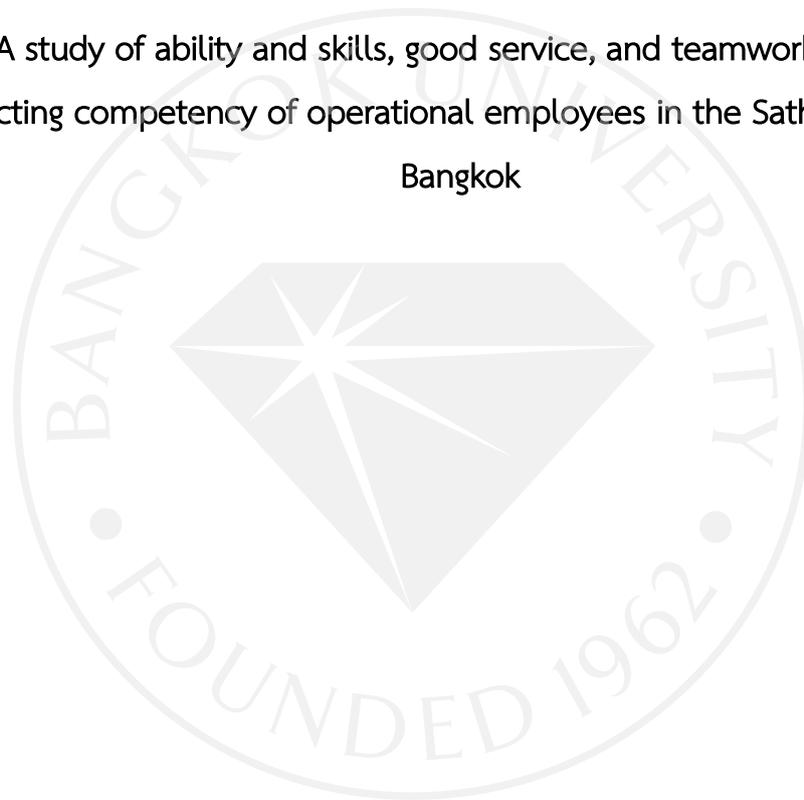


การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดีในการทำงาน  
ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

A study of ability and skills, good service, and teamwork factors  
affecting competency of operational employees in the Sathorn district,  
Bangkok



การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงาน  
ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

A study of ability and skills, good service, and teamwork factors affecting  
competency of operational employees in the Sathorn district, Bangkok



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



© 2558

ปวีณิตย์ มากแก้ว

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงาน  
ร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร  
กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ปวีณิตย์ มากแก้ว

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ  
รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

1 สิงหาคม 2558

ปรีณิตย์ มากแก้ว. ปรีณญาบริหารธุรกิจมหาบัณทิต, กรกฎาคม 2558, บัณทิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็น  
ทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร (65 หน้า)  
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธีนนท์ พรหมสุวรรณ

### บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน เพื่อศึกษา  
ถึงด้านการบริการที่ดี และเพื่อศึกษาถึงด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของ  
พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ  
รวบรวมข้อมูลและทดสอบความตรงของเนื้อหา และความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบาร์ค กับ  
พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จำนวน 30 คน ได้ระดับความเชื่อมั่น 0.735 โดยแจกกับ  
พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 400 คน ส่วนวิธีการทางสถิติแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ สถิติเชิง  
พรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ  
สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ด้าน  
ความสามารถและทักษะในการทำงาน พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ในด้านการติดตามความรู้  
ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง ไม่มี  
อิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้าน  
ความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับ  
ปฏิบัติการ เขตสาทร ด้านการบริการที่ดี ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิต่อ  
สมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้าน การให้บริการด้วยความเต็ม  
ใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อ  
สมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ใน  
ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มี  
อิทธิต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร ส่วนในด้านความร่วมมือในการ  
ทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน  
of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร

คำสำคัญ: พนักงานระดับปฏิบัติการ, สมรรถนะในการทำงาน, การบริการ, การทำงานร่วมกันเป็นทีม

Makkaew, P. M.B.A., July 2015, Graduate School, Bangkok University.

A study of ability and skills, good service, and teamwork factors affecting competency of operational employees in the Sathorn district, Bangkok (65 pp.)

Advisor: Assoc. Prof. Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

### **ABSTARCT**

The objective of this research was to study factors of ability and skills, good service, and teamwork affecting competency of the operational employees in the Sathorn district, Bangkok. Questionnaires were used as the data collection tool after being tested with 30 operational employees in the Sathorn district by means of Cronbach's alpha to check the validity and reliability, with a value of 0.735. The respondents included 400 operational employees in the Sathorn district. The statistical data analysis was conducted by using the descriptive statistics including percentage, mean, and standard deviation, and the inferential statistics including Multiple Regression Analysis. The results from the study revealed that the ability and skills of updating themselves about new information in their field of work or related fields, and both their extensive and in-depth expertise had no effect on their competency, while the knowledge of new science and technology did. Good service in terms of solving problems for customers did not have an influence on their competency, while willingness, providing service beyond expectation, and practical service did. Lastly, in terms of teamwork, accomplishing their work in the team, and leading the team to success had no impact on their competency, while cooperation with coworkers, and assistance and support among team members did.

*Keywords: Operational Employee, Work Competency, Service, Teamwork*

## กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเฉพาะบุคคลในครั้งนี้ สำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รศ.ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาเฉพาะบุคคล ซึ่งได้ให้ความรู้ คำแนะนำตรวจทาน แก้ไขข้อบกพร่องต่างๆด้วยความเอาใจใส่ ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ ในการวิจัยงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์สำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆที่ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และได้นำวิชาการต่างๆมาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

ปวีณิตย์ มากแก้ว



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	5
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	7
1.6 นิยามศัพท์	8
1.7 ประโยชน์ของการวิจัย	8
บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	9
2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดีและการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร	11
2.3 แนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร	25
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	28
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	30
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	31
3.4 สมมุติฐานการวิจัย	31
3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	31
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา	33
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน	40

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	
5.1 สรุปผลการวิจัย	44
5.2 การอภิปรายผล	47
5.3 ข้อเสนอแนะ	52
บรรณานุกรม	54
ภาคผนวก	56
ประวัติผู้เขียน	65
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	



## สารบัญตาราง

	หน้า	
ตารางที่ 4.1:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการ	33
ตารางที่ 4.2:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 4.3:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอายุพนักงานระดับปฏิบัติการ	34
ตารางที่ 4.4:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 4.5:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรสของพนักงานระดับปฏิบัติการ	35
ตารางที่ 4.6:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอาชีพของพนักงานระดับปฏิบัติการ	36
ตารางที่ 4.7:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละระยะเวลาที่ปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ	36
ตารางที่ 4.8:	ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการ	36
ตารางที่ 4.9:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร	38
ตารางที่ 4.10:	ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร	40
ตารางที่ 4.11:	ตารางแสดงค่าความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร	41
ตารางที่ 4.12:	ตารางแสดงค่าการบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร	42
ตารางที่ 4.13:	ตารางแสดงค่าการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร	43

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

หน้า

6



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

สมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่าบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

ต่อมา McClelland (1973) ได้แสดงแนวคิดเรื่องสมรรถนะไว้ในบทความชื่อ Testing for Competence Rather Than Intelligence ว่า IQ ซึ่งประกอบด้วยความถนัดหรือความเชี่ยวชาญทางวิชาการ ความรู้ และความมุ่งมั่นสู่ความสำเร็จ ไม่ใช่ตัวชี้วัดที่ดีของผลงานและความสำเร็จโดยรวม แต่สมรรถนะบุคคลกลับเป็นสิ่งที่สามารถคาดการณ์ความสำเร็จในงานได้ดีกว่าซึ่งสะท้อนให้เห็นได้อย่างชัดเจน ว่าผู้ที่ทำงานเก่งไม่ได้หมายถึง ผู้ที่เรียนเก่งเสมอไป แต่ผู้ที่ประสบผลสำเร็จในการทำงาน ต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถในการประยุกต์ใช้หลักการ หรือวิชาการที่มีอยู่ในตัวเองเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในงานที่ตนทำจึงจะกล่าวได้ว่าบุคคลนั้นมีสมรรถนะ แนวคิดเรื่องสมรรถนะ ของ McClelland ที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่า สมรรถนะ หรือความสามารถของบุคคล ส่งผลดีต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่า IQ ทำให้ได้รับความสนใจจากนักวิชาการทั่วไปอย่างมากและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเป็นลำดับ

ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หรือ “ขีดความสามารถ” สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งานได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะตามแนว British approach ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนสมรรถนะตามแนว American Approach จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร กำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์กรต้องการจะเป็น สมรรถนะตามแนวคิดนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้

สมรรถนะ (Competency) จึงเป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากสมรรถนะเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่จะส่งผลการนำไปสู่การพัฒนาองค์กร

จนกระทั่งในปัจจุบันองค์กรต่างๆ ได้พยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหาร องค์กรในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการ หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เพื่อเป็นการสร้างความแข็งแกร่งและขีดความสามารถในการ แข่งขันให้กับองค์กร

การนำหลักสมรรถนะมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้นจึงเป็นการขยายขอบเขตของ คุณสมบัติของผู้ดำรงตำแหน่ง ซึ่งแต่เดิมเน้นเฉพาะความรู้ความสามารถ แต่พบว่าบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถในระดับใกล้เคียงกัน แสดงผลงานในระดับที่แตกต่างกันมาก ดังนั้น การที่บุคคลจะ แสดงผลงานที่ดีได้จึงน่าจะมียังประกอบอื่นๆ ที่นอกเหนือจากความรู้ความสามารถที่บุคคลมี สิ่งที่ นักวิชาการสนใจนั้นก็คือ อะไรที่ทำให้บุคคลแสดงผลงานที่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปกันว่าเป็นคุณลักษณะ เชิงลึกของบุคคลที่แสดงออกในเรื่องของพฤติกรรมในการทำงาน ดังนั้น ในการบริหารทรัพยากร บุคคลแบบอิงสมรรถนะจึงให้ความสำคัญกับคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลที่ทำให้ เกิดผลงานที่โดดเด่น (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553)

แต่ทั้งนี้การจะสร้างสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการนั้น จะขึ้นอยู่กับด้าน ความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยถ้า พนักงานระดับปฏิบัติการมีความสามารถและทักษะในการทำงาน มีการบริการที่ดี และมีการทำงาน ร่วมกันเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ ก็จะสามารถสร้างสมรรถนะที่ดีให้กับตัวพนักงานและองค์กร แต่ถ้า พนักงานมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ ก็จะส่งผลเสียต่อตัวพนักงานและองค์กรในอนาคตได้

จากปัญหาที่เกิดขึ้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้การทำงานเป็นไป ด้วยความเรียบร้อยและประสบความสำเร็จ ซึ่งคาดการณ์เอาไว้ว่าทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีม จะทำให้เกิดสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ

จากสาเหตุดังกล่าวจึงทำให้เกิดงานวิจัยขึ้นนี้ขึ้นเพื่อศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการ ทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงาน ระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นที่ต้องการศึกษา ในประเด็นการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้วิทยากร หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ และด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

จากประเด็นดังกล่าวมีทฤษฎีของ Spencer (2005) และทฤษฎีการปฏิบัติงานโดยมีทั้ง ศาสตร์และศิลป์ (นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์, 2549) เป็นทฤษฎีการศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ และเทคนิควิธีทำงานต่างๆ รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงที่ทำการศึกษารื่องการ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการฝึกสมาธิ ทัศนศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึงผลของการฝึกสมาธิในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร ในองค์กรธุรกิจโดย พระกิตติภักดิ์ วิทยาภรณ์ (2549)

2. ด้านการบริการที่ดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

จากประเด็นดังกล่าวมีทฤษฎี Service Management and Marketing (Gronroos,1990) และ สุนันท์ บุญวโรดม, 2543, หน้า 22) และทฤษฎีพื้นฐานเรื่องคุณภาพการให้บริการ (Cronin & Taylor, 1992) เป็นเรื่องของการเปรียบเทียบประสบการณ์ของผู้รับบริการได้รับบริการรวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงที่ทำการศึกษารื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเมืองจังหวัด เชียงรายโดย ขวัญหทัย สุขสมณะ พ.ศ. 2545 และงานวิจัยเรื่องการสร้างและทดสอบความตรงของ เครื่องมือเพื่อวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในรานยา โดย ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ (2549)

3. ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม และด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

จากประเด็นดังกล่าวมีทฤษฎีของ Francis & Young (1979, p.8) และทฤษฎีการสร้างทีมของ สุนันทา เลาหนันท์ (2544, หน้า 60-62) กล่าวถึงกลุ่มบุคคลผู้มีพลัง มีความผูกพันรับผิดชอบที่จะทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงที่ทำการศึกษารื่องการทำงานเป็นทีมที่มีผลต่อการสร้างบรรยากาศองค์การ ทัศนศึกษา สำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล โดย ปองปรัชญ์ปือราแวง พ.ศ. 2554 และงานวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน ทัศนศึกษา บริษัทคอลลีตี้เฮาส์ จำกัด มหาชน โดย ธนากร กรวัชรเจริญ (2555)

4. ด้านสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

จากประเด็นดังกล่าวมีทฤษฎีของ พนอพันธ์ุ จาตุรงค์กุล (2550) และทฤษฎีความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (McClelland, 1960) รวมทั้งมีงานวิจัยอ้างอิงที่ทำการศึกษารื่องสมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ โดย ชลิตา คงเมืองพ.ศ. 2548 และงานวิจัยการเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม ทัศนศึกษา 5 บริษัทในเครือซัมมิทกรุ๊ป โดย ปิยรัตน์ ชุณหาศรี (2548)

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทรมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงด้านความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาถึงด้านการบริการที่ดีที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาถึงด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

## 1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

### 1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลความสามารถ และทักษะในการทำงาน ข้อมูลการบริการที่ดี ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีมในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานบริษัทระดับปฏิบัติการในเขตสาทรเนื่องจากเป็นที่ตั้งสถานที่ตั้งของสำนักงานและบริษัทเป็นจำนวนมากมีความหนาแน่นของประชากร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวนคน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ TaroYamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตสาทร 400 คนจากจำนวนพนักงานในพื้นที่เขตสาทร และจะทำการสุ่มตัวอย่างในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

2. วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

### 1.3.3 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

### 1.3.3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ประกอบด้วย

- ข้อมูลด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ และด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง
- ข้อมูลด้านการบริการที่ดี ประกอบด้วย ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง
- ข้อมูลด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ประกอบด้วย ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม และด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

### 1.3.3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประกอบด้วย

- สมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

## 1.4 การกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 3 กลุ่มคือ กลุ่มด้านความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร ได้แก่ การติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ และความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ส่วนกลุ่มที่สองคือ กลุ่มด้านการบริการที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทรได้แก่ การให้บริการด้วยความเต็มใจ การช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ การให้บริการที่เกินความคาดหวัง และการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ส่วนกลุ่มที่สามคือ กลุ่มด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร ได้แก่ การทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม และความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ และกลุ่มตัวแปรตามจำนวน 1 กลุ่ม คือสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร ได้แก่ การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดียว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

#### ตัวแปรด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน

1. ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ
3. ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง



### ตัวแปรตาม

#### ตัวแปรด้านการบริการที่ดี

1. ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
3. ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง
4. ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง



#### ตัวแปรด้านสมรรถนะของพนักงาน

##### ภายในองค์กร

1. ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

#### ตัวแปรด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม

1. ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ
2. ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม
4. ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ



## 1.5 สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ

### 1.5.1 สมมุติฐานการวิจัย

การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

- อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- อิทธิพลของปัจจัยด้านการบริการที่ดี มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร
- อิทธิพลของปัจจัยการทำงานร่วมกันเป็นทีมมีผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### 1.5.2 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

- การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
- การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้
  - สมมุติฐานข้อทั้ง 3 ข้อ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

### ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทรจังหวัดกรุงเทพมหานครโดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่นๆ
2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการ เฉพาะในพื้นที่เขตสาทร โดยมีระยะเวลาเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน มีนาคม พ.ศ. 2558
3. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร โดยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี การทำงานร่วมกันเป็นทีม ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อกลุ่มตัวแปรสมรรถนะในการทำงาน

## 1.6 นิยามคำศัพท์

1.6.1 สมรรถนะ (Competency) หมายถึง ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่งให้ประสบความสำเร็จและมีความโดดเด่นกว่าคนอื่น ๆ ในเชิงพฤติกรรม เช่น มากกว่าเพื่อนร่วมงาน ในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า และได้ผลงานดีกว่าคนอื่น เป็นต้น

1.6.2 การบริการว่า (Services) หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

1.6.3 การทำงานร่วมกันเป็นทีม (Teamwork) หมายถึง การรวมตัวของกลุ่มคนที่ทำงานร่วมกัน โดยมีเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกันทำงาน ซึ่งทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้เกิดผลสำเร็จร่วมกัน ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

1.6.4 พนักงานระดับปฏิบัติการ (Operators) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานรับผิดชอบในหน้าที่ของตน โดยไม่ต้องสั่งการหรือบังคับบัญชาผู้อื่น มีตั้งแต่แรงงานไม่มีฝีมือจนถึงแรงงานที่มีความรู้ภายในองค์กร

## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้

1.7.1 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ของพนักงานต่างๆในพื้นที่เขตสาทรได้

1.7.2 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะนำไปแก้ไขและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ หรือสร้างสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร ในด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีม

1.7.3 ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางสำหรับการเป็นตัวอย่างในการพัฒนาในแง่มุมอื่นๆ นอกเหนือจากการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์

งานวิจัยเรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานครสามารถอธิบายได้ดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านความสามารถ และทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่

2.2.1 ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ได้แก่ ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้วิทยากร หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ และด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

2.2.2 ด้านการบริการที่ดี ได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

2.2.3 ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้แก่ ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม และด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

### 2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานครทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียด ดังนี้

#### 2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร

พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญขององค์กรหรือหน่วยงาน ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถดำเนินงานต่อไปได้ การศึกษาถึงปัจจัยความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมที่ส่งผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ จะเป็นเครื่องมือช่วยให้องค์กรสามารถนำไปปรับใช้ส่งเสริมหรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้ดีขึ้น เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้อย่างมี

ประสิทธิภาพ และมีโอกาสเติบโตในหน้าที่การงาน รวมทั้งเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเกิดสมรรถนะอีกด้วย

### 2.1.2 ความสำคัญของการศึกษากรณีสาเหตุของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร

“สำเภาทองคำ” สุสานสวนป่าร่มเย็น เน้นนโยบายเมืองน่าอยู่ สถานบันให้ความรู้มากมี จุฬารวมสถานที่แหล่งทูต” คำขวัญประจำเขตสาทรทพแสดงให้เห็นว่า เขตสาทรเป็นหนึ่งในเขต ศูนย์กลางธุรกิจ การค้า การบริการ และการทูตที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร ทั้งตั้งอยู่บริเวณฝั่งทาง ตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือฝั่งพระนคร พื้นที่เขตสาทรเดิมอยู่อำเภอบ้านทวาย จังหวัดพระ ประแดง ต่อมาอำเภอบ้านทวายย้ายมาขึ้นกับจังหวัดพระนคร และเปลี่ยนชื่อเป็นอำเภอยานนาวา และเขตยานนาวา กรุงเทพมหานครในสมัยต่อมา ภายหลังพื้นที่เขตยานนาวามีความเจริญและมี ประชากรหนาแน่นขึ้น พื้นที่บางแห่งอยู่ไกลจากสำนักเขต กรุงเทพมหานครจึงได้รวม แขวงยานนาวา แขวงทุ่งวักดอน และแขวงทุ่งมหาเมฆให้อยู่ในการดูแลของสำนักเขตยานนาวา สาขา 1 (แขวงยาน นาวา) และท้องที่ดังกล่าวได้ยกฐานะเป็นเขตสาทร ในวันที่ 9 พฤศจิกายน พ.ศ. 2532 ตามประกาศ กระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงพื้นที่เขตยานนาวา ตั้งเขตสาทร และเขตบางคอแหลม โดยนำชื่อ คลองและถนนสาทรมาตั้งชื่อของเขตโดยอนุโลม (สำนักเขตสาทร, 2557)

ต่อมาในวันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2542 ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เปลี่ยนแปลงชื่อ “เขตสาทร” เป็น “เขตสาทร” เนื่องจากคำว่าสาทรไม่มีความหมายในพจนานุกรม ส่วนคำว่าสาทร มีความหมายว่า เอื้อเฟื้อ เอาใจใส่ และเพื่อเป็นเกียรติแก่ “หลวงสาทรราชายุตก์ (ยม)” ขุนนางและ คหบดีในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งเป็นผู้ขุดคลองอันเป็นที่มาของเขต ดังนั้นชื่อเขตสาทร คลองสาทร ถนนสา ทรเหนือ สาทรใต้ และซอยย่อยของถนนสาทร จึงต้องเขียนเป็น “สาทร” ทั้งหมด เขตสาทรมีการ คมนาคมติดต่อกับพื้นที่เขตอื่นสะดวก เพราะมีถนนสายหลัก สายรอง และระบบทางด่วนพาดผ่าน ทำ ให้ประชาชนสัญจรไปมาได้สะดวก นอกจากนี้เส้นทางบนพื้นถนนแล้ว ยังมีเส้นทางรถไฟฟ้าขนส่ง มวลชนกรุงเทพ (BTS)และยังมีท่าเรือสาทร ซึ่งเป็นศูนย์คมนาคมทางเรือที่สำคัญของกรุงเทพมหานคร (สำนักเขตสาทร, 2557)

ในปัจจุบันสถานการณ์การแข่งขันในตลาดมีความเข้มข้นมากขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการมีความ กังวลในการดำเนินกิจการ และหากกลยุทธ์หรือวิธีที่จะทำให้บริษัทดำเนินอยู่ พร้อมทั้งสามารถแข่งขัน ได้ ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนในเทคโนโลยีที่สูงขึ้น การวิจัยพัฒนาสินค้า หรือบริการให้ตรงต่อความ ต้องการของลูกค้าเป้าหมาย เป็นต้น แต่สิ่งสำคัญที่เป็นส่วนหนึ่งของการทำให้บริษัทสามารถดำเนิน กิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลนั้น ก็คือสมรรถนะของบุคลากรภายในบริษัท หาก บริษัทมีบุคลากรที่มีสมรรถนะแล้วนั้น ก็จะส่งผลให้เกิดสินค้าและบริการที่จะสร้างความพึงพอใจ ให้กับลูกค้า และทำให้บริษัทเกิดผลกำไรได้ในที่สุด ทางผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาพื้นที่เขตสาทรเป็น

กลุ่มตัวอย่าง เพราะเป็นแหล่งธุรกิจและเศรษฐกิจที่สำคัญ รวมถึงมีพนักงานระดับปฏิบัติการเป็นจำนวนมาก

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี และการทำงานร่วมกัน เป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร

แนวคิดและทฤษฎีความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี และการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร มีดังนี้

### 2.2.1 ความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร

ความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร มีดังนี้

#### 2.2.1.1 ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง

บุญดี บุญญากิจ (2547) ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการความรู้ (Knowledge Process) เป็นแนวความคิดของกระบวนการความรู้ที่สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติได้สรุปไว้เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพได้สรุปไว้เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถสร้างและจัดการความรู้ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การค้นหาความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้ อะไรอยู่บ้างอยู่ในรูปแบบใดอยู่ที่ใคร และความรู้ อะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมาย การค้นหาความรู้ สามารถใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Knowledge mapping หรือ การทำแผนที่ความรู้ เพื่อ จัดอันดับความสำคัญทำให้มองเห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กรทำให้บุคลากรทราบว่า มีความรู้ อะไร และสามารถหาได้จากที่ไหน นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานในการต่อยอดความรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบ

การสร้างและแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) องค์กร จะต้องมามีวิธีการดึงดูดความรู้จากแหล่งต่างๆรวบรวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสมมีการสร้างความรู้ใหม่ๆ โดยการนำความรู้จากภายนอกมาใช้มีการพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้ หรือล้าสมัยทิ้งออกไป เพื่อประหยัดทรัพยากรในการจัดเก็บ

การจัดความรู้ให้เป็นระบบ (Knowledge Organization) องค์กรต้องจัดความรู้ที่มีอยู่ให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้ใช้สามารถค้นหาและนำความรู้ไปใช้ประโยชน์เข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็วมีการแบ่งประเภทของ ความรู้ที่เหมาะสมตามลักษณะของงาน มีวางโครงสร้างของความรู้ขององค์กรที่เป็นระบบ

การประมวลและกลั่นกรองความรู้ (Knowledge Codification and Refinement) ต้องมีการประมวลความรู้ให้อยู่ในรูปแบบและภาษาที่เข้าใจง่ายใช้ภาษาเดียวกันปรับปรุงเนื้อหาให้มีความสมบูรณ์สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้

การเข้าถึงความรู้ (Knowledge Access) ความรู้ที่ได้มานั้นต้องถูกนำออกมาใช้ประโยชน์ การเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้นั้นสามารถทำได้ 2 ลักษณะ การป้อนความรู้ (Push) คือ การส่งข้อมูลความรู้ให้กับผู้รับโดยที่ ผู้รับไม่ได้ร้องขอหรือเรียกว่า Supply - based เช่น หนังสือเวียนการฝึกอบรม และการให้โอกาสเลือกใช้ความรู้(Pull) คือ การที่ผู้รับสามารถเลือกใช้แต่เฉพาะความรู้ที่ตนเองต้องการซึ่งจะช่วยให้ลดปัญหาการได้รับข้อมูลที่ไม่ต้องการ เรียกอีกอย่างว่า Demand-based เช่น Web Board

การแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) องค์กรสามารถนำเครื่องมือในการจัดการความรู้มาใช้เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งใช้หลักการของ SECIความรู้ชัดแจ้งสามารถนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้เพื่อช่วยให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ได้อย่างรวดเร็ว แต่ความรู้ฝังลึกนั้นเกิดการแลกเปลี่ยนได้ยากขึ้นอยู่กับทัศนคติและวัฒนธรรมขององค์กร ซึ่งต้องเลือกใช้วิธีที่เหมาะสม

การเรียนรู้ (Learning) การที่คนในองค์กรสามารถเรียนรู้จากสิ่งต่างๆและสามารถนำความรู้นั้นไปใช้ตัดสินใจในการทำงานโดยการเรียนรู้และสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมาอย่างต่อเนื่องเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ขององค์กรให้มากขึ้นเรื่อยๆ และถูกนำไปใช้สร้างความรู้ใหม่ๆเป็นวงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุดที่เรียกว่าวงจรแห่งการเรียนรู้

สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ได้ศึกษาวิจัยขบวนการจัดการความรู้ของบริษัท Xerox Corporation (1999) แนวทางการจัดการความรู้ของ Fuji Xerox นั้นเน้นความสัมพันธ์ของ3มิติ คือคน (Human Perspective) บรรยากาศแวดล้อม (Environment Perspective) และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Perspective) โดยจากวิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดว่า“สร้างบรรยากาศ เพื่อสนับสนุนบุคลากรที่ใช้องค์ความรู้ (Provide Environment to Support Knowledge Worker)” พบว่าบริษัท Fuji Xerox ได้ให้ความสำคัญอย่างมากในการสร้างปัจจัยด้านบรรยากาศแวดล้อม ซึ่งที่เรียกว่า “Ba” ที่กระตุ้นและเอื้อให้คนในองค์กรเกิดความใฝ่เรียนรู้ และใช้องค์ความรู้นี้เพื่อให้เกิดผลในทางธุรกิจ รวมทั้งมีการสร้าง Community of Practice Cop เพื่อต้องการเชื่อมโยงคนในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ โดยใช้กระบวนการที่ไม่เป็นทางการ (informal) และจุดเน้นที่สำคัญคือ “การเชื่อมโยงคน” ไม่ใช่ “การรวบรวมข้อมูล” (KM is not “Collecting Data” but “Connecting People”) นอกจากนี้ บริษัทมีค่านิยมพื้นฐานคือ เปิดโอกาสให้ทุกคนที่มีความคิด (Ideas) สามารถเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ได้เสมอสำหรับ Fuji Xerox ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญขององค์ความรู้และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรโดยใช้ความรู้

### 2.2.1.2 ด้านความรู้วิทยากร หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ

วิจารณ์ พานิช (2547) ได้กล่าวไว้ว่า “การจัดการความรู้” หมายถึงการยกระดับความรู้วิทยากรขององค์กร เพื่อสร้างผลประโยชน์จากต้นทุนทางปัญญา โดยเป็นกิจกรรมที่ซับซ้อนและกว้างขวาง ไม่สามารถให้นิยามด้วยถ้อยคำสั้นๆ ได้ ดังนั้นจึงต้องให้นิยามหลายข้อจึงจะครอบคลุมความหมาย ได้แก่

1. การรวบรวมการจัดการระบบการจัดเก็บและการเข้าถึงข้อมูลเพื่อสร้างความรู้โดยมีเทคโนโลยีด้านข้อมูลและคอมพิวเตอร์เป็นตัวช่วย
2. การจัดการความรู้เกี่ยวข้องกับการแลกเปลี่ยนความรู้พฤติกรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับสังคม วัฒนธรรมและวิถีปฏิบัติมีผลต่อการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งมีความสำคัญต่อการจัดการความรู้เป็นอย่างยิ่ง
3. การจัดการความรู้ต้องอาศัยผู้รู้ในการตีความและประยุกต์ใช้ความรู้ ดังนั้นกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคนการพัฒนาคนการดึงดูดคนที่มีความรู้ไว้ในองค์กร ถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้
4. การเพิ่มประสิทธิผลขององค์กร การจัดการความรู้มีขึ้นมาเพื่อที่จะช่วยให้ องค์กรประสบความสำเร็จ การประเมินต้นทุนทางปัญญาและผลสำเร็จของการประยุกต์ใช้ ซึ่งการจัดการความรู้เป็นดัชนีที่บอกว่าองค์กรจะใช้การจัดการความรู้ได้ผลหรือไม่

พูนศักดิ์ สักกทัตติยกุล (2544) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องเกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของบุคคลในสังคมสมัยใหม่จึงมีลักษณะเด่นที่สำคัญดังนี้

1. เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิตลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานในการประกอบการทางดานเศรษฐกิจการค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องหาวิธีในการเพิ่ม ผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานทางคอมพิวเตอร์และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติสามารถฝาก-ถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการโดยรวมอย่างมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่ง ต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการและการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงานเช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น
2. เทคโนโลยีสารสนเทศเปลี่ยนรูปแบบการบริการแบบกระจาย เมื่อมีการพัฒนาระบบข้อมูลและการใช้ข้อมูลได้ดีการบริการต่างๆจึงเน้นรูปแบบการบริการแบบกระจาย ผู้ใช้สามารถสั่งซื้อสินค้าจากที่บ้าน สามารถสอบถามข้อมูลผ่านทางโทรศัพท์
3. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินการในหน่วยงานต่างๆปัจจุบันทุกหน่วยงาน ต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร เช่น ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบคอมพิวเตอร์ระบบการจัดเก็บข้อมูลภาษีในองค์กร

4. เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องของกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีในชีวิตประจำวัน ดังจะเห็นได้จากภาพพิมพ์ด้วยคอมพิวเตอร์การใช้ตารางคำนวณและใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมต่างๆ เป็นต้น

มหาวิทยาลัยพายัพ (2552) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT มีบทบาทหลักในการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและช่วยให้การดำเนินกิจกรรม กระบวนการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรสะดวกยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสนับสนุนให้องค์กรก้าวสู่ความเป็นผู้นำดังนั้นผู้บริหารและสมาชิกขององค์กรจึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งที่เกี่ยวข้องกับงาน และที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสำหรับบุคคลทั่วไป การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็น ประโยชน์ในการเพิ่มโอกาสในการเลือกอาชีพ ทำให้ได้รับเงินเดือนสูง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากมีความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างการใช้และการบริหารระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ รู้จักเรียนรู้และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในอดีต

เกรียงศักดิ์ ชีรศรัณยานนท์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องการประเมินผลการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-COP) ของสถานีตำรวจภูธรในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเชียงใหม่พบว่าการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ(E-COP)ในภาพรวมมีประสิทธิภาพใช้ระบบอยู่ในระดับสูง สำหรับปัจจัยการดำเนินงานและปัจจัยด้านอุปกรณ์มีผลต่อความสำเร็จของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับปานกลาง ปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินโครงการฯ ส่วนใหญ่ยังขาดการสนับสนุนในการจัดอบรมให้ความรู้เพิ่มเติมทางด้านการใช้คอมพิวเตอร์ โดยผู้วิจัยเสนอแนะว่าควรมีการฝึกอบรมความรู้ให้เจ้าหน้าที่ตำรวจใหม่มีความรู้ความชำนาญมากขึ้น ควรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ปรับปรุงฐานข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-COP) ให้เป็นปัจจุบัน

ศรารุช สุตะวงค์ (2551) ได้ศึกษาการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากิ่งอำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงรายพบว่าการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนทั้ง 6 ขั้นตอน คือขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลขั้นการตรวจสอบข้อมูลขั้นการประมวลผลข้อมูลขั้นการจัดหน่วยหรือคลังข้อมูลขั้นการวิเคราะห์ข้อมูลและขั้นการนำข้อมูลไปใช้มีการปฏิบัติในภาพรวมคือขั้นตอนที่มีการปฏิบัติมากที่สุดขั้นการนำข้อมูลไปใช้ส่วนขั้นตอนอื่นๆ มีการปฏิบัติรองลงมา แนวทางการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียน ได้แก่ควรจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบเตรียมคน เตรียมอุปกรณ์เตรียมเครื่องมือให้พร้อมก่อนดำเนินการ โรงเรียนหรือผู้บริหารควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน ควรส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการศึกษาดูงาน สัมมนา โรงเรียนที่มีระบบข้อมูลสารสนเทศที่ดีเยี่ยม รัฐควรจัดสรรงบประมาณหรืออุปกรณ์ให้ทุกโรงเรียนควรมีการใช้ข้อมูลที่เป็นสารสนเทศนำมาบริหารตัดสินใจให้ครบภารกิจทุกงานและมีการติดตาม การใช้สารสนเทศของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ ส

วนปัญหาที่สำคัญที่สุดในการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียน ได้แก่ ไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรในโรงเรียนเท่าที่ควร ผู้ที่รับผิดชอบงานระบบข้อมูลสารสนเทศขาดความรู้ประสบการณ์ในการทำงานระบบข้อมูลสารสนเทศ และมีหน้าที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำทำให้ขั้นตอนการตรวจสอบข้อมูลบกพร่องการใช้ข้อมูลน้อยไม่ครบภารกิจของงาน

### 2.2.1.3 ด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้าง

สุรพล เศรษฐบุตร (2551) “การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ” หมายถึง ความสนใจใฝ่รู้ สั่งสมความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติราชการด้วยการศึกษา ค้นคว้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จนสามารถประยุกต์ใช้ความรู้เชิงวิชาการและเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ากับการปฏิบัติราชการให้เกิดผลสัมฤทธิ์

การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด อย่างไรก็ตามก็ตีสมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาด (IQ) โดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะใช้ความฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จกล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทั่วไปสมรรถนะการคิดวิเคราะห์และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ แต่จากงานวิจัยสนับสนุนว่า ความฉลาดมีความสัมพันธ์กับความรู้ในงาน เพราะบุคคลที่มีความฉลาดจะสามารถเรียนรู้และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ในงานได้ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ รวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน ได้แก่

1. ความรู้เชิงเทคนิค วิชาการ หรือการจัดการ
2. แรงจูงใจที่จะเรียนรู้เพิ่มขึ้น
3. ใช้ความรู้นั้นในงาน
4. สอนความรู้นั้นๆ ให้กับบุคคลอื่นๆ ด้วย

การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) อาจเรียกในชื่ออื่นๆ ได้แก่ การตระหนักด้านกฎหมาย (Legal Awareness) ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) ภาพลักษณ์ของผู้ช่วยเหลือที่เชี่ยวชาญ (Expert – Helper Image) ทักษะการวินิจฉัย (Diagnostic Skill) และการยึดมั่นต่อการเรียนรู้ (Commitment to Learning) อีกชื่อหนึ่งที่มักได้ยินกันบ่อย คือ การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous Learning) สมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ มี 4 มิติ ได้แก่

1. อธิบายในรูปของระดับวุฒิการศึกษา
2. ระดับของการบริหารจัดการความรู้ เช่น ระดับบุคคล กลุ่มงาน หรือหน่วยงาน

เป็นต้น

3. ความพยายามที่จะคงไว้และมาซึ่งความรู้ความเชี่ยวชาญในงาน

4. ขอบเขตของการเผยแพร่ให้ความรู้กับผู้อื่น เช่น ตอบคำถาม การให้คำปรึกษา เสนอแนะความรู้ให้กับหน่วยงาน หรือตีพิมพ์ผลงานวิชาการ เป็นต้น

การแสดงถึงพฤติกรรมของสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ได้แก่

1. การทำให้ตนเองมีทักษะและความรู้
2. แสดงความสนใจใคร่รู้ความรู้ที่นอกเหนือจากอาชีพโดยตรง
3. อาสาให้ความช่วยเหลือผู้อื่นแก้ไขปัญหาเชิงเทคนิค
4. เข้าอบรม/เรียน หรือเรียนรู้ด้วยตนเองเกี่ยวกับความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงาน

ฉันทนา อุบลวรรณ (2552) ได้ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตามความต้องการของสถานประกอบการเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี การศึกษาค้นคว้านี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการความเชี่ยวชาญบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ จำแนกตามลักษณะถือหุ้นร่วมของสถานประกอบการและตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ คือ ผู้จัดการฝ่ายบุคคล จำนวน 197 คน ได้มาจากการสุ่มการแบ่งชั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตรฐานส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ผลวิจัยพบว่า

1. ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมีความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามอันดับ ความต้องการมากที่สุดได้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติประจำตัว ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และ ด้านความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์

2. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ พบว่าผู้ถือหุ้นที่เป็นคนไทยมีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ต่างจากผู้ถือหุ้นที่เป็นต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม พบว่าโรงงานที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีความต้องการในสมรรถนะของบุคคลทั้งสามด้าน ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณสมบัติประจำตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2.2.2 ด้านการบริการที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร

การบริการที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทรมีดังนี้

### 2.2.2.1 ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ

### 2.2.2.2 ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้ผู้รับบริการ

### 2.2.2.3 ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง

### 2.2.2.4 ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

วรรณวิภา พีราวัชร (2549) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่าบริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการหรือใช้บริการ เป็นต้น

คำว่าบริการ SERVICES หมายความว่า เป็นการบริการที่ดี สามารถแยกได้ ดังนี้

S = Service Mind คือ การมีใจใฝ่บริการ เป็นบริการที่ดี ปราศจากความอิจฉาใจ และสุขใจ

E = Enthusiasm คือการมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ

R = Readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = Value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่เป็นประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = Interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = Cleanliness คือ ความสะอาดการบริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = Endurance คือ ความอดทน อดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนรน จุกจิกจู้จี้ขี้บ่น ผู้บริการต้องมีความอดทน

S = Smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส การมีมิตรภาพต่อผู้รับบริการทุกคนโดยทั่วหน้า ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะใดๆทั้งสิ้น

ปฐม มณีโรจน์ (อ๋างใน พิทักษ์ ตรุษทิม, 2538)ได้ให้ความหมายของการให้บริการ สาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณา การให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆอยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้น เพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการ

แข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นที่จะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ ออยุธยา (2547) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น สามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับดังนี้

**ระดับแรก** ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ จะทำให้ลูกค้า การได้รับบริการที่ดีการแก้ปัญหาให้ลูกค้า จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไป

**ระดับที่สอง** ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด

นอกจากนี้ ธุรกิจบริการยังมีลักษณะเฉพาะที่มีความแตกต่างจากสินค้าทั่วไปที่เจ้าของกิจการและนักการตลาดต้องคำนึงถึงดังต่อไปนี้

1. เป็นสินค้าที่ไม่อาจจับต้องได้ (Intangibility) บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม ไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสาทสัมผัสต่างๆได้ เช่น ไม่สามารถมองเห็น “รูปร่าง” ของ “การท่องเที่ยว” ดังนั้นความไม่มีตัวตนของการบริการที่ทำให้ไม่อาจจับต้องบริการได้ดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคคือ ทำให้ผู้บริโภคเกิด “ความเสี่ยง” ในการเลือกซื้อบริการได้

2. มีคุณภาพไม่คงที่ (Variability Heterogeneity) คุณภาพของการบริการโดยทั่วไปมีความไม่แน่นอนค่อนข้างสูงเนื่องจากมักจะขึ้นอยู่กับพนักงานที่เป็นผู้ส่งมอบบริการ เวลาที่ให้บริการของผู้ส่งมอบบริการ วิธีการในการให้บริการ และสถานที่ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

3. ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคได้ (Inseparability) โดยทั่วไปบริการมักจะถูกเสนอขายก่อน และหลังจากนั้นการผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกัน (Simultaneous Production and Consumption) โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย

4. ไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ (Perishability) โดยทั่วไปเราไม่สามารถที่จะเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังได้ ทำให้องค์กรเสียโอกาสในการขายบริการได้ เพราะสาเหตุมาจากที่

ไม่สามารถแยกการผลิตออกจากการบริโภคของลูกค้าได้ ดังนั้นเมื่อลูกค้ามาซื้อในเวลาใด ผู้ขายจึงจะเริ่มทำการผลิตได้เมื่อนั้น

วีระพงษ์ เณลิมจิระวัฒน์ (2542)กล่าวถึง ระดับคุณภาพในงานบริการในการซื้อสินค้า ในบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 4 ข้อหลัก

1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลาดังนี้
  - ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้
  - แสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือ
  - ควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้า
  - ควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า
  - ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า
2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง อันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการดังนี้
  - สามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้
  - ทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อ
  - มีความสุภาพอ่อนน้อม
  - มีความรู้ในงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อ แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ดังนี้
  - การให้บริการอย่างรวดเร็ว
  - มีความยินดีที่ให้บริการเสมอ
  - มีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ
4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขายมีดังนี้
  - ให้ความสนใจลูกค้าเป็นส่วนตัว
  - ให้บริการอย่างเอาใจใส่
  - ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญ
  - เข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

ธีรภิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาบุคลากรที่มีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของบุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่

ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคลโดยอาศัยทักษะ ประสบการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับมาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

1. ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัครใจทุ่มเททั้งร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ
2. ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ ในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กรเพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายหาความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ
3. มีความช่างสังเกต (Observe) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ ให้เกิดบริการ ที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้า หรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น
4. ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับช่วยเหลือแสดงความห่วงใยซึ่งจะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ
5. ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งแสดงออกจากความคิด ความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ
6. ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creative) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ๆ ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ หรือเคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้น ไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการ ดังนั้นจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี
7. ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional Control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจา ก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี
8. ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณีลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า
9. มีทัศนคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือ ผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้า

ผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่น ก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

10. มีความรับผิดชอบต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาด และการขาย และงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า “ลูกค้าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด” และ “ลูกค้าเป็นฝ่ายถูกเสมอ” ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

ผกาพันธ์ โสตามุข (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ จำนวน 210 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาอยู่ต่างจังหวัด กำลังศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 มีผลการศึกษายู่ระหว่าง 2.50-3.49 และเป็นนักศึกษาสายสังคมศาสตร์มาติดต่อใช้บริการเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง และความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านผู้ให้บริการ ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร พบว่าชั้นปีการศึกษากับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษา ด้านผู้ให้บริการในด้านมนุษยสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจการให้บริการของสายการบินเอเซียน่าและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียน่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การแก้ปัญหา ความปลอดภัยและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับสูงส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง

ภรรคพล อุตระทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัดในเขตกรุงเทพมหานครที่มีทั้งหมด 5 สาขา ได้แก่ สาขาสีลมสาขาพันธุ์ทิพย์พลาซ่าสาขาเซียร์รังสิตสาขามานูญครองและสาขาศรีนครินทร์ ผลการวิจัยพบว่าด้านของข้อมูลทั่วไปผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 25-34 ปี มีสถานภาพโสดมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีอาชีพเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชนและ

มีรายได้ต่อเดือน 5,000-14,999 บาทด้านข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และการใช้ศูนย์บริการผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสินค้าที่นำมาใช้บริการที่ระดับราคา 2,000-11,999 บาท ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรกประเภทของสินค้าที่เข้ามาใช้บริการคือโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอายุการใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อถึงวันที่ส่งซ่อมน้อยกว่า 1 ปีและเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการคือเป็นศูนย์บริการมาตรฐานและอยู่ใกล้และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 7 ด้านคือด้านพนักงานด้านสถานที่ประกอบการด้านความสะดวกและรวดเร็วด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการด้านราคาค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพการบริการและด้านการประสานงานการบริการ

### 2.2.3 ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร

การทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร มีดังนี้

- 2.2.3.1 ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ
- 2.2.3.2 ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
- 2.2.3.3 ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม
- 2.2.3.4 ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

Woodcock (1989) ได้ให้ความหมายของทีมหรือทีมงานว่า ทีมงาน หมายถึง กลุ่มบุคคลที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันและกัน ในอันที่จะทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

Edgar (1982) กล่าวว่า ทีม หมายถึง กลุ่มบุคคลที่รายงานต่อผู้บังคับบัญชาคนเดียวกัน หรือ หมายถึงกลุ่มที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน หรือ หมายถึง กลุ่มที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน หรือ หมายถึง กลุ่มที่ประกอบด้วยบุคคลที่มีหน้าที่สัมพันธ์กัน และหมายถึงกลุ่มบุคคลที่ไม่มีความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการมาร่วมปฏิบัติงานให้เสร็จตามวัตถุประสงค์ และงานดังกล่าวไม่สามารถทำสำเร็จได้โดยบุคคลเพียงคนเดียว

ฉันทนา จันทร์บรรจง (2542) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการทำงานเป็นทีมที่เกื้อหนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย

1. จุดมุ่งหมายและความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลสำเร็จด้วยกัน ทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย และเป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี และเป้าหมายนั้นต้องมีความแน่นอนในระยะเวลาหนึ่ง การกำหนดจุดมุ่งหมายของทีมควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมหรือถ้าไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมโดยตรงเนื่องจากสมาชิกมากเกินไปก็ควรจะต้องให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆเกิดขึ้นก็ควรจะให้สมาชิกทุกคนรับรู้โดยเร็ว นอกจากนี้จะต้องพยายามทำให้จุดมุ่งหมายส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคนสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย เพื่อภาระหน้าที่ของทีมงาน เพราะถ้าจุดมุ่งหมายส่วนตัวสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของกลุ่ม จะทำให้เกิดความขัดแย้งกัน เช่น การมุ่งเอาชนะกันเองภายในทีมและอื่นๆที่ทำให้การดำเนินงานของทีมเป็นไปด้วยความยุ่งยาก

2. ผู้นำที่มีคุณลักษณะเหมาะสม คุณลักษณะของหัวหน้าหรือผู้นำทีม ได้แก่ เป็นที่ยอมรับนับถือสมาชิกกลุ่มด้วยความจริงใจ เป็นคนเปิดเผย ซื่อสัตย์ เป็นกันเอง ไม่มีอิทธิพลครอบงำกลุ่ม ไม่เป็นเผด็จการทุกรูปแบบ มีความรอบรู้ความสามารถและประสบการณ์ในงานสูง สามารถนำการประชุมได้อย่างดีไม่ผูกขาดเป็นหัวหน้าหรือผู้นำพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกลุ่มเสมอ และสามารถเสนอผลงานให้กลุ่มและสาธารณชนเข้าใจได้

3. สมาชิกที่มีคุณลักษณะที่เหมาะสม ได้แก่ สมาชิกที่เป็นผู้มีความรับผิดชอบในหน้าที่ทั้งตนเองและของกลุ่ม เป็นผู้ยอมรับฟังและเคารพความคิดเห็นของเพื่อสมาชิกและของกลุ่ม เป็นผู้รู้จักแสดงความคิดเห็น กล้าพูด กล้าเสนอแนะในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่ม เคารพในมติของกลุ่ม และไม่เบียดเบียนมติของกลุ่มออกไปเข้ากับความคิดเห็นของตน มีความเสียสละและอุทิศตนเพื่อช่วยงานของกลุ่มในทุกรูปแบบ (สงวน ช่างฉัตร, 2541) ได้อธิบายลักษณะที่ทีมงานที่มีประสิทธิภาพ จะต้องประกอบด้วย สมาชิกที่มีลักษณะดังนี้ คือ 1. ความเข้าใจและยอมรับภารกิจของกลุ่ม 2. การแสดงความคิดเห็นและความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาการทำงานของทีมงาน 3. การแลกเปลี่ยนและฟังความคิดเห็นซึ่งกันและกัน 4. เคารพในบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคน 5. การให้ความร่วมมือและประสานงานกันอย่างดีระหว่างสมาชิก 6. การแสดงความขัดแย้งในการทำงานเชิงสร้างสรรค์มากกว่าทำลาย 7. ความสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันและกันอย่างสะดวกและมีความคล่องตัว และ 8. ความสามารถประสานงานกับทีมงานอื่นได้

4. ปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างสมาชิก ความเหนียวแน่นหรือความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นกลมเกลียวกันในหมู่สมาชิกเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งของการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ

5. วิธีการทำงานที่ให้ความสำคัญกับข้อมูล ความร่วมมือ และการมีส่วนร่วม การทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารที่ดี มีความร่วมมือกันและสมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริงในทุกขั้นตอนการทำงาน คือ

5.1 การวางแผนที่ดี คือมีวัตถุประสงค์ที่แน่นอนชัดเจนเข้าใจง่ายมีความสอดคล้องกับแผนของระดับการบริหาร การกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมาย วิธีการดำเนินการ ต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมด้วยให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกแต่ละคนอย่างชัดเจน มีการใช้ระบบข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจทุกขั้นตอน มีระบบการควบคุมงานการดำเนินงานตามแผน มีความยืดหยุ่นพอที่จะสามารถปรับใช้ให้เหมาะสมถ้าสถานการณ์เปลี่ยนแปลงไป มีการนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

5.2 การติดต่อสื่อสารที่ดีโดยเฉพาะการสื่อสารด้วยการประชุม ซึ่งจำเป็นมากสำหรับการทำงานเป็นทีม เพราะการประชุมเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารที่ทำให้มีความเข้าใจข้อเท็จจริงต่างๆขึ้น เป็นการกระจายข่าวสารไปได้ทุกทิศทาง และเปิดโอกาสให้ร่วมกันแก้ปัญหา โดยผนึก ความคิด ปัญหา และประสบการณ์ของคนหลายคน ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจ มีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง

ของกลุ่ม ในขณะที่เดียวกันอาจจะใช้การประชุมเป็นการทูลาปัญหาที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ เปิดช่องให้มีการระบายความอัดอั้นตันใจของใครบางคน และการประชุมยังช่วยให้มีโอกาสการรับฟังปัญหาของผู้อื่น อันจะทำให้เกิดทรรศนะกว้างขึ้น ช่วยให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีขึ้น และความเข้าอกเข้าใจกันมากขึ้น

5.3 การประเมินผลที่ดี เพื่อที่จะให้สมาชิกได้มีโอกาสทบทวนผลการปฏิบัติงานกับเป้าหมายขององค์กร ได้ทราบจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานตลอดจนความต้องการในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานให้ดีขึ้น การประเมินผลงานในทีมจะต้องระวังไม่ให้เกิดความขัดแย้งระหว่างผู้ถูกประเมินและผู้ประเมิน ข้อควรระวัง ได้แก่ แบบประเมินผลงานต้องได้รับความเห็นชอบจากสมาชิกของกลุ่ม เมื่อทุกฝ่ายเห็นชอบแล้วต้องยึดถือเป็นนโยบายและปฏิบัติโดยเคร่งครัด

5.4 การปรับปรุงโดยความร่วมมือของกลุ่ม เป็นขั้นตอนสำคัญของการทำงานกลุ่ม หลังจากได้มีการประเมินผลโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ หากพบว่ามีจุดอ่อนหรือข้อบกพร่องก็ควรจะร่วมกันพิจารณาหาทางแก้ไขข้อบกพร่องนั้นให้สำเร็จ

6. รูปแบบหนึ่งของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ เช่น กลุ่มควบคุมคุณภาพซึ่งเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานภายในขอบเขตแห่งอำนาจหน้าที่ของตน เปิดโอกาสให้พนักงานปรับปรุงในหน่วยงาน โดยอาศัยกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ในการแก้ปัญหา วิธีการทำงานของกลุ่มคุณภาพเน้นขั้นตอนตามวงจรเดมมิง (Deming Circle ของ Dr. Edwards Deming) ดังนี้ คือ

P คือ Plan หมายถึง การวางแผน เพื่อเลือกปัญหาและตั้งเป้าหมายร่วมกัน

D คือ Do หมายถึง การแก้ปัญหาพร้อมกันหรือการนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติ

C คือ check หมายถึง การเปรียบเทียบผลการทำงานกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยนำข้อมูลก่อนการดำเนินงานและหลักการดำเนินงานมาเปรียบเทียบกัน

A คือ Action หมายถึง การนำวิธีการแก้ปัญหาที่ได้ผลมากกำหนดเป็นมาตรฐาน เพื่อถือปฏิบัติต่อไป แต่ถ้าไม่เป็นผลก็นำไปพิจารณาวางแผนเพื่อปรับปรุงให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

7. บรรยากาศของกลุ่มที่เป็นกันเอง เปิดเผยจริงใจ และยอมรับซึ่งกันและกัน ในทีมงาน ที่มีประสิทธิภาพ ทุกคนในทีมจะต้องเป็นกันเอง ไม่ต้องมีพิธีรีตอง ไม่ตึงเครียด มีความเอาใจใส่ในงาน ร่วมกันทำงานอย่างจริงจังและเป็นธรรมชาติ ไม่ฝืนหรือแกล้งทำเฉพาะต่อหน้าผู้อื่น ไม่แสดงความเบียดเบียน รับฟังความคิดเห็นของกันและกัน ไม่มีการใช้อารมณ์หรือพูดนอกเรื่อง ไม่แสดงความเป็นศัตรูหรือแสดงความรังเกียจฝ่ายที่มีความเห็นขัดแย้ง การวิพากษ์วิจารณ์ทำกันอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และทุกคนสามารถทำได้ด้วยความสบายใจและสมาชิกรู้สึกที่ตนเองมีอิสระเต็มที่ที่จะแสดงความรู้สึกออกมาได้ทันที เมื่อมีปัญหาไม่ต้องเก็บความรู้สึก และเมื่อนำเสนอปัญหาทุกคนจะต้องยินดีรับฟังและร่วมกันแก้ปัญหา

สุนันทา เลาพันธ์ (2544) ได้สรุปไว้ว่า การทำงานเป็นทีม แต่ละทีมจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่จะทำให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งในแต่ละทีมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไป มาทำงานร่วมกันอย่างสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมอย่างมีแบบแผน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน ผลลัพธ์สุดท้ายเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพสูง

คมกฤษ จันทร์โอภาส (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานนั้นมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 และในข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานเป็นทีมคือ การที่บุคคลมีความผูกพัน ความรับผิดชอบ การผลักดันการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน และในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการจัดการ การวางแผน การดำเนินงานที่ดี และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ปัญญาพล แซ่เงอ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด พบว่า ระดับการปฏิบัติทีมที่มีประสิทธิผลของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยทางด้านผู้นำ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความเหนียวแน่นและการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 จากข้อเสนอแนะของพนักงานผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อพนักงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและกำหนดนโยบาย

## 2.3 ด้านสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร

สมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร มีดังนี้

### ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

กิติพันธ์ รุจิรกุล (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ นอกจากจะมีการแบ่งระดับการปฏิบัติงานแล้วยังต้องมีการแบ่งสิ้นป็นส่วนงานที่จะต้องปฏิบัติออกเป็นหน่วยงานย่อยๆ ซึ่งมีหัวหน้าหน่วย หรือผู้นำหน่วย เป็นผู้รับผิดชอบงานตามลักษณะหน้าที่ของตนที่แตกต่างกัน ในการปฏิบัติงานที่ต่างชนิดต่างหน้าที่ก็เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือหน่วยงานนั้นซึ่งจะทำให้ผู้นำมีความสนใจ มีทักษะ มีความรู้มีทัศนคติและมีบทบาทหน้าที่ ของแต่ละคนแตกต่างกันไป

นพพงษ์ บุญจิตราคุลย์ (2529) กล่าวว่า การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์คือการศึกษาค้นคว้าหาความรู้ความสามารถประสบการณ์ทักษะเทคนิควิธีทำงานต่างๆ ศิลป์คือการที่จะนำเอาความรู้หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดล้อม ตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของ ตำแหน่งงานต่างๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน ดังนั้น การปฏิบัติงานหมายถึงภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดจนมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบัน ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารกิจหน้าที่ตามที่กำหนดไว้เฉพาะตำแหน่งนั้นๆ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้นๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรืออินพุตส์ของตนเองที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดล้อมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ดังกล่าว

McClelland (1960) ได้ให้ความหมายของคำว่า สมรรถนะ (competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในแต่ละบุคคลซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2551) กล่าวว่า “สมรรถนะคือ คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ/ความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานอื่นๆ ในองค์กร” กล่าวคือ การที่บุคคลจะ แสดงสมรรถนะใดสมรรถนะหนึ่งได้ มักจะต้องมีองค์ประกอบของทั้งความรู้/ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ตัวอย่างเช่น สมรรถนะการบริการที่ดี ซึ่งอธิบายว่า “สามารถให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้” นั้น หากขาดองค์ประกอบต่างๆ ได้แก่ ความรู้ในงานหรือทักษะที่เกี่ยวข้อง เช่น อาจต้องหาข้อมูลจากคอมพิวเตอร์และคุณลักษณะของบุคคลที่เป็นคนใจเย็น อดทน ชอบ ช่วยเหลือผู้อื่น แล้วบุคคลก็ไม่อาจจะแสดงสมรรถนะของการบริการที่ดีด้วยการให้บริการที่ ผู้รับบริการต้องการได้

ปิยรัตน์ ชุมหศิริ (2554) ได้ศึกษาการเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม กรณีศึกษา 5 บริษัท ในเครือซีเอ็มทีกรุ๊ป การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสูตรการฝึกอบรม วิธีการจัดการฝึกอบรมการนำความรู้ที่ได้รับจากการฝึกอบรมทั้งหลักสูตรทั่วไปและหลักสูตรเฉพาะไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ และผลปฏิบัติงานของพนักงานหลังได้รับการฝึกอบรมต่อสมรรถนะในด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ และเพื่อศึกษาผลของหลักสูตรที่มีต่อการสร้างเสริมและพัฒนาสมรรถนะทั้ง 3 ด้าน ดังกล่าว เพื่อการประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการและเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะของพนักงานที่ผ่านการฝึกอบรมในหลักสูตรที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ 5 บริษัทในเครือซีเอ็มทีกรุ๊ป ซึ่งมีโรงงานตั้งอยู่ในกรุงเทพมหานคร สมุทรปราการ และชลบุรี เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถามจำนวน 2 ชุด และแบบสัมภาษณ์สำหรับ

ผู้บริหารจำนวน 1 ชุด สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าฐานนิยม และ ตัวสถิติไค-สแควร์ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. หลักสูตรการฝึกอบรม เนื้อหาหลักสูตรทั่วไปมีความเหมาะสมต่อการสร้างเสริม และ พัฒนาสมรรถนะในด้าน 3 ด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการ ประยุกต์ใช้ของพนักงานระดับปฏิบัติการได้ดีมากกว่าหลักสูตรเฉพาะ โดยเนื้อหาหลักสูตรเฉพาะมี ความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการอบรม มีความเหมาะสมมากกว่า สำหรับการนำความรู้ที่ได้รับ จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า หลังการฝึกอบรม พนักงานสามารถพัฒนาสมรรถนะด้านทักษะ ได้ดีมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านความรู้ และ ด้าน ความสามารถในการประยุกต์ใช้ ตามลำดับ

2. พนักงานมีความคิดเห็นว่าหลักสูตรทั่วไป และหลักสูตรเฉพาะ มีผลต่อการสร้างเสริมและ พัฒนาสมรรถนะทางด้านทักษะ ด้านความรู้ และด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ของพนักงาน ระดับปฏิบัติการแตกต่างกัน แต่ไม่ถึงระดับมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. หัวหน้างานมีความคิดเห็นว่า หลักสูตรเฉพาะที่ใช้ในการจัดฝึกอบรม แม้จะสามารถพัฒนา สมรรถนะของพนักงานในด้านต่างๆ ได้ดีมาก แต่หลักสูตรทั้งสองก็มีผลในการพัฒนาสมรรถนะของ พนักงานได้ไม่แตกต่างกันถึงระดับมีนัยสำคัญ

มณีรัตน์ ฉัตรอุทัย (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษากรอบสมรรถนะและความ ต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง สถาบันเทคโนโลยี พระจอมเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ผลการวิจัยพบว่า

1. กรอบสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุด มีจำนวน 11 สมรรถนะ ประกอบด้วย สมรรถนะ หลัก จำนวน 5 สมรรถนะ ได้แก่ การบริการที่ดี จริยธรรม การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และ ความร่วมแรงร่วมใจและสมรรถนะประจำงานให้บริการห้องสมุด จำนวน 6 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งเน้นที่คุณภาพ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของงาน จรรยาบรรณวิชาชีพ และความเข้าใจผู้อื่น

2. ช่องว่างระหว่างความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะกับสมรรถนะที่มีอยู่ตามกรอบ สมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดจากมากไปหาน้อย ได้แก่ การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ การ บริการที่ดี จรรยาบรรณวิชาชีพ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ จริยธรรม การสืบเสาะหาข้อมูล ความถูกต้องของ งาน การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ความเข้าใจผู้อื่น การมุ่งเน้นที่คุณภาพ และความร่วมแรง ร่วมใจ

### บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลความสามารถและทักษะในการทำงาน ข้อมูลการบริการที่ดี ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีม และข้อมูลสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

##### 3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

- 3.1.1.1 ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล
- 3.1.1.2 ข้อมูลความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานระดับ

ปฏิบัติการ

ข้อมูลความสามารถและทักษะในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วยด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้วิชาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ และด้านความเชี่ยวชาญทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |

5. เห็นด้วยมากที่สุด                      มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

### 3.1.1.3 ข้อมูลข้อมูลการบริการที่ดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลข้อมูลการบริการที่ดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง และด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

### 3.1.1.4 ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลการทำงานร่วมกันเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม และด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- |                       |                            |
|-----------------------|----------------------------|
| 1. เห็นด้วยน้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. เห็นด้วยน้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |
| 3. เห็นด้วยปานกลาง    | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. เห็นด้วยมาก        | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. เห็นด้วยมากที่สุด  | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

### 3.1.1.5 ข้อมูลสมรรถนะ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ข้อมูลสมรรถนะ ของพนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบด้วย ด้านการปฏิบัติหน้าที่ที่ดี ด้านการกำหนดเป้าหมาย รวมทั้งพัฒนางาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ และด้านการตัดสินใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดดังนี้

- |               |                            |
|---------------|----------------------------|
| 1. น้อยที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80 |
| 2. น้อย       | มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60 |

- |              |                            |
|--------------|----------------------------|
| 3. ปานกลาง   | มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40 |
| 4. มาก       | มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20 |
| 5. มากที่สุด | มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00 |

### 3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### 3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

#### 3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไข

แบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกจ่ายกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟา (Cronbach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.735 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน และ วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ.2558 จำนวน 200 คน

### 3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร เนื่องจากเป็นสถานที่ตั้งของสำนักงานและบริษัทเป็นจำนวนมากและมีความหนาแน่นของประชากร

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวนไม่จำกัดจำนวนคน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน  $\pm 5\%$  ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่เขตสาทร 400 คน จากจำนวนพนักงานในพื้นที่เขตสาทร และจะทำการสุ่มตัวอย่างในเดือน มีนาคม พ.ศ. 2558 โดยมีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. วันที่ 5 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน
2. วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2558 จำนวน 200 คน

### 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานระดับปฏิบัติการ ที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม ซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามเพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการ มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.3 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 วัน หลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.4 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

### 3.4 สมมติฐานการวิจัย

การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

3.4.1 อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

3.4.2 อิทธิพลของปัจจัยด้านการบริการที่ดี มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

3.4.3 อิทธิพลของปัจจัยการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีผลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

**การทดสอบสมมติฐานทั้งสามข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05**

### 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

3.5.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 3 ข้อ จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)



## บทที่ 4 ผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานครมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้งสามข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.1.1 ข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานครผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

พนักงานระดับปฏิบัติการ	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร	400	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานครที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ 100

#### 4.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร

##### กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
หญิง	186	46.5
ชาย	214	53.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.5 และรองลงมาได้แก่เพศหญิง ร้อยละ 46.5

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละอายุของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

อายุ (ปี)	จำนวน	ร้อยละ
21- 30 ปี	241	60.3
31- 40 ปี	120	30.0
41 - 50 ปี	39	9.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษาพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต  
สาทร กรุงเทพมหานคร

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	241	60.3
ปริญญาโท	159	39.8
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้  
มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษา ปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับ  
การศึกษา ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 39.8

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรสพนักงานระดับปฏิบัติการในเขต  
สาทร กรุงเทพมหานคร

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	251	62.7
สมรส	111	27.8
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	38	9.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้  
มาทำแบบสอบถามมีสถานภาพ โสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมา ได้แก่ สมรส คิดเป็นร้อย  
ละ 27.8 และ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของอาชีพพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	159	39.8
พนักงานบริษัทเอกชน	241	60.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 39.8

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาที่ปฏิบัติงานพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า1ปี	48	12.0
1 - 2 ปี	167	41.8
3 - 5 ปี	185	46.3

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา ได้แก่ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.0

ตารางที่ 4.8: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของรายได้ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
10,001บาท - 20,000 บาท	191	47.8
20,001 บาท - 30,000 บาท	144	36.0
30,001 บาท - 40,000 บาท	65	16.3

จากตารางที่ 4.8 พบว่าพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ 10,001บาท - 20,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา ได้แก่ 20,001 บาท - 30,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 36.0 ส่วนน้อยที่สุด ได้แก่ 30,001 บาท - 40,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 16.3

#### 4.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม รวมทั้งวิเคราะห์เป็นรายข้อจำนวน 11 ข้อ ดังนี้

##### ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน

1. ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง
2. ด้านความรู้วิชาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ
3. ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง

##### ด้านการบริการที่ดี

1. ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ
2. ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ
3. ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง
4. ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

##### ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม

1. ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ
2. ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน
3. ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม
4. ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร จังหวัด กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.
<b>ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน</b>	3.88	0.37
1. ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง	3.81	0.50
2. ด้านความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ	3.97	0.43
3. ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง	3.87	0.65
<b>ด้านการบริการที่ดี</b>	3.93	0.36
4. ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	4.13	0.39
5. ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	3.94	0.41
6. ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง	3.73	0.61
7. ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง	3.91	0.29
<b>ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม</b>	4.19	0.17
8. ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ	4.40	0.28
9. ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.21	0.43
10. ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม	4.08	0.35
11. ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ	4.06	0.31

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านการบริการที่ดี มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.73 - 4.40 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นน้อยที่สุด เห็นด้วยน้อย เห็นด้วยปานกลาง ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดที่อยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ( $\bar{X} = 4.40$ ) ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.21$ ) และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม ( $\bar{X} = 4.08$ ) ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติการกิจให้ได้ผลสำเร็จ ( $\bar{X} = 4.06$ ) ด้านความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ ( $\bar{X} = 3.97$ ) ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.94$ ) ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ( $\bar{X} = 3.91$ ) ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.87$ ) ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ( $\bar{X} = 3.81$ ) และ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ( $\bar{X} = 3.73$ ) ตามลำดับ

ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

#### 4.1.4 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับ

##### ปฏิบัติการในสาทร กรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านสมรรถนะ รวมทั้งวิเคราะห์เป็น รายข้อจำนวน 1 ข้อ ดังนี้

##### ด้านสมรรถนะ

##### 1. ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ตารางแสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของ พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร	$\bar{X}$	S.D.
ด้านสมรรถนะ	4.15	0.25
1. ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน	4.15	0.25

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร นั้น สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อมีค่าคะแนนเฉลี่ย 4.15 เรียงลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปน้อยตามเกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ดังนี้

ระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน (= 4.15)

ระดับความคิดเห็นที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด ผลของการวิจัยไม่พบรายการใดอยู่ในเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยในระดับนี้

#### 4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติวิจัย ดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการเขตสาทร กรุงเทพมหานคร หรือไม่ปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ตารางแสดงค่าความสามารถและทักษะในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทรกรุงเทพมหานครด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1.ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง	-.037	-.780	.436
2. ด้านความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ	.469	7.872	.000*
3. ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง	-.073	-1.247	.213

$R^2 = .179$ , F-Value = 28.705, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความสามารถและทักษะในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทรกรุงเทพมหานคร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้องด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความรู้วิทยาการ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านการบริการที่ดีที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ตารางแสดงค่าการบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple  
Regression Analysis)

ด้านการบริการที่ดี	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1.ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ	.510	7.559	.000*
2.ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ	-.054	-.906	.366
3.ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง	-.145	-2.121	.035*
4.ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง	-.419	-6.786	.000*

$R^2 = .176$  , F-Value = 21.154, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.12 พบว่าการบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการ  
ทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทรกรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านการให้บริการด้วยความ  
เต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มี  
อิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่3จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอย  
แบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่  
มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร หรือไม่ ปรากฏผล  
ดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ตารางแสดงค่าการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P - Value)
1.ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ	-.039	-.785	.433
2.ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	.256	4.478	.000*
3. ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม	.202	4.063	.000*
4.ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ	.063	1.139	.255

$R^2 = .118$ , F-Value = 13.166, n = 400, P-Value  $\leq 0.05^*$

จากตารางที่ 4.13 พบว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จไม่มีอิทธิต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนใน ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงาน of พนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## บทที่ 5

### บทสรุป

บทสรุปการวิจัยเรื่อง ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร มีบทสรุปสามารถอธิบายได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 การอภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การสรุปผลการวิจัยจะนำเสนอใน 2 ส่วน ดังนี้

**5.1.1 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)** ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผลการวิเคราะห์พบว่า

5.1.1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทรกรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.5 และรองลงมาได้แก่เพศหญิง ร้อยละ 46.5

5.1.1.2 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอายุ 21-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ได้แก่ อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 ส่วนอายุน้อยที่สุด ได้แก่ อายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.8 และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0

5.1.1.3 พนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามคัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ได้แก่ ระดับการศึกษา ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 39.8

5.1.1.4 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีสถานภาพ โสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.7 รองลงมาได้แก่สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 27.8 และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 9.5

5.1.1.5 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 39.8

5.1.1.6 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน 3 - 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.3 รองลงมา ได้แก่ 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 ส่วนระยะเวลาที่ปฏิบัติงานน้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่า 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.0

5.1.1.7 พนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ที่คัดเลือกให้มาทำแบบสอบถามมีรายได้ 10,001 บาท - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมา ได้แก่ 20,001 บาท - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 ส่วนน้อยที่สุด ได้แก่ 30,001 บาท - 40,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.3

5.1.1.8 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานครที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ทั้งใน ด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดีและด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.883.93 และ 4.19 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.370.36 และ 0.17 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทรกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 4.21 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.280.43 และมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จด้านความรู้วิทยากร หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้างอย่างต่อเนื่อง ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตนหรืองานที่เกี่ยวข้อง และ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 4.08 4.06 3.97 3.94 3.91 3.87 3.81 และ 3.73 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.390.350.310.430.410.290.650.50 และ 0.61

5.1.1.9 ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานครที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านสมรรถนะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการมีอิทธิพลต่อสมรรถนะในเขตสาทร กรุงเทพมหานครมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ด้านการบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.25

**5.1.2 การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่**  
การสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลของสมมติฐานทั้ง 3 ข้อ ดังนี้

5.1.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1: อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทรกรุงเทพมหานคร ได้แก่ด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้องด้านความรู้วิทยากร หรือเทคโนโลยีใหม่ๆด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความสามารถและทักษะในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้องด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความรู้วิทยากร หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2: อิทธิพลของปัจจัยด้านการบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวังด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3: อิทธิพลของปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีมด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิเคราะห์พบว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ส่วนในด้านความร่วมมือในการทำงานกับ เพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของ พนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 5.2 การอภิปรายผล

การอภิปรายผลจะเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ข้อมูลกับเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดย จะอธิบายตามสมมติฐานดังนี้

**5.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1:** อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถและทักษะในการทำงานที่มี อิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการ ติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความรู้วิทยากร หรือ เทคโนโลยี ใหม่ๆ ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง

ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของปัจจัยด้านความสามารถและทักษะในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร กรุงเทพมหานครในด้านการติดตามความรู้ใหม่ๆ ในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึก และเชิงกว้าง ไม่มีอิทธิพลต่อ สมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยในด้านการ ติดตามความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน หรืองานที่เกี่ยวข้อง ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ บัญญัติ บุญญาภิจ (2547) ทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการความรู้ (Knowledge Process) ที่พบว่าการค้นหา ความรู้ (Knowledge Identification) เป็นการค้นหาว่าองค์กรมีความรู้ อะไรอยู่บ้าง อยู่ในรูปแบบ ใด อยู่ที่ใคร และความรู้คืออะไรที่องค์กรจำเป็นต้องมีเพื่อทำให้บรรลุเป้าหมายการค้นหาความรู้ สามารถ ใช้เครื่องมือที่เรียกว่า Knowledge mapping หรือ การทำแผนที่ความรู้เพื่อ จัดอันดับความสำคัญทำ ให้มองเห็นภาพรวมของคลังความรู้ขององค์กร ทำให้บุคลากรทราบว่า มีความรู้อะไรและสามารถหา ได้จากที่ไหน นอกจากนี้ยังเป็นพื้นฐานในการต่อยอดความรู้ในเรื่องต่างๆ อย่างเป็นระบบการสร้าง และแสวงหาความรู้ (Knowledge Creation and Acquisition) องค์กรจะต้องมีวิธีการดึงดูความรู้ จากแหล่งต่างๆ รวบรวมไว้เพื่อจัดทำเนื้อหาให้เหมาะสม มีการสร้างความรู้ใหม่ๆ โดยการนำความรู้ จากภายนอกมาใช้ มีการพิจารณากำจัดความรู้ที่ไม่ได้ใช้ หรือล้าสมัยทิ้งออกไป เพื่อประหยัด ทรัพยากรในการจัดเก็บการเรียนรู้ (Learning) การที่คนในองค์กรสามารถเรียนรู้จากสิ่งต่างๆและ สามารถนำความรู้นั้นไปใช้ตัดสินใจในการทำงานโดยการเรียนรู้และสร้างความรู้ใหม่ขึ้นมาอย่าง ต่อเนื่องเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ขององค์กรให้มากขึ้นเรื่อยๆ และถูกนำไปใช้สร้างความรู้ใหม่ๆ เป็น

วงจรที่ไม่มีที่สิ้นสุดที่เรียกว่าวงจรแห่งการเรียนรู้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (2547) ได้ศึกษาวิจัยขบวนการจัดการความรู้ของบริษัท Xerox Corporation (1999) แนวทางการจัดการความรู้ของ Fuji Xerox นั้นเน้นความสัมพันธ์ของ 3 มิติ คือคน (Human Perspective) บรรยากาศแวดล้อม (Environment Perspective) และ เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Perspective) โดยจากวิสัยทัศน์ของบริษัทที่กำหนดว่า “สร้างบรรยากาศ เพื่อสนับสนุนบุคลากรที่ใช้องค์ความรู้ (Provide environment to support knowledge worker)” พบว่าบริษัท Fuji Xerox ได้ให้ความสำคัญอย่างมากในการสร้างปัจจัยด้านบรรยากาศแวดล้อม ซึ่งที่เรียกว่า “Ba” ที่กระตุ้นและเอื้อให้คนในองค์กรเกิดความใฝ่เรียนรู้ และใช้องค์ความรู้นี้เพื่อให้เกิดผลในทางธุรกิจ รวมทั้งมีการสร้าง Community of Practice Cop เพื่อต้องการเชื่อมโยงคนในองค์กรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันอยู่เสมอ โดยใช้กระบวนการที่ไม่เป็นทางการ (informal) และจุดเน้นที่สำคัญคือ “การเชื่อมโยงคน” ไม่ใช่ “การรวบรวมข้อมูล” (KM is not “Collecting Data” but “Connecting People”) นอกจากนี้ บริษัทมีค่านิยมพื้นฐาน คือ เปิดโอกาสให้ทุกคนที่มีความคิด (ideas) สามารถเริ่มต้นทำสิ่งใหม่ได้เสมอ สำหรับ Fuji Xerox ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทได้เล็งเห็นความสำคัญขององค์ความรู้และมีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กรโดยใช้ความรู้ ส่วนในด้านความเชี่ยวชาญ ทั้งในเชิงลึกและเชิงกว้างไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของ สุรพลเศรษฐบุตร (2551) ที่กล่าวว่า การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เป็นสมรรถนะในกลุ่มกระบวนการคิด (Cognitive) หรือความฉลาด อย่างไรก็ตาม ทัศนสมรรถนะนี้ไม่ได้วัดความฉลาด (IQ) โดยตรง แต่เป็นการวัดแนวโน้มของการที่ผู้ดำรงตำแหน่งจะใช้ความฉลาดของตนให้มีประโยชน์ต่อการทำงานให้ประสบความสำเร็จกล่าวอีกอย่างหนึ่งก็คือ เป็นการวัดทั้งความสามารถและแรงจูงใจ โดยทั่วไปสมรรถนะ การคิดวิเคราะห์และการมองภาพองค์รวมจะสัมพันธ์โดยตรงกับความฉลาดมากกว่าสมรรถนะการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ เณินศา อุบลวรรณ (2552) ได้ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตามความต้องการของสถานประกอบการเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี ผลวิจัยพบว่า 1. ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมีความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามอันดับ ความต้องการมากที่สุดได้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติประจำตัว ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ และ ด้านความรู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ 2. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ พบว่าผู้ถือหุ้นที่เป็นคนไทยมีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ต่างจากผู้ถือหุ้นที่เป็นต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรม พบว่า โรงงานที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ มีความต้องการในสมรรถนะของบุคคลทั้งสามด้าน ได้แก่ ความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน และด้านคุณสมบัติ

ประจำตัว แต่ในขณะเดียวกันในด้านความรู้วิทยาการ หรือ เทคโนโลยีใหม่ๆ นั้นมีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร จังหวัดกรุงเทพมหานครเพียงด้านเดียว และสอดคล้องกับทฤษฎีมหาวิทยาลัยพายัพ (2552) กล่าวว่า เทคโนโลยีสารสนเทศหรือ IT มีบทบาทหลักในการช่วยเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและช่วยใ้การดำเนินกิจกรรม กระบวนการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรสะดวกยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่า การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยสนับสนุนในองค์กรก้าวสู่ความเป็นผู้นำดังนั้นผู้บริหารและสมาชิกขององค์กรจึงควรเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งที่เกี่ยวกับของกับงาน และที่เกี่ยวข้องกับองค์กรสำหรับบุคคลทั่วไป การเรียนรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศจะเป็นประโยชน์ในการเพิ่มโอกาสในการเลือกอาชีพ ทำให้ได้รับเงินเดือนสูง มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าหากมีความเข้าใจเกี่ยวกับการสร้างการใช้และการบริหารระบบสารสนเทศให้ประสบความสำเร็จ รู้จักเรียนรู้และหลีกเลี่ยงความล้มเหลวในอดีต และสอดคล้องกับงานวิจัยของศราวุธ สุตะวงค์ (2551) ได้ศึกษาการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนสังกัดสำนักงานการประถมศึกษากิ่งอำเภอเวียงเชียงรุ้ง จังหวัดเชียงราย พบว่าการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียนทั้ง 6 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ขั้นตอนตรวจสอบข้อมูล ขั้นตอนประมวลผลข้อมูล ขั้นตอนจัดหน่วยหรือคลังข้อมูล ขั้นตอนวิเคราะห์ข้อมูลและขั้นตอนนำข้อมูลไปใช้มีการปฏิบัติในภาพรวม คือขั้นตอนที่มีการปฏิบัติตามขั้นตอนการนำข้อมูลไปใช้ส่วนขั้นตอนอื่นๆ มีการปฏิบัติรองลงมา แนวทางการบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียน ได้แก่วางจัดระบบการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศให้เป็นระบบเตรียมคน เตรียมอุปกรณ์ เตรียมเครื่องมือให้พร้อมก่อนดำเนินการ โรงเรียนหรือผู้บริหารควรแต่งตั้งผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับระบบข้อมูลสารสนเทศอย่างชัดเจน ควรส่งเสริมบุคลากรให้ได้รับการศึกษาสูง สัมมนา รัฐควรจัดสรรงบประมาณหรืออุปกรณ์ให้ทุกโรงเรียนควรมีการใช้ข้อมูลที่เป็นสารสนเทศนำมาบริหารตัดสินใจในครบภารกิจทุกงาน และมีการติดตาม การใช้สารสนเทศของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ

**5.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2:** อิทธิพลของปัจจัยด้านการบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทรกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

ผลการวิจัยพบว่า การบริการที่ดี ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานครโดยไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของธีรกิติ นวรัตน์ อยู่ธยา (2547) กล่าวว่า การบริการ (Service) หมายถึง สิ่งที่มีให้บริการหรือผู้ขายทำการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ซื้อที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่เมื่อผู้รับบริการได้รับบริการไปแล้วเกิดความประทับใจกับสิ่งเหล่านั้น สามารถแบ่งระดับความสำคัญของการบริการได้อยู่ 2 ระดับ

ดังนั้นระดับแรก ความสำคัญที่มีต่อตัวผู้รับบริการ (ลูกค้า) คือ จะทำให้ลูกค้า การได้รับบริการที่ดี การแก้ปัญหาให้ลูกค้า จะทำให้ผู้รับบริการมีความสุข มีความพึงพอใจ และมีความระลึกถึงในการที่จะมาขอรับบริการในครั้งต่อไประดับที่สอง ความสำคัญในด้านผู้ให้บริการทำให้กิจการสามารถรักษาลูกค้าเดิม (Customer Retention) การให้บริการเพื่อจะรักษาลูกค้าเดิมไว้ให้เป็นลูกค้าประจำหรือลูกค้าที่มีความจงรักภักดี และนอกจากนี้ยังสามารถเพิ่มลูกค้าใหม่ (Customer Acquisition) ผู้ให้บริการต้องพยายามกระทำทุกวิถีทางที่จะเพิ่มลูกค้าใหม่เพราะเป็นการสร้างความเจริญรุ่งเรืองให้แก่หน่วยงานด้วย มีจำนวนลูกค้าใหม่ที่เพิ่มขึ้นเป็นตัวชี้วัด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตลดา เทวีทิวารักษ์ (2553) ได้วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียว่า เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ การให้บริการของสายการบินเอเซียว่าและเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียว่า ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเซียว่า โดยภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงลูกค้า การติดต่อสื่อสาร ความสามารถ ความมีน้ำใจ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจ การตอบสนองลูกค้า การแก้ปัญหา ความปลอดภัยและการสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก อยู่ในระดับสูงส่วนด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านการให้บริการด้วยความเต็มใจ ด้านการให้บริการที่เกินความคาดหวัง ด้านการให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยสอดคล้องกับทฤษฎีของวีระพงษ์ เฉลิมจิระวัฒน์ (2542) กล่าวถึง ระดับคุณภาพในงานบริการในการซื้อสินค้าและบริการแต่ละครั้งลูกค้ามักจะไม่สามารถจับต้องตัวสินค้าบริการได้อย่างแท้จริง ดังนั้นลูกค้ามักจะใช้เกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการบริการก่อนการตัดสินใจซื้อบริการ 4 ข้อหลัก 1. ความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ (Reliability) ผู้ให้บริการจะต้องแสดงความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ ควรให้บริการได้อย่างถูกต้องตามที่ได้ตกลงกันไว้และตรงต่อเวลาดังนี้ควรให้บริการตามที่สัญญาไว้ ควรแสดงให้เห็นถึงความน่าเชื่อถือควรให้บริการตรงตามความต้องการของลูกค้าควรให้บริการตามเวลาที่ให้สัญญาไว้กับลูกค้า ควรแจ้งให้ลูกค้าทราบล่วงหน้าก่อนถึงเวลาที่ให้บริการหรือการเข้าพบลูกค้า 2. การให้ความมั่นใจ (Assurance) ผู้ให้บริการต้องทำให้ลูกค้ามั่นใจโดยปราศจากความเสี่ยง อันตราย ตลอดจนแสดงความสามารถที่ทำให้เกิดความเชื่อใจได้ในตัวผู้ให้บริการดังนั้นสามารถสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าได้ สามารถทำให้รู้สึกไว้วางใจได้เมื่อลูกค้ามาติดต่อมีความสุภาพอ่อนน้อมมีความรู้ในงานที่ให้บริการ 3. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การตอบสนองต้องมีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการเพื่อ แสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ดังนั้นการให้บริการอย่างรวดเร็ว การมีความยินดีที่ให้บริการเสมอ การมีความพร้อมที่จะให้บริการเมื่อลูกค้าต้องการ 4. การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการขาย ระหว่างขาย และหลังการขายมีดังนี้ ให้ความสำคัญลูกค้าเป็นส่วนตัวให้บริการอย่างเอาใจใส่ถือผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นสำคัญเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของภรรคพล อุตรระทอง (2552) วิจัยเรื่อง ความ

คาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด ในเขตกรุงเทพมหานครผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่มาใช้บริการเป็นครั้งแรก ประเภทของสินค้าที่เข้ามาใช้บริการคือโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอายุการใช้งานของสินค้านับจากวันที่ซื้อถึงวันที่ส่งซ่อม น้อยกว่า 1 ปี และเหตุผลของการเลือกเข้ารับบริการคือเป็นศูนย์บริการมาตรฐานและอยู่ใกล้และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคาดหวังและความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 7 ด้าน คือ ด้านพนักงาน ด้านสถานที่ประกอบบริการ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านราคาค่าใช้จ่ายด้านคุณภาพการบริการ และด้านการประสานงานการบริการ

**5.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3:** อิทธิพลของปัจจัยด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ

ผลการวิจัยพบว่า การทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ในด้านการทำหน้าที่ของตนในทีมให้สำเร็จ ด้านความสามารถนำทีมให้ปฏิบัติภารกิจให้ได้ผลสำเร็จ ไม่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทร กรุงเทพมหานคร ซึ่งไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของฉันทนา จันทรบรรจง (2542) ได้กล่าวไว้ว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่สำคัญในการทำงานเป็นทีมที่เกื้อหนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิผล ประกอบด้วย 1. จุดมุ่งหมายและความมุ่งมั่นที่จะบรรลุผลสำเร็จด้วยกัน ทุกคนต้องเข้าใจวัตถุประสงค์ นโยบาย และเป้าหมายของทีมเป็นอย่างดี และเป้าหมายนั้นต้องมีความแน่นอนในระยะเวลานึง การกำหนดจุดมุ่งหมายของทีมควรให้สมาชิกมีส่วนร่วมหรือถ้าไม่มีโอกาสมีส่วนร่วมโดยตรงเนื่องจากสมาชิกมากเกินไปก็ควรจะต้องให้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงใดๆเกิดขึ้นก็ควรจะให้สมาชิกทุกคนรับรู้โดยเร็ว นอกจากนี้จะต้องพยายามทำให้จุดมุ่งหมายส่วนตัวของสมาชิกแต่ละคนสอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย เพื่อภาระหน้าที่ของทีมงาน เพราะถ้าจุดมุ่งหมายส่วนตัวสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของกลุ่ม จะทำให้เกิดความขัดแย้งกัน เช่น การมุ่งเอาชนะกันเองภายในทีมและอื่นๆที่ทำให้การดำเนินงานของทีมเป็นไปด้วยความยุ่งยาก 2. ผู้นำที่มีคุณลักษณะเหมาะสม คุณลักษณะของหัวหน้าหรือผู้นำทีม ได้แก่ เป็นที่ยอมรับนับถือสมาชิกกลุ่มด้วยความจริงใจ เป็นคนเปิดเผย ซื่อสัตย์ เป็นกันเอง ไม่มีอิทธิพลครอบงำกลุ่ม ไม่เป็นเผด็จการทุกรูปแบบ มีความรอบรู้ความสามารถและประสบการณ์ในงานสูง สามารถนำการประชุมได้อย่างดีไม่ผูกขาดเป็นหัวหน้าหรือผู้นำพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือกลุ่มเสมอ และสามารถเสนอผลงานให้กลุ่มและสาธารณชนเข้าใจได้ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ คมกฤษ จันทรโสภาส (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ พบว่า ข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล

ที่แตกต่างกันมีความเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 ด้านปัจจัยสภาพแวดล้อมและสถานที่ทำงานนั้นมีระดับความคิดเห็นโดยรวมต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่สถิติ 0.01 และในข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานเป็นทีมคือ การที่บุคคลมีความผูกพัน ความรับผิดชอบ การผลักดันการทำงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ร่วมกัน และในการทำงานเป็นทีมจะต้องมีการจัดการ การวางแผน การดำเนินงานที่ดี และมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในขณะเดียวกัน ด้านความร่วมมือในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน ด้านการสนับสนุนช่วยเหลือเพื่อนร่วมทีม มีอิทธิพลต่อสมรรถนะการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตสาทรกรุงเทพมหานครซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ สุนันทา เลานันท์ (2544) ได้สรุปไว้ว่า การทำงานเป็นทีม แต่ละทีมจะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานที่จะทำให้การดำเนินงานสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ซึ่งในแต่ละทีมจะต้องประกอบไปด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คน ขึ้นไปมาทำงานร่วมกันอย่างสมัครใจ โดยมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายเดียวกัน มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในทีมอย่างมีแบบแผน มีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน มีการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา ร่วมกัน ผลลัพธ์สุดท้ายเพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปัญญาพล แซ็งเอ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสานจำกัด พบว่า ระดับการปฏิบัติทีมที่มีประสิทธิภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการอยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยทางด้านผู้นำ การมีส่วนร่วม การติดต่อสื่อสาร ความเหนียวแน่นและการจัดการความขัดแย้ง มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 จากข้อเสนอแนะของพนักงานผู้บริหารควรให้ความสำคัญต่อพนักงาน ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและกำหนดนโยบาย

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

#### 5.3.1 การนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางให้องค์กรต่างๆเกิดการปรับปรุง พัฒนาศักยภาพของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถนำผลการศึกษาไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดสมรรถนะ และคุณลักษณะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

5.3.1.2 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย และพันธกิจขององค์กร รวมทั้งควรเพิ่มแรงจูงใจหรือกระตุ้นให้บุคลากรเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

5.3.1.3 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางส่งเสริมให้พนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร ได้มีส่วนร่วมในงานมากขึ้น ทั้งการแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ การแสดงออก แשרความรู้ ประสบการณ์การทำงานให้เกิดมุมมองที่หลากหลายด้าน จนเกิดเป็นความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร รวมถึงองค์กรมีระบบการจัดการที่ดี ส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3.1.4 งานวิจัยนี้เป็นแนวทางในการสร้างสมรรถนะในการทำงานให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ควรมีการประชุมฝึกอบรมหรือ สัมมนา จัดให้มีระบบการให้รางวัล เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการพัฒนาตนเองและพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น

### 5.3.2 การเสนอแนะหัวข้อวิจัยที่เกี่ยวข้องหรือสืบเนื่องในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาปัจจัยความสามารถและทักษะในการทำงาน การบริการที่ดี การทำงานร่วมกันเป็นทีม ของพนักงานระดับปฏิบัติการในพื้นที่เขตสาทร ด้วยวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสัมภาษณ์รายบุคคลหรือแบบกลุ่ม เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดมากขึ้น ว่าสามารถส่งผลต่อสมรรถนะในการทำงานอย่างไร

5.3.2.2 ควรศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะในการทำงานมาใช้ในการวิจัยครั้งต่อไป เช่น แรงจูงใจในการทำงาน ประสบการณ์ทำงาน เป็นต้น เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความสอดคล้องกับสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการหรือไม่

5.3.2.4 ควรศึกษาเรื่องความคาดหวังในการทำงานในองค์กร การสนับสนุนทางสังคม เพื่อเป็นการตรวจสอบว่ามีความเกี่ยวข้องกับสมรรถนะต่อองค์กรหรือไม่

### บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ วิทยาภรณ์. (2549). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการฝึกสมาธิ: กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย เพื่อศึกษาถึงผลของการฝึกสมาธิในการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- เกรียงศักดิ์ ชีรศรีณยานนท์. (2550). *การประเมินผลการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (E-COP) ของสถานีตำรวจภูธร*. เชียงใหม่: สำนักงานตำรวจภูธร.
- คมกฤษ จันทร์โอภาส. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของข้าราชการสำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานตรวจสอบภายในทหารอากาศ.
- จิตลดา เทวีพิวาร์กษ์. (2553). *คุณภาพการให้บริการของสายการบินเอเชียโนว*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ณีนิตา อุบลวรรณ. (2552). *สมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์*. ชลบุรี: สำนักงานตามความต้องการของสถานประกอบการเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี.
- ตา คงเมือง. (2548). *สมรรถนะที่พึงประสงค์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- แนวทางพัฒนาระบบสมรรถนะเพื่อพัฒนาบริหารทรัพยากรบุคคล*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://competency.rmutp.ac.th/>.
- ธนากร กรวัชรเจริญ. (2555). *การทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทควอลิตี้เฮาส์ จำกัด มหาชน*. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพายัพ.
- ปิยรัตน์ ชุมหศิริ. (2554). *การเพิ่มพูนสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการโดยการฝึกอบรม: กรณีศึกษา 5 บริษัท ในเครือซัมมิทกรุ๊ป*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปัญญาพล แข็งเอ. (2552). *ปัจจัยที่มีประสิทธิผลการทำงานเป็นทีมของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทอุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ผกาพันธ์ โสตามุข. (2552). *ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผลมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภรรคพล อุตระทอง. (2552). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการศูนย์บริการบริษัทไทยซัมซุงอิเล็กทรอนิกส์ กรุงเทพมหานคร (รายงานการวิจัย)*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- มณีรัตน์ ฉัตรอุทัย. (2551). *การศึกษากรอบสมรรถนะและความต้องการในการพัฒนาสมรรถนะของผู้ให้บริการห้องสมุดของสำนักหอสมุดกลาง*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.
- ศราวุธ สุตะวงศ์. (2551). *การบริหารระบบข้อมูลสารสนเทศในโรงเรียน*. เชียงราย: สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดเชียงใหม่.
- ศุภกิจ วงศ์วิวัฒน์นุกิจ. (2549). *การสร้างและทดสอบความตรงของเครื่องมือเพื่อใช้วัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในรานยา* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะ*. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ก.พ.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*, 28, 1 – 14.

ภาคผนวก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “การศึกษาด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาสมรรถนะหลักของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตสาทร โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความสามารถและทักษะในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการบริการที่ดี

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านสมรรถนะของพนักงาน

เนื่องจากงานวิจัยนี้จำเป็นต้องอย่างยิ่งที่ต้องได้รับข้อมูลจากท่าน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์โดยกรุณาตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และตอบให้ตรงตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในการตอบแบบสอบถามของท่าน ข้อมูลและการตอบต่างๆ จะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยข้อมูลของผู้ตอบ และไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและการปฏิบัติงานของท่านแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือของทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเลือกคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่านโดยทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง

( ) หน้าข้อนั้นๆ

1. เพศ ( ) 1.หญิง ( ) 2.ชาย

2. อายุ

( ) 1. 21- 30 ปี

( ) 2. 31- 40 ปี

( ) 3. 41 - 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

( ) 1. ปริญญาตรี ( ) 2. ปริญญาโท

4. สถานภาพสมรส

( ) 1. โสด ( ) 2. สมรส ( ) 3. หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

5. อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) 2. พนักงานบริษัทเอกชน

6. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

( ) 1. ต่ำกว่า1ปี

( ) 2. 1 - 2 ปี

( ) 3. 3 - 5 ปี

7. รายได้

( ) 1. 10,001บาท - 20,000 บาท

( ) 2. 20,001 บาท - 30,000 บาท

( ) 3. 30,001 บาท - 40,000 บาท

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านความสามารถและทักษะในกาทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง  ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับ 2 = เห็นด้วยน้อย

ระดับ 3 = เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 4 = เห็นด้วยมาก

ระดับ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านความสามารถและทักษะในกาทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มากที่สุด 5	เห็นด้วย มาก 4	เห็นด้วย ปานกลาง 3	เห็นด้วย น้อย 2	เห็นด้วย น้อยที่สุด 1
1. การศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ๆในสาขาอาชีพของตน					
2. การพัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น					
3. การรับรู้ถึงแนวโน้มวิทยาการที่ทันสมัยและเกี่ยวข้องกับงานของตนอย่างต่อเนื่อง					
4. ความสามารถนำวิชาการ ความรู้ หรือเทคโนโลยีใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้					
5. ความสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดจากการนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้					
6. การมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่มีลักษณะเป็นสหวิทยาการและสามารถนำความรู้ไปปรับใช้ได้อย่างกว้างขวาง					
7. ความสามารถนำความรู้เชิงบูรณาการของตนไปใช้ในการสร้างวิสัยทัศน์ เพื่อการปฏิบัติงานในอนาคต					
8. การสนับสนุนให้เกิดบรรยากาศแห่งการพัฒนา ความเชี่ยวชาญในองค์กร ด้วยการจัดสรรทรัพยากร เครื่องมือ อุปกรณ์ที่เอื้อต่อการพัฒนา					
9. การบริหารจัดการให้องค์กรสามารถนำเทคโนโลยีความรู้ หรือวิทยาการใหม่ๆมาใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ได้งานอย่างต่อเนื่อง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านการบริการที่ดี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง  ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น

และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับ 2 = เห็นด้วยน้อย

ระดับ 3 = เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 4 = เห็นด้วยมาก

ระดับ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการบริการที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. การบริการที่เป็นมิตร สุภาพ					
2. การให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ชัดเจน แก่ผู้รับบริการ					
3. การแจ้งให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนินเรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการอยู่					
4. การประสานงานภายในหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว					
5. การรับเป็นธุระ ช่วยแก้ปัญหาหรือหาแนวทางแก้ไขปัญหาเกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ อย่างรวดเร็ว ไม่บ่ายเบี่ยง ไม่แก้ตัวหรือปิดการะ					
6. การดูแลให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจและนำข้อขัดข้องใดๆในการให้บริการไปพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น					

7.การให้เวลาแก่ผู้รับบริการเป็นพิเศษ เพื่อช่วยแก้ปัญหาให้แก่ผู้รับบริการ					
8. การให้ข้อมูล ข่าวสาร ที่เกี่ยวข้องกับงานที่กำลังให้บริการอยู่ ซึ่งเป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ แม้ว่าผู้รับบริการจะไม่ได้ถามถึง หรือไม่ทราบมาก่อน					
9. การเป็นที่ปรึกษาที่มีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจ					
10. การคิดถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการในระยะยาว และพร้อมที่จะเปลี่ยนวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ					
11. ความสามารถให้ความเห็นที่แตกต่างจากวิธีการ หรือขั้นตอนที่ผู้รับบริการต้องการให้สอดคล้องกับความจำเป็น ปัญหา โอกาส เพื่อเป็นประโยชน์อย่างแท้จริงของผู้รับบริการ					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง  ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็น และความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด

ระดับ 2 = เห็นด้วยน้อย

ระดับ 3 = เห็นด้วยปานกลาง

ระดับ 4 = เห็นด้วยมาก

ระดับ 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยมากที่สุด 5	เห็นด้วยมาก 4	เห็นด้วยปานกลาง 3	เห็นด้วยน้อย 2	เห็นด้วยน้อยที่สุด 1
1. การสนับสนุนการตัดสินใจของ ทีม และทำงานในส่วนที่ตนได้รับ มอบหมาย					
2. การรายงานให้สมาชิกทราบถึง ความคืบหน้าของการดำเนินงาน ของตนในทีม					
3. การให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการทำงานของทีม					
4. การสร้างสัมพันธ์ เข้ากับผู้อื่น ในกลุ่มได้ดี					
5. การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นใน ทีมด้วยดี					
6. การกล่าวถึงเพื่อนร่วมงานใน เชิงสร้างสรรค์และแสดงความ เชื่อมั่นในศักยภาพของเพื่อนร่วม ทีม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง					

7. การรับฟังความเห็นของสมาชิกในทีม และเต็มใจเรียนรู้จากผู้อื่น					
8. การประสานงานและส่งเสริมสัมพันธภาพอันดีในทีม เพื่อสนับสนุนการทำงานร่วมกันให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
9. การให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมทีมแม้ไม่มีการร้องขอ					
10. การรักษามิตรภาพอันดีระหว่างเพื่อนร่วมทีมเพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่างๆ ให้งานสำเร็จ					
11. การเสริมสร้างความสามัคคีในทีม โดยไม่คำนึงความชอบหรือไม่ชอบส่วนตัว					
12. การคลี่คลาย หรือแก้ไขข้อขัดแย้งที่เกิดขึ้นในทีม					

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านสมรรถนะของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย x ลงในช่อง  ข้างท้ายคำถามต่อไปนี้ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด

ระดับ 1 = มีระดับสมรรถนะน้อยที่สุด

ระดับ 2 = มีระดับสมรรถนะน้อย

ระดับ 3 = มีระดับสมรรถนะปานกลาง

ระดับ 4 = มีระดับสมรรถนะมาก

ระดับ 5 = มีระดับสมรรถนะมากที่สุด

สมรรถนะของพนักงานภายในองค์กร	ระดับสมรรถนะ				
	มากที่สุด 5	มาก 4	ปานกลาง 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ความพยายามทำงานในหน้าที่ให้ถูกต้อง					
2. ความพยายามปฏิบัติงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา					
3. ความมานะอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงาน					
4. การกำหนดมาตรฐานหรือเป้าหมายในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี					
5. การติดตาม และประเมินผลงานของตน โดยเทียบเคียงกับเกณฑ์มาตรฐาน					
6. การทำงานได้ตามเป้าหมายที่ผู้บังคับบัญชากำหนดหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่รับผิดชอบ					
7. การมีความละเอียดรอบคอบ เอาใจใส่ ตรวจสอบ ความถูกต้อง เพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพ					

8. การเสนอหรือทดลองวิธีการทำงาน แบบใหม่ที่คาดว่าจะทำให้งานมี ประสิทธิภาพมากขึ้น					
9. การกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และ เป็นไปได้ยาก เพื่อให้ได้ผลงานที่ดี กว่าเดิมอย่างเห็นได้ชัด					
10. การพัฒนาระบบ ขั้นตอน วิธีการ ทำงานเพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่น หรือ แตกต่างไม่เคยมีใครทำได้มาก่อน					
11. การบริหารจัดการและทุ่มเทเวลา ตลอดจนทรัพยากร เพื่อให้ได้ประโยชน์ สูงสุดต่อภารกิจของหน่วยงานตามที่ วางแผนไว้					

ขอขอบพระคุณในการกรอกแบบสอบถามในครั้งนี้

**ประวัติผู้เขียน**

ชื่อ-นามสกุล

ปวีณิตย์ มากแก้ว

อีเมล

paweenit.m@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จังหวัด

กรุงเทพมหานคร

- สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6

โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร จังหวัดระนอง



มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 10 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ปวีณ์ตรี ภาทแก้ว อยู่บ้านเลขที่ 68/20 ม. 1  
ซอย - ถนน จิดจรรณิมงคล ตำบล/แขวง บางร่ม  
อำเภอ/เขต เมือง จังหวัด ระยอง รหัสไปรษณีย์ 85000  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560204310  
ระดับปริญญา  ตรี  โท  เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย  
กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ” อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ การดำเนินงานตามแผนงานและภารกิจด้านกิจกรรมการ  
ที่ดูแลด้านการทำงานร่วมกันเป็นทีม ที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพนักงานระดับ  
ปฏิบัติการ เขต อีอีอี กทม.

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้เรียกว่า “สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์”)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มี  
กำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่  
ต่อสาธารณชน ให้เข้าต้นฉบับหรือสำเนา งาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้  
สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการ  
กระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาสิทธิในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับ  
บุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่น ๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา  
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย  
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญาที่ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญาโดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ.....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ  
( ..... )

ลงชื่อ.....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ  
(ดร.ชนันนา รอดสุทธิ)

ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)  
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ.....พยาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)  
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร