานของพนักงานขายในประเทศบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ และประสบการณ์การเป็นพนักงานขาย มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละด้านลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นพนักงานขายในประเทศบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	25	35.7
	หญิง	45	64.3
	รวม	70	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 30 ปี	11	15.7
	31 - 35 ปี	30	42.9
	36 - 40 ปี	16	22.9
	มากกว่า 40 ปี	1	18.6
	รวม	70	100.0
ระดับการศึกษา	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4	5.7
	อนุปริญญาตรี / ปวส.	7	10.0
	ปริญญาตรี	43	61.4
	สูงกว่าปริญญาตรี	16	22.9
	รวม	70	100.0
รายได้	20,000 - 30,000 บาท	14	20.0
	30,001 - 40,000 บาท	15	21.4
	40,001 - 50,000 บาท	25	35.7
	มากกว่า 50,001 บาท	16	22.9
	รวม	70	100.0

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประสบการณ์พนักงานขาย	น้อยกว่าหรือ 1 ปี	7	10.0
	มากกว่า 1 - 2 ปี	7	10.0
	มากกว่า 2 - 3 ปี	16	22.9
	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	40	57.1
	รวม	70	100.0

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน พบว่า ในด้านเพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 64.3 และเพศชาย จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 รองลงมา อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และอายุมากกว่า 40 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 โดยมีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 ระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 รองลงมา คือ มากกว่า 50,001 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และ 30,001-40,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 น้อยสุด 20,000-30,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ด้านประสบการณ์พนักงานขาย พบว่า มีมากกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา คือ มากกว่า 2-3 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และน้อยกว่า 1 ปี, มากกว่า 1-2 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความสามารถหลักของตัวบุคคล, ค่านิยมหลักและความเชื่อ, ความรู้และทักษะในการทำงาน, ทักษะและความสามารถในด้านการแสดงออกของพนักงานขาย มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักที่จำเป็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในภาพรวม

ปัจจัยในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับ
ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล	3.82	0.68	มาก	3
ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ	3.79	0.65	มาก	4
ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน	3.86	0.60	มาก	2
ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก	3.95	0.57	มาก	1
ภาพรวมปัจจัยในการทำงานของพนักงาน	**3.85**	**0.54**	**มาก**	

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในระดับมาก ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก รองลงมา ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล และด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ ตามลำดับ ดังตารางที่ 6 - 9

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 6 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถในสายงาน

ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
สามารถนำความรู้และทักษะในการทำงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานขายได้	1	1	8	47	13	70	4.00	0.70	มาก
	(1.4)	(1.4)	(11.4)	(67.1)	(18.6)	(100.0)			
หมั่นศึกษา หาความรู้ ความเข้าใจในสินค้า กลุ่มลูกค้า คู่แข่งขันหรือปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน	1	1	13	43	12	70	3.91	0.74	มาก
	(1.4)	(1.4)	(18.6)	(61.4)	(17.1)	(100.0)			
สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้	1	1	18	41	9	70	3.80	0.73	มาก
	(1.4)	(1.4)	(25.7)	(58.6)	(12.9)	(100.0)			
สามารถนำกลยุทธ์และสามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของตนเองและภายในฝ่ายขายได้	1	4	16	38	11	70	3.77	0.84	มาก
	(1.4)	(5.7)	(22.9)	(54.3)	(15.7)	(100.0)			
สามารถตอบสนองเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และสามารถวิเคราะห์คาดการณ์และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นได้สำเร็จ	2	3	22	35	8	70	3.63	0.85	มาก
	(2.9)	(4.3)	(31.4)	(50.0)	(11.4)	(100.0)			
ภาพรวม							**3.82**	**0.68**	**มาก**

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถนำความรู้และทักษะในการทำงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานขายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.00 รองลงมา หมั่นศึกษา หาความรู้ความเข้าใจในสินค้า กลุ่มลูกค้า คู่แข่งขันหรือปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.91) สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ ($\bar{X}$ = 3.80) สามารถนำกลยุทธ์และสามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของตนเองและภายในฝ่ายขายได้ ($\bar{X}$ = 3.77) และสามารถตอบสนองเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และสามารถวิเคราะห์คาดการณ์และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นได้สำเร็จ ($\bar{X}$ = 3.63)

ตารางที่ 7 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ

ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
มีการนำค่านิยมหลักและความเชื่อของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดผลดีต่อองค์กร	1	2	20	36	11	70	3.77	0.80	มาก
	(1.4)	(2.9)	(28.6)	(51.4)	(15.7)	(100.0)			
การแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน		4	20	35	11	70	3.76	0.79	มาก
		(5.7)	(28.6)	(50.0)	(15.7)	(100.0)			
ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น		4	13	40	13	70	3.89	0.77	มาก
		(5.7)	(18.6)	(57.1)	(18.6)	(100.0)			

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น		4	23	32	11	70			
		(5.7)	(32.9)	(45.7)	(15.7)	(100.0)			
ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์		4	17	38	11	70	3.80	0.77	มาก
		(5.7)	(24.3)	(54.3)	(15.7)	(100.0)			
ภาพรวม							**3.79**	**0.65**	**มาก**

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ ในภาพรวม พบว่ามีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.65 ในรายด้าน พบว่ามีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.89 รองลงมา ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์ ($\bar{X}$ = 3.80) มีการนำค่านิยมหลักและความเชื่อของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดผลดีต่อองค์กร ($\bar{X}$ = 3.77) การแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ($\bar{X}$ = 3.76) และช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น ($\bar{X}$ = 3.71)

ตารางที่ 8 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความรู้และทักษะในการทำงาน

ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมผลิตสินค้าพลาสติก รู้ถึงกระบวนการผลิต วัตถุดิบ และสามารถถ่ายทอดความรู้นี้ได้	1		20	38	11	70	3.83	0.74	มาก
	(1.4)		(28.6)	(54.3)	(15.7)	(100.0)			
สามารถนำเสนอขายสินค้าและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าวัตถุดิบและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้		1	16	42	11	70	3.90	0.66	มาก
		(1.4)	(22.9)	(60.0)	(15.7)	(100.0)			
มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ วิธีการเจรจาต่อรอง สามารถกำจัดข้อขัดแย้งและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้		1	20	39	10	70	3.83	0.68	มาก
		(1.4)	(28.6)	(55.7)	(14.3)	(100.0)			
เข้าใจถึงหลักการขาย สามารถวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวของตลาด ลูกค้า และคู่แข่งขันได้	1	2	14	45	8	70	3.81	0.73	มาก
	(1.4)	(2.9)	(20.0)	(64.3)	(11.4)	(100.0)			
มีความสามารถในการบริการจัดการงานขายให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย		1	14	45	10	70	3.91	0.63	มาก
		(1.4)	(20.0)	(64.3)	(14.3)	(100.0)			
ภาพรวม							**3.86**	**0.60**	**มาก**

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความรู้และทักษะในการทำงาน ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.60 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการบริการจัดการงานขายให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมา คือ สามารถนำเสนอขายสินค้าและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าวัตถุดิบและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ ($\bar{X}$ = 3.90) มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมผลิตสินค้าพลาสติก รู้ถึงกระบวนการผลิต วัตถุดิบ และสามารถถ่ายทอดความรู้นี้ได้ ($\bar{X}$ = 3.83) มีความรู้ความเข้าใจในหลักการ วิธีการเจรจาต่อรอง สามารถกำจัดข้อขัดแย้งและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ($\bar{X}$ = 3.83) และเข้าใจถึงหลักการขาย สามารถวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวของตลาดลูกค้าและคู่แข่งขันได้ ($\bar{X}$ = 3.81)

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก

ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้		1	10	47	12	70	4.00	0.61	มาก
		(1.4)	(14.3)	(67.1)	(17.1)	(100.0)			
มีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตนเองให้เข้ากับลูกค้าทุกคนได้	1	2	16	41	10	70	3.81	0.77	มาก
	(1.4)	(2.9)	(22.9)	(58.6)	(14.3)	(100.0)			
มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจต่อลูกค้า ต่อองค์กรและต่อตนเอง		2	12	44	12	70	3.94	0.68	มาก
		(2.9)	(17.1)	(62.9)	(17.1)	(100.0)			

ลิขสิทธิ์ของนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
มีความร่าเริงแจ่มใส ยิ้มง่าย ดูอารมณ์ดี ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้งานขายประสบผลสำเร็จได้		2	16	35	17	70	3.94	0.68	มาก
		(2.9)	(22.9)	(50.0)	(24.3)	(100.0)			
มีความเสียสละและความรับผิดชอบในงานขาย ทำให้การทำงานประสบกับความสำเร็จ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริหารงานขายได้		2	13	37	18	70	4.01	0.75	มาก
		(2.9)	(18.6)	(52.9)	(25.7)	(100.0)			
ภาพรวม							**3.95**	**0.57**	**มาก**

จากการศึกษาปัจจัยในการทำงานของพนักงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.57 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเสียสละและความรับผิดชอบในงานขาย ทำให้การทำงานประสบกับความสำเร็จ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริหารงานขายได้ มีค่าเฉลี่ย 4.01 รองลงมา มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้ ($\bar{X}$ = 4.00) มีความร่าเริงแจ่มใส ยิ้มง่าย ดูอารมณ์ดี ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้งานขายประสบผลสำเร็จได้ ($\bar{X}$ = 3.96) มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจต่อลูกค้าต่อองค์กรและต่อตนเอง ($\bar{X}$ = 3.94) และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตนเองให้เข้ากับลูกค้าทุกคนได้ ($\bar{X}$ = 3.81)

ส่วนที่ 3 สมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

แสดงผลการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง และสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย มีผลการศึกษาดังนี้

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในภาพรวม

สมรรถนะหลักในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	อันดับ
ความสามารถในสายงาน	4.02	0.67	มาก	1
ความสามารถทางเทคนิค	3.98	0.76	มาก	3
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	4.01	0.74	มาก	2
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	3.97	0.63	มาก	4
ภาพรวมสมรรถนะหลักในการทำงาน	**4.00**	**0.64**	**มาก**	

จากการศึกษาสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 อยู่ในระดับมาก ในรายด้าน พบว่า มีผลในระดับมากทุกด้านโดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในสายงาน รองลงมา ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ ด้านความสามารถทางเทคนิค และด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง ตามลำดับ ดังตารางที่ 11–14

ห้องสมุดวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 11 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถในสายงาน

ด้านความสามารถในสายงาน	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
สามารถบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ		1	19	29	21	70	4.00	0.80	มาก
		(1.4)	(27.1)	(41.4)	(30.0)	(100.0)			
จัดทำแผนปฏิบัติการ (action plan) บนพื้นฐานของข้อมูลและประสบการณ์ที่เกิดขึ้น		3	17	29	21	70	3.97	0.85	มาก
		(4.3)	(24.3)	(41.4)	(30.0)	(100.0)			
สามารถจัดสรรเวลา ทรัพยากร และเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ		5	24	22	19	70	3.79	0.93	มาก
		(7.1)	(34.3)	(31.4)	(27.1)	(100.0)			
กำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน มอบหมาย ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนได้อย่างชัดเจนเหมาะสม		1	14	32	23	70	4.10	0.76	มาก
		(1.4)	(15.7)	(52.9)	(30.0)	(100.0)			
สามารถทำงานทดแทนเพื่อนในแผนกได้		1	11	37	21	70	4.11	0.71	มาก
		(1.4)	(15.7)	(52.9)	(30.0)	(100.0)			
คิดหาทางพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง		3	4	42	21	70	4.16	0.71	มาก
		(4.3)	(5.7)	(60.0)	(30.0)	(100.0)			
ภาพรวม							**4.02**	**0.67**	**มาก**

พิมพ์เฉพาะนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถในสายงาน ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.67 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คิดหาทางพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมา สามารถทำงานทดแทนเพื่อนในแผนกได้ ($\bar{X}$ = 4.11) กำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน มอบหมาย ควบคุม และ

ติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนได้อย่างชัดเจนเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.10) สามารถบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$ = 4.00) จัดทำแผนปฏิบัติการ (action plan) บนพื้นฐานของข้อมูลและประสบการณ์ที่เกิดขึ้น ($\bar{X}$ = 3.97) และสามารถจัดสรรเวลาทรัพยากรและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 3.79)

ตารางที่ 12 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถทางเทคนิค

ด้านความสามารถทางเทคนิค	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
สามารถติดต่อประสานงานกับภายในหรือภายนอกองค์กรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ		6	17	26	21	70	3.89	0.94	มาก
		(8.6)	(24.3)	(37.1)	(30.0)	(100.0)			
ท่าทางและน้ำเสียงในการพูดของท่านเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับต่าง ๆ		8	12	29	21	70	3.90	0.97	มาก
		(11.4)	(17.1)	(41.4)	(30.0)	(100.0)			
สามารถสรุปประเด็นสาระสำคัญของเรื่องที่พูดได้อย่างชัดเจน		8	20	21	21	70	3.79	1.01	มาก
		(11.4)	(28.6)	(30.0)	(30.0)	(100.0)			
สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม		3	10	34	23	70			
		(4.3)	(14.3)	(48.6)	(32.9)	(100.0)			
สามารถนำเสนอตัวอย่างประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พูดได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ		1	15	31	23	70	4.09	0.78	มาก
		(1.4)	(21.4)	(44.3)	(32.9)	(100.0)			
ประสิทธิภาพการนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้		1	12	34	23	70	4.13	0.74	มาก
		(1.4)	(17.1)	(48.6)	(32.9)	(100.0)			
ภาพรวม							**3.98**	**0.76**	**มาก**

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถทางเทคนิค ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพการนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ย 4.13 รองลงมา สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม ($\bar{X}$ = 4.10) สามารถนำเสนอตัวอย่างประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พูดได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ ($\bar{X}$ = 4.09) ท่าทางและน้ำเสียงในการพูดของท่านเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับต่าง ๆ ($\bar{X}$ = 3.90) สามารถติดต่อประสานงานกับภายในหรือภายนอกองค์กรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ ($\bar{X}$ = 3.89) และสามารถสรุปประเด็นสาระสำคัญของเรื่องที่พูดได้อย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.79)

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่

ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน มีการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน		2	13	32	23	70	4.09	0.79	มาก
		(2.9)	(18.6)	(45.7)	(32.9)	(100.0)			
เข้าใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น		3	19	25	23	70	3.97	0.88	มาก
		(4.3)	(27.1)	(35.7)	(32.9)	(100.0)			
ผลักดันให้สมาชิกในทีมนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีมาแลกเปลี่ยนและใช้ให้เกิดประโยชน์ได้		3	12	32	23	70	4.07	0.82	มาก
		(4.3)	(17.1)	(45.7)	(32.9)	(100.0)			
นำเสนอวิธีการและความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบการทำงานของทีมงาน		3	21	24	22	70	3.93	0.89	มาก
		(4.3)	(30.0)	(34.3)	(31.4)	(100.0)			

พลังในวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 13 (ต่อ)

ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของสมาชิกในทีมได้สำเร็จรวมถึงการขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและระหว่างทีมได้สำเร็จ		4	10	34	22	70	4.06	0.83	มาก
		(5.7)	(14.3)	(48.6)	(31.4)	(100.0)			
ภาพรวม							**4.02**	**0.74**	**มาก**

จากการศึกษาสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัทตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.74 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน มีการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา ผลักดันให้สมาชิกในทีมนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีมาแลกเปลี่ยนและใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ($\bar{X}$ = 4.07) ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของสมาชิกในทีมได้สำเร็จรวมถึงการขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและระหว่างทีมได้สำเร็จ ($\bar{X}$ = 4.06) เข้าใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ($\bar{X}$ = 3.97) และนำเสนอวิธีการและความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบการทำงานของทีมงาน ($\bar{X}$ = 3.93)

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐานสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	ระดับความสำคัญ								
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	รวม	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า
ติดตามและทบทวนเป้าหมายของทีมงานอยู่เสมอ		5	7	42	16	70	3.99	0.79	มาก
		(7.1)	(10.0)	(60.0)	(22.9)	(100.0)			
ส่งมอบสินค้า และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด		4	11	38	17	70	3.97	0.80	มาก
		(5.7)	(15.7)	(54.3)	(24.3)	(100.0)			
สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าขององค์กรได้เป็นอย่างดี		4	6	43	17	70	4.04	0.75	มาก
		(5.7)	(8.6)	(61.4)	(24.3)	(100.0)			
มีการติดตาม และตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยของสินค้าก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้อย่างดี		3	16	36	15	70	3.90	0.78	มาก
		(4.3)	(22.9)	(51.4)	(21.4)	(100.0)			
วิเคราะห์และหาแนวทาง แก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง	1	2	10	40	17	70			
	(1.4)	(2.9)	(14.3)	(57.1)	(24.3)	(100.0)			
มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางในการทำงานเพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ	1	2	22	31	14	70	3.79	0.85	มาก
	(1.4)	(2.9)	(31.4)	(44.3)	(20.0)	(100.0)			
หมั่นศึกษา คิดค้นแนวทางใหม่ๆ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง	1		8	42	19	70	4.11	0.71	มาก
	(1.4)		(11.4)	(60.0)	(27.1)	(100.0)			
ภาพรวม							**3.97**	**0.63**	**มาก**

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

จากการศึกษาสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง ในภาพรวม พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.63 ในรายด้าน พบว่า มีความสำคัญในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หมั่นศึกษาคิดค้นแนวทางใหม่ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ย 4.11 รองลงมา สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าขององค์กรได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}$ = 4.04) วิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}$ = 4.00) ติดตามและทบทวนเป้าหมายของทีมงานอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 3.99) ส่งมอบสินค้าและให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด ($\bar{X}$ = 3.97) มีการติดตามและตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยของสินค้าก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้อย่างดี ($\bar{X}$ = 3.90) และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางในการทำงานเพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ ($\bar{X}$ = 3.79)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงาน แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	t.	Sig.
ความสามารถในสายงาน	ชาย	25	3.83	0.70	-1.86	0.07
	หญิง	45	4.13	0.63		
	รวม	**70**	**4.02**	**0.67**		
ความสามารถทางเทคนิค	ชาย	25	3.84	0.79	-1.15	0.25
	หญิง	45	4.06	0.75		
	รวม	**70**	**3.98**	**0.76**		
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ชาย	25	3.89	0.82	-1.13	0.26
	หญิง	45	4.10	0.70		
	รวม	**70**	**4.02**	**0.74**		

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 15 (ต่อ)

สมรรถนะหลักในการทำงาน	เพศ	N	$\bar{x}$	S.D.	t.	Sig.
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	ชาย	25	3.75	0.63	-2.25	0.03*
	หญิง	45	4.09	0.61		
	รวม	**70**	**3.97**	**0.63**		
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	ชาย	25	3.83	0.68	-1.72	0.09
	หญิง	45	4.10	0.59		
	รวม	**70**	**4.00**	**0.64**		

***** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านเพศกับสมรรถนะหลักในการทำงานในรายด้าน พบว่า ค่า Sig. < 0.05 จำนวน 1 ด้าน ได้แก่ ด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 สรุปผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านเพศได้ว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ความสามารถในสายงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.73	3	0.58	1.31	0.28
	ภายในกลุ่ม	28.96	66	0.44		
	รวม	**30.69**	**69**			
ความสามารถทางเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	2.33	3	0.78	1.35	0.27
	ภายในกลุ่ม	38.05	66	0.58		
	รวม	**40.38**	**69**			
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.30	3	0.77	1.4	0.25
	ภายในกลุ่ม	35.82	66	0.54		
	รวม	**38.12**	**69**			
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	2.39	3	0.80	2.07	0.11
	ภายในกลุ่ม	25.40	66	0.39		
	รวม	**27.79**	**69**			
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	1.96	3	0.65	1.66	0.18
	ภายในกลุ่ม	25.91	66	0.39		
	รวม	**27.86**	**69**			

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุกับสมรรถนะหลักในการทำงานในรายด้าน และภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 สรุปผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัท ในเครือ ด้านอายุได้ว่า พนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ความสามารถในสายงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.32	3	1.11	2.67	0.06
	ภายในกลุ่ม	27.37	66	0.42		
	รวม	**30.69**	**69**			
ความสามารถทางเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	4.61	3	1.54	2.84	0.05*
	ภายในกลุ่ม	35.76	66	0.54		
	รวม	**40.38**	**69**			
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	5.11	3	1.71	3.41	0.02*
	ภายในกลุ่ม	33.10	66	0.50		
	รวม	**38.12**	**69**			
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	4.69	3	1.57	4.47	0.01*
	ภายในกลุ่ม	23.09	66	0.35		
	รวม	**27.79**	**69**			
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	4.25	3	1.42	3.96	0.01*
	ภายในกลุ่ม	23.62	66	0.36		
	รวม	**27.86**	**69**			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักในการทำงาน ในรายด้าน พบว่า ค่า Sig. < 0.05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 สรุปผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือด้านระดับการศึกษาได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	$\bar{x}$	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญาตรี / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ความสามารถทางเทคนิค		**3.00**	**4.19**	**4.07**	**3.90**
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.00		1.19*	1.07*	0.90*
อนุปริญญาตรี / ปวส.	4.19			-0.12	-0.30
ปริญญาตรี	4.07				-0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.90				
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่		**2.95**	**4.26**	**4.07**	**4.05**
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	2.95		1.31*	1.12*	1.10*
อนุปริญญาตรี / ปวส.	4.26			-0.18	-0.21
ปริญญาตรี	4.07				-0.02
สูงกว่าปริญญาตรี	4.05				
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง		**3.04**	**4.00**	**4.11**	**3.82**
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.04		0.96*	1.07*	0.79*
อนุปริญญาตรี / ปวส.	4.00			0.11	-0.18
ปริญญาตรี	4.11				-0.29
สูงกว่าปริญญาตรี	3.82				
ภาพรวมสมรรถนะหลัก		**3.05**	**4.17**	**4.09**	**3.92**
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.05		1.12*	1.04*	0.88*
อนุปริญญาตรี / ปวส.	4.17			-0.08	-0.24
ปริญญาตรี	4.09				-0.17
สูงกว่าปริญญาตรี	3.92				

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษากับสมรรถนะหลักในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปรายด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านความสามารถทางเทคนิค พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถทางเทคนิคต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ ปวส. ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่งต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ทดสอบภาพรวมสมรรถนะหลักในการทำงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับระดับการศึกษา จำนวน 1 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส. ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	**แหล่งความแปรปรวน**	**ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน**	**องศาอิสระ**	**ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง**	**F**	**Sig.**
ความสามารถในสายงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.80	3	0.27	0.59	0.62
	ภายในกลุ่ม	29.88	66	0.45		
	รวม	**30.69**	**69**			
ความสามารถทางเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	0.91	3	0.30	0.51	0.68
	ภายในกลุ่ม	39.46	66	0.60		
	รวม	**40.38**	**69**			
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.36	3	0.12	0.21	0.89
	ภายในกลุ่ม	37.76	66	0.57		
	รวม	**38.12**	**69**			
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	1.06	3	0.36	0.88	0.46
	ภายในกลุ่ม	26.72	66	0.41		
	รวม	**27.79**	**69**			
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	0.53	3	0.18	0.43	0.74
	ภายในกลุ่ม	27.33	66	0.41		
	รวม	**27.86**	**69**			

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะหลักในการทำงาน ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. > 0.05 สรุปผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือด้านรายได้ต่อเดือนได้ว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน	องศาอิสระ	ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนกำลังสอง	F	Sig.
ความสามารถในสายงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.92	3	1.64	4.20	0.01*
	ภายในกลุ่ม	25.77	66	0.39		
	รวม	30.66	69			
ความสามารถทางเทคนิค	ระหว่างกลุ่ม	6.24	3	2.08	4.02	0.01*
	ภายในกลุ่ม	34.13	66	0.52		
	รวม	40.38	69			
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.08	3	2.03	4.18	0.01*
	ภายในกลุ่ม	32.04	66	0.49		
	รวม	**38.12**	**69**			
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	ระหว่างกลุ่ม	3.36	3	1.12	3.03	0.04*
	ภายในกลุ่ม	24.43	66	0.37		
	รวม	**27.79**	**69**			
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	ระหว่างกลุ่ม	4.69	3	1.56	4.46	0.01*
	ภายในกลุ่ม	23.17	66	0.35		
	รวม	**27.86**	**69**			

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงานในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน ความสามารถทางเทคนิค ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

ทดสอบในภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 สรุปผลการทดสอบปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือด้านประสบการณ์ทำงานได้ว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงนำมาทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe ดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือ 1 ปี	มากกว่า 1 - 2 ปี	มากกว่า 2 - 3 ปี	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป
ความสามารถในสายงาน		3.31	3.81	4.02	4.18
น้อยกว่าหรือ 1 ปี	3.31		0.50*	0.71*	0.87*
มากกว่า 1 - 2 ปี	3.81			0.21	0.37*
มากกว่า 2 - 3 ปี	4.02				0.16
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	4.18				
ความสามารถทางเทคนิค		3.17	3.86	3.92	4.17
น้อยกว่าหรือ 1 ปี	3.17		0.69*	0.75*	1.00*
มากกว่า 1 - 2 ปี	3.86			0.06	0.31*
มากกว่า 2 - 3 ปี	3.92				0.25
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	4.17				
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่		3.26	3.86	3.93	4.23
น้อยกว่าหรือ 1 ปี	3.26		0.60*	0.67*	0.97*
มากกว่า 1 - 2 ปี	3.86			0.07	0.37*
มากกว่า 2 - 3 ปี	3.93				0.30
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	4.23				
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง		3.63	3.47	3.99	4.11
น้อยกว่าหรือ 1 ปี	3.63		-0.16	0.36*	0.48*
มากกว่า 1 - 2 ปี	3.47			0.52*	0.64*
มากกว่า 2 - 3 ปี	3.99				0.12
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	4.11				

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 21 (ต่อ)

สมรรถนะหลักในการทำงาน	$\bar{X}$	น้อยกว่าหรือ 1 ปี	มากกว่า 1 - 2 ปี	มากกว่า 2 - 3 ปี	มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป
ภาพรวมสมรรถนะหลัก		3.34	3.75	3.96	4.17
น้อยกว่าหรือ 1 ปี	3.34		0.41	0.62*	0.83*
มากกว่า 1 - 2 ปี	3.75			0.22	0.42*
มากกว่า 2 - 3 ปี	3.96				0.21
มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป	4.17				

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านประสบการณ์ทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุป รายด้านได้ดังต่อไปนี้

ด้านความสามารถทางเทคนิค พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับประสบการณ์ทำงานจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือ 1 ปีจะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถทางเทคนิค ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถทางเทคนิคต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป

ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับประสบการณ์ทำงานจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือ 1 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปี ขึ้นไป

ด้านความสามารถทางเทคนิค พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับประสบการณ์ทำงานจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือ 1 ปีจะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถทางเทคนิค ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี, มากกว่า

2 -3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานความสามารถทางเทคนิคต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป

ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับประสบการณ์ทำงานจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือ 1 ปีจะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1 - 2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป

ด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับประสบการณ์ทำงานจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือ 1 ปีจะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่งต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่งต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน, มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป

ทดสอบในภาพรวม พบว่า มีค่าเฉลี่ยความแตกต่างกับประสบการณ์ทำงานจำนวน 2 คู่ ได้แก่ 1) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือ 1 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวม ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวม ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย

ตารางที่ 22 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถหลักของตัวบุคคลกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	**ความสามารถหลักของตัวบุคคล**		
	Pearson Correlation (r)	**Sig.**	**N**
ความสามารถในสายงาน	0.30	0.01*	70
ความสามารถทางเทคนิค	0.28	0.02*	70
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	0.37	0.00*	70
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	0.28	0.02*	70
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	**0.34**	**0.00***	**70**

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถหลักของตัวบุคคลกับสมรรถนะหลักในการทำงาน ในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

สรุปผลทดสอบ ได้ว่า ปัจจัยการทำงานด้านความสามารถหลักของตัวบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 23 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านค่านิยมหลักและความเชื่อกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	**ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ**		
	Pearson Correlation (r)	**Sig.**	**N**
ความสามารถในสายงาน	0.48	0.00*	70
ความสามารถทางเทคนิค	0.38	0.00*	70
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	0.51	0.00*	70
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	0.35	0.00*	70
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	**0.48**	**0.00***	**70**

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านค่านิยมหลักและความเชื่อกับสมรรถนะหลักในการทำงานในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

สรุปผลทดสอบ ได้ว่า ปัจจัยการทำงานด้านค่านิยมหลักและความเชื่อมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 24 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถ ด้านความรู้และทักษะในการทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	ด้านความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	**Sig.**	**N**
ความสามารถในสายงาน	0.53	0.00*	70
ความสามารถทางเทคนิค	0.42	0.00*	70
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	0.54	0.00*	70
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	0.40	0.00*	70
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	**0.52**	**0.00***	**70**

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถ ด้านความรู้และทักษะในการทำงานกับสมรรถนะหลักในการทำงานในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

สรุปผลทดสอบ ได้ว่า ปัจจัยการทำงานด้านความสามารถ ด้านความรู้และทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 25 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกกับสมรรถนะหลักในการทำงาน

สมรรถนะหลักในการทำงาน	**ด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก**		
	Pearson Correlation (r)	**Sig.**	**N**
ความสามารถในสายงาน	0.66	0.00*	70
ความสามารถทางเทคนิค	0.57	0.00*	70
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่	0.56	0.00*	70
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง	0.53	0.00*	70
ภาพรวมสมรรถนะหลัก	**0.64**	**0.00***	**70**

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการทำงานด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกกับสมรรถนะหลักในการทำงานในรายด้านและภาพรวม พบว่า ค่า Sig. < 0.05 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค,ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

สรุปผลทดสอบ ได้ว่า ปัจจัยการทำงานพนักงานขายด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถในสายงานมีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง และสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย โดยด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกมีความสัมพันธ์สูงสุด * อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ : กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด มีวัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

2. เพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะหลักในการทำงาน ตามความคิดเห็นของพนักงานขายในประเทศจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถ-บูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

ระเบียบวิธีวิจัยเป็นการศึกษาเชิงปริมาณ เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ จำนวน 70 คน ทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือตามแนวคิดของครอนบัค จำนวน 30 คน ได้ผลทดสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือว่ามีความน่าเชื่อถือในระดับสูงมีค่าการทดสอบความน่าเชื่อถือเครื่องมือที่ 0.96

ตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรต้น คือ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์การทำงาน และ 2) ปัจจัยการทำงาน ประกอบด้วย ความสามารถหลักของตัวบุคคล ค่านิยมหลักและความเชื่อ ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน และความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก ตัวแปรตาม คือสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายใน 4 ด้าน ได้แก่ ความสามารถในสายงาน ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ และทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง

วิเคราะห์ผลใช้สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายผลการศึกษา ได้แก่ การแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติแบบ T-test, F-Test และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่โดยวิธี Scheffe และทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ประมวลผลงานวิจัยโดยใช้โปรแกรมทางสถิติ สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของประชากรตามกลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของประชากรตามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 70 คน พบว่า ในด้านเพศ กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.3 และเพศชาย ร้อยละ 35.7 มีอายุระหว่าง 30-35 ปี ร้อยละ 42.9 รองลงมา อายุระหว่าง 36-40 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.4 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 40,001-50,000 บาท ร้อยละ 35.7 รองลงมา มากกว่า 50,000 บาท น้อยสุด 20,000-30,000 บาท มีประสบการณ์เป็นพนักงานขาย มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป ร้อยละ 57.1 รองลงมา มากกว่า 2 -3 ปี

2. ปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.54 อยู่ในระดับมาก โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก รองลงมา ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล และด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ ตามลำดับ สรุปรายด้านได้ ดังนี้

ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.95 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.57 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความเสียสละและความรับผิดชอบในงานขาย ทำให้การทำงานประสบกับความสำเร็จ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริหารงานขายได้ รองลงมา มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้, มีความร่าเริงแจ่มใส ยิ้มง่าย ดูอารมณ์ดี ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้งานขายประสบผลสำเร็จได้, มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจต่อลูกค้า ต่อองค์กรและต่อตนเอง และมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตนเองให้เข้ากับลูกค้าทุกคนได้

ผลงานวิทยานิพนธ์นักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.60 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีความสามารถในการบริการจัดการงานขายให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย รองลงมา สามารถนำเสนอขายสินค้าและสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าวัตถุดิบและเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้, มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมผลิตสินค้าพลาสติก รู้ถึงกระบวนการผลิตวัตถุดิบ และสามารถถ่ายทอดความรู้นี้ได้, มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ วิธีการเจรจาต่อรอง สามารถกำจัดข้อขัดแย้งและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ และเข้าใจถึงหลักการขาย สามารถวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวของตลาด ลูกค้าและคู่แข่งขันได้

ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.68 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถนำความรู้และทักษะในการทำงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานขายได้ รองลงมา หมั่นศึกษา หาความรู้ ความเข้าใจในสินค้า กลุ่มลูกค้า คู่แข่งขันหรือปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน, สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้, สามารถนำกลยุทธ์และสามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของตนเองและภายในฝ่ายขายได้ และสามารถตอบสนองเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และสามารถวิเคราะห์คาดการณ์และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นได้สำเร็จ

ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.79 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.65 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รองลงมา ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์, มีการนำค่านิยมหลักและความเชื่อของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดผลดีต่อองค์กร, การแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น

3. สมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ

ผลการศึกษาสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงาน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.64 โดยด้านที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในสายงาน รองลงมา ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ด้านความสามารถทางเทคนิค และด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง ตามลำดับ สรุปรายด้านได้ดังนี้

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านความสามารถในสายงาน พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.67 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ คิดหาทางพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง รองลงมา สามารถทำงานทดแทนเพื่อนในแผนกได้, กำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน มอบหมาย ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนได้อย่างชัดเจนเหมาะสม, สามารถบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ, จัดทำแผนปฏิบัติการ (action plan) บนพื้นฐานของข้อมูลและประสบการณ์ที่เกิดขึ้น และสามารถจัดสรรเวลาทรัพยากรและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ

ด้านความสามารถทางเทคนิค พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.76 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ประสิทธิภาพการนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ รองลงมา สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม, สามารถนำเสนอตัวอย่างประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พูดได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ, ท่าทางและน้ำเสียงในการพูดของท่านเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับต่าง ๆ, สามารถติดต่อประสานงานกับภายในหรือภายนอกองค์กรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ และ สามารถสรุปประเด็นสาระสำคัญของเรื่องที่พูดได้อย่างชัดเจน

ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.74 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน มีการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน รองลงมา ผลักดันให้สมาชิกในทีมนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีมาแลกเปลี่ยนและใช้ให้เกิดประโยชน์ได้, ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของสมาชิกในทีมได้สำเร็จรวมถึงการขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีมและระหว่างทีมได้สำเร็จ, เข้าใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น และนำเสนอวิธีการและความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบการทำงานของทีมงาน

ด้านความสามารถทางเทคนิค พบว่า มีความสำคัญในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยที่ 3.97 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 0.63 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ หมั่นศึกษา คิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รองลงมา สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าขององค์กรได้เป็นอย่างดี, วิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้าได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง, ติดตามและทบทวนเป้าหมายของทีมงานอยู่เสมอ, ส่งมอบสินค้า และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด, มีการติดตาม และตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยของสินค้าก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้อย่างดี และมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางในการทำงานเพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ

4. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงาน แตกต่างกัน

ด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีสมรรถนะหลักในการทำงาน ต่ำกว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส., ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ด้านรายได้ต่อเดือนกับสมรรถนะหลักในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านประสบการณ์ทำงาน พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานที่ต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยกว่าหรือ 1 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวมต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี, มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และ 2) พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ได้ว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยการทำงานพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย

ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล พบว่า ปัจจัยการทำงานพนักงานขายด้านความสามารถหลักของตัวบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ พบว่า ปัจจัยการทำงานพนักงานขายด้านค่านิยมหลักและความเชื่อมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน พบว่า ปัจจัยการทำงานพนักงานขายด้านความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก พบว่า ปัจจัยการทำงานพนักงานขายด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออกมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย โดยปัจจัยการทำงานด้านความสามารถในสายงานมีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ได้ว่า ปัจจัยการทำงานพนักงานขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความสามารถในสายงาน, ความสามารถทางเทคนิค, ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง และสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย โดยด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

การอภิปรายผล

1. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก รองลงมา ด้านความรู้และทักษะในการทำงาน, ด้านความสามารถหลักของตัวบุคคล และด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ ตามลำดับ โดยด้านความสามารถในสายงาน มีความสำคัญสูงสุด คือ สามารถนำความรู้และทักษะในการทำงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานขายได้ ด้านค่านิยมหลักและความเชื่อ มีความสำคัญสูงสุด คือ ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้านความรู้และทักษะในการทำงานมีความสำคัญสูงสุด คือ มีความสามารถในการบริการจัดการงานขายให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก มีความสำคัญสูงสุด คือ มีความเสียสละและความรับผิดชอบในงานขาย ทำให้การทำงานประสบกับความสำเร็จ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริหารงานขายได้

2. จากการศึกษา พบว่า ของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ มีสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานระดับมากโดยสูงสุด คือ ด้านความสามารถในสายงาน รองลงมา ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่, ด้านความสามารถทางเทคนิค และด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง ตามลำดับ สอดคล้องกับแนวคิดของ ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2549 : 6) ที่กล่าวว่าสมรรถนะเป็นทักษะ สมรรถนะ ความรู้ความสามารถ ความชำนาญ แรงจูงใจ หรือคุณลักษณะที่เหมาะสมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงาน

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา

ให้ประสบผลสำเร็จ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาลย์ สุขสวัสดิ์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขา เอฟดีซี พบว่า พนักงานมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านความรู้ในการปฏิบัติงานสูง โดยผลการศึกษา พบว่า ด้านความสามารถในสายงาน มีความสำคัญสูงสุด คือ คิดหาทางพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง ด้านความสามารถทางเทคนิค มีความสำคัญสูงสุด คือ ประสิทธิภาพการนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ด้านความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ มีความสำคัญสูงสุด คือ มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน มีการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และด้านความสามารถทางเทคนิค มีความสำคัญสูงสุด คือ หมั่นศึกษา คิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า ปัจจัยการทำงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ได้แก่ ความสามารถในสายงาน ความสามารถทางเทคนิค ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่ ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง และสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงานขาย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับสมรรถนะหลักขององค์กรพนักงานขาย โดยด้านความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก มีความสัมพันธ์สูงสุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ทำงาน มีผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดของ พุฒิ เด่นสมพรพันธ์ (2543 : 10) ที่กล่าวว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานเป็นตัวแปรที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักในการทำงาน ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จะมีสมรรถนะหลักในการทำงาน ต่ำกว่า พนักงานที่มีการศึกษาในระดับอนุปริญญาตรี/ปวส., ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่าหรือ 1 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1-2 ปี, มากกว่า 2-3 ปี และ 3 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน มากกว่า 1-2 ปี จะมีสมรรถนะหลักในการทำงานในภาพรวม ต่ำกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ทำงาน 3 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรรณา สิริพัฒนภิญโญ (2548) ที่พบว่า ระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นปัจจัยของพนักงานฝ่ายผลิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการผลิตในกลุ่มบริษัทผลิตอาหาร

ผลงานวิจัยนี้ศึกษาระดับปริญญาตรี

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

1. จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ มีสมรรถนะหลักในการทำงานของพนักงาน ด้านทักษะความชำนาญประจำตำแหน่งน้อยสุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น ๆ ดังนั้น บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับความรู้ความเข้าใจในตัวผลิตภัณฑ์ต่อพนักงานขายเพราะพนักงานขายที่ดีควรมีความรู้และความเข้าใจในสินค้าและผลิตภัณฑ์เป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า ราคา และบริการอื่น ๆ ที่ลูกค้าจะได้รับ จะทำให้สามารถตอบปัญหาต่าง ๆ ให้กับลูกค้าได้อย่างชัดเจนและมั่นใจ นอกจากนี้บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดแนวนโยบายปฏิบัติงานที่มีสอดคล้องกับความรู้ความสามารถของพนักงาน ควรทำความเข้าใจกับพนักงานให้ชัดเจนถึงแนวนโยบายที่จะดำเนินการควรมีการมอบหมายหน้าที่การงานให้สอดคล้องกับความรู้ความสามารถ ตลอดจนควรกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น ควรเพิ่มทักษะ ความชำนาญ และประสบการณ์ ให้มีประสบการณ์ ทักษะ มีความชำนาญในการทำงาน เพื่อโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพสูง ตลอดจนควรแนะนำให้พนักงานขายรู้วิธีการและเทคนิคต่าง ๆ เพื่อเสนอขายสินค้าให้กับลูกค้า อย่างชัดเจนและถูกต้อง

2. จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานขายบริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด และบริษัทในเครือ ในระดับมาก โดยสูงสุด คือ ด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก ดังนั้นบริษัทฯ จึงควรให้ความสำคัญกับลักษณะงานของพนักงานให้มีความสอดคล้องกับในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย ตลอดจนเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของงานกับคุณสมบัติของคนทำงาน หากมีความเหมาะสมกันระหว่างทักษะและคุณสมบัติของคนทำงานกับความต้องการของงาน บริษัทฯ ควรให้ความสำคัญกับการกำหนดขอบเขตของงานในความรับผิดชอบให้อย่างชัดเจนและเหมาะสม มีการจัดระบบหรือวิธีการปฏิบัติงานทุกครั้งคำนึงถึงการกำหนดแนวปฏิบัติให้สอดคล้องกับนโยบายของบริษัทฯ ตลอดจนควรมีการมอบหมายงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้ได้พัฒนาความรู้และประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ควรมีการปรับปรุงงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานอาจจะมีส่วนช่วยในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานขาย

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ ที่เน้นการศึกษาในด้านสมรรถนะหลักของพนักงานขาย การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายจำแนกหรือเปรียบเทียบตามลักษณะงานขาย ขนาดองค์กรหรือตำแหน่งงาน เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายว่ามีความแตกต่างในลักษณะใด เพื่อผลการศึกษาจะใช้เป็นประโยชน์ในการจัดการและวางแผนด้านการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่อพนักงานขายของบริษัทฯ ในครั้งต่อไป

2. เนื่องด้วยการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะ ที่เน้นการศึกษาในด้านสมรรถนะหลักของพนักงานขาย การศึกษาครั้งต่อไป ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของพนักงานขายกับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อผลการศึกษาจะรับทราบแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์ต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขาย เพื่อผลการศึกษาจะสามารถใช้เป็นแนวพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับสภาพการปฏิบัติงานและความคิดเห็นของพนักงานขายในภาพรวม

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

เกริกเกียรติ ศรีเสริมโภค. การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ. กรุงเทพมหานคร : นาโกต้า, 2546.

คนึงนิจ อนุโรจน์. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กองทัพอากาศ.” วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2551.

จิรประภา อัครบวร. สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร : ก.พลพิมพ์ (1996), 2549.

ชัชวาล สุขสวัสดิ์. “สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากร บริษัท เซ็นทรัล ฟู้ด รีเทล จำกัด สาขา เอฟดีซี”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช, 2552.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. มารู้จัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2547.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. Competency ภาคปฏิบัติ...เขาทำกันอย่างไร?. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น), 2549.

นิติพล ภูตะโชติ. การบริหารการขาย (Sale Management). กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549.

นรีนุช ชัยวิฑูรย์. “ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัท โตโยต้านนทบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาศึกษาศาสตร์ (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2552.

บุญชม ศรีสะอาด. การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สุวีริยาสาส์น, 2543.

บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด. Company profile. นครปฐม : บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด, 2545.

บริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2546. กรุงเทพมหานคร : บ.ปูนซิเมนต์ จก., 2546.

พุฒิ เด่นสมพรพันธ์. “การศึกษาขีดความสามารถหลักเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาสำนักงานสาขาพระราม 4 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย.” ภาคนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2543.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาโท

วุฒิชัย เรียนรู้. “สมรรถนะที่พึงประสงค์ของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม กรณีศึกษาโรงงานผลิตอาหารและเครื่องดื่ม.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

วัชรี มีหอม. “สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดลำปาง.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2549.

วรรณพร แสงพาณิชย์. “สมรรถนะที่ต้องการและที่เป็นของบุคลากรในเต๋า การ์เด้นท์ เฮลท์ สปา แอนด์ รีสอร์ท จังหวัดเชียงใหม่”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมือง มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2552.

วรรณา สิริพัฒนภิญโญ. “ปัจจัยของพนักงานฝ่ายผลิตที่ส่งผลต่อคุณภาพการผลิตในกลุ่มบริษัทผลิตอาหาร.” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2548.

สมศักดิ์ สงวนเดือน. “สมรรถนะพื้นฐานของครูช่างตาม พ.ร.บ. การศึกษาปี 2542 ตามความต้องการของตลาดแรงงาน.” ใน งานวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. 86-89. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2551.

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ศิริวัฒนา อินเตอร์พริ้นท์, 2548.

สุกัญญา แย้มขะมัง. “การพัฒนาตัวชี้วัดขีดความสามารถในงานของบุคลากรฝ่ายขายต่างประเทศ บริษัท ชุมพรอุตสาหกรรมน้ำมันปาล์ม จำกัด (มหาชน).” วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาหลักสูตรและการสอนอาชีวศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง, 2548.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.). คู่มือสมรรถนะข้าราชการพลเรือนไทย. กรุงเทพมหานคร : พี.เอ.ลีฟวิ่ง, 2548.

อาภรณ์ ภู่วิทยาพันธุ์. Career Development in Practice. กรุงเทพมหานคร : เอช อาร์ เซ็นเตอร์, 2552.

อเนก เทียนบูชา. “การพัฒนาสมรรถนะหลักเพื่อเตรียมคนเข้าสู่งาน.” ปริญญาครุศาสตรอุตสาหกรรม ดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2552.

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อมูลจากเวปไซต์

การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.muslimthai.com

ปวริต กีรติภราดร และคณะ. สถานะของอุตสาหกรรม “พลาสติก” ไทย [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.ie.eng.chula.ac.th/academics/course/2104328/assignments/01-industries/18.pdf

สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 สิงหาคม 2553. เข้าถึงได้จาก http://www.safetynewlook.com/private_folder/competency.pdf

ภาษาต่างประเทศ

McClelland, David C. “Test for Competence, rather than intelligence.” American Psychologists 17, 7 (1973).

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ภาคผนวก

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ

กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Competency) ที่จำเป็นของพนักงานขายในประเทศ กรณีศึกษา บจก. ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม (ผู้ตอบแบบสอบถาม) โดยแบบสอบถามประกอบไปด้วยชุดทำถาม 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ปัจจัยการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักขององค์กร

ส่วนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ( ) เพศชาย ( ) เพศหญิง

2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 30 ปี ( ) 31 ปี – 35 ปี
( ) 36 ปี – 40 ปี ( ) มากกว่า 40 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด
( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) อนุปริญญาตรี/ปวส.
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ ( ) 20,000 – 30,000 ( ) 30,001 – 40,000
( ) 40,001 – 50,000 ( ) มากกว่า 50,001

5. ประสบการณ์การเป็นพนักงานขาย
( ) น้อยกว่า 1 ปี ( ) มากกว่า 1 – 2 ปี
( ) มากกว่า 2 – 3 ปี ( ) มากกว่า 3 ปี ขึ้นไป

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลปัจจัยการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับปัจจัยการทำงานของท่านมากที่สุดหรือตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถหลักของตัวบุคคล					
1. สามารถนำความรู้และทักษะในการทำงานของตนเองมาใช้ในการปฏิบัติงานขายได้					
2. หมั่นศึกษา หาความรู้ ความเข้าใจในสินค้า กลุ่มลูกค้า คู่แข่งขันหรือปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน					
3. สามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปถ่ายทอดแก่ผู้อื่นได้ และสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานได้					
4. สามารถนำกลยุทธ์และสามารถวางแผนการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของตนเองและภายในฝ่ายขายได้					
5. สามารถตอบสนองเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ และสามารถวิเคราะห์คาดการณ์และแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นได้สำเร็จ					
ค่านิยมหลักและความเชื่อ					
6. มีการนำค่านิยมหลักและความเชื่อของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานมาใช้ให้เกิดผลดีต่อองค์กร					
7. การแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กรโดยรวมเป็นไปในทิศทางเดียวกัน					
8. ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
9. ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากขึ้น					
10. ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์					

ผลงานวิจัยนอกศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อคำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถด้านความรู้และทักษะในการทำงาน					
11. มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับธุรกิจประเภทอุตสาหกรรมผลิตสินค้าพลาสติก รู้ถึงกระบวนการผลิต วัตถุดิบ และสามารถถ่ายทอดความรู้นี้ได้					
12. สามารถนำเสนอขายสินค้า และสามารถตอบข้อซักถามของลูกค้าเกี่ยวกับสินค้าวัตถุดิบ และเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องได้					
13. มีความรู้ ความเข้าใจในหลักการ วิธีการเจรจาต่อรองสามารถกำจัดข้อขัดแย้งและวิเคราะห์แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
14. เข้าใจถึงหลักการขาย สามารถวิเคราะห์ความเคลื่อนไหวของตลาด ลูกค้าและคู่แข่งขันได้					
15. มีความสามารถในการบริการจัดการงานขายให้เกิดประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย					
ความสามารถด้านทักษะและความสามารถในการแสดงออก					
16. มีบุคลิกภาพที่ดี สามารถสร้างความประทับใจให้ลูกค้าได้					
17. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี สามารถปรับตนเองให้เข้ากับลูกค้าทุกคนได้					
18. มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความจริงใจต่อลูกค้า ต่อองค์กรและต่อตนเอง					
19. มีความร่าเริงแจ่มใส ยิ้มง่าย ดูอารมณ์ดี ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญที่จะทำให้งานขายประสบผลสำเร็จได้					
20. มีความเสียสละและความรับผิดชอบในงานขาย ทำให้การทำงานประสบกับความสำเร็จ และสามารถสร้างความไว้วางใจให้กับผู้บริหารงานขายได้					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก หรือความสามารถหลัก (competency) ของพนักงานขาย ซึ่งความสามารถหลัก หมายถึง กลุ่มทักษะความรู้ ความสามารถ รวมถึงพฤติกรรมคุณลักษณะและทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร และเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการทำงานต่าง ๆ ที่ทำให้องค์กรมีความได้เปรียบในเชิงแข่งขันในระบบเศรษฐกิจ

คำชี้แจง กรุณาพิจารณาข้อความต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับสมรรถนะหรือความสามารถของท่าน ที่ท่านคิดว่าท่านมีและได้ใช้ในการทำงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถในสายงาน					
1. สามารถบริหารจัดการระบบงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. จัดทำแผนปฏิบัติการ (action plan) บนพื้นฐานของข้อมูลและประสบการณ์ที่เกิดขึ้น					
3. สามารถจัดสรรเวลา ทรัพยากรและเครื่องมือต่าง ๆ สำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติ					
4. กำหนดกลยุทธ์การปฏิบัติงาน มอบหมาย ควบคุม และติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนได้อย่างชัดเจนเหมาะสม					
5. สามารถทำงานทดแทนเพื่อนในแผนกได้					
6. คิดหาทางพัฒนาและปรับปรุงระบบงานที่ทำให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปอย่างต่อเนื่อง					
ความสามารถทางเทคนิค					
7. สามารถติดต่อประสานงานกับภายในหรือภายนอกองค์กรเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ					
8. ท่าทางและน้ำเสียงในการพูดของท่านเหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟังในระดับต่าง ๆ					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความสามารถทางเทคนิค					
9. สามารถสรุปประเด็นสาระสำคัญของเรื่องที่พูดได้อย่างชัดเจน					
10. สามารถสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและเหมาะสม					
11. สามารถนำเสนอตัวอย่าง ประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่พูดได้อย่างชัดเจนและเห็นภาพ					
12. ประสิทธิภาพการนำเสนอข้อมูลได้ชัดเจน ตรงตามวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้					
ความสามารถเฉพาะบทบาทหน้าที่					
13. มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานร่วมกัน มีการสนับสนุนและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
14. เข้าใจและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น					
15. ผลักดันให้สมาชิกในทีมนำความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ที่มีมาแลกเปลี่ยนและใช้ให้เกิดประโยชน์ได้					
16. นำเสนอวิธีการและความคิดเห็นใหม่ ๆ ในการปรับปรุงระบบการทำงานของทีมงาน					
17. ช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของสมาชิกในทีมได้สำเร็จรวมถึงการขจัดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในทีม และระหว่างทีมได้สำเร็จ					
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง					
18. ติดตามและทบทวนเป้าหมายของทีมงานอยู่เสมอ					
19. ส่งมอบสินค้า และให้คำแนะนำแก่ลูกค้าได้โดยไม่มีข้อผิดพลาด					
20. สามารถตอบสนองความพึงพอใจต่อลูกค้าขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
21. มีการติดตาม และตรวจสอบความถูกต้อง ความเรียบร้อยของสินค้าก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้อย่างดี					

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ทักษะความชำนาญประจำตำแหน่ง					
22. วิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อร้องเรียนของลูกค้า ได้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง					
23. มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบและแนวทางในการทำงานเพื่อให้ผลงานเป็นที่ยอมรับ					
24. หมั่นศึกษา คิดค้นแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความคิดเห็นของท่าน

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาสมรรถนะของท่านให้สนองตอบสมรรถนะหลัก หรือความสามารถหลัก (Competency) ขององค์กรอย่างไรบ้าง

……

……

……

……

……

……

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล นางสาวพรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา

ที่อยู่ 77 ม. 8 แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร 10160

ที่ทำงาน บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

69/2 หมู่ 11 ตำบลไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาการบัญชี วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี

พ.ศ. 2540 บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาระบบสารสนเทศ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

พ.ศ.2551 ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2545 ลูกจ้างชั่วคราวเงินในคดี กรมบังคับคดี

พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายในประเทศ บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด

ผลงานวิจัยนักศึกษา ระดับปริญญาตรี