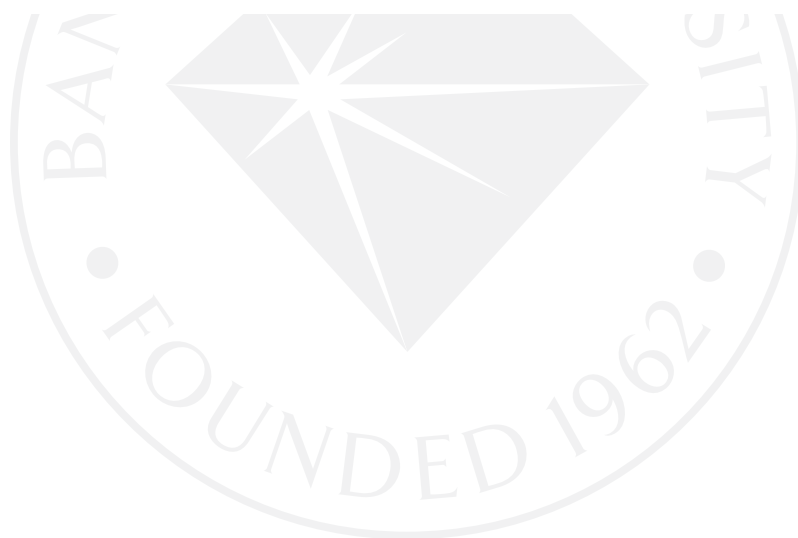


สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

Competency, Self-esteem, and Happiness at Work Affecting the  
Efficiency of Salespersons in Bangkok



สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

Competency, Self-esteem, and Happiness at Work Affecting the Efficiency of  
Salespersons in Bangkok



ปาไลตา แซ่ก๊วง



การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ปีการศึกษา 2557



©2558

ปาติตา แซ่ก๊วง

สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพใน  
การทำงานของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย ปาลิตา แซ่ก๊วง

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.นิตนา ฐานิตนกร)

ผู้เชี่ยวชาญ

(ดร.เพ็ญจิรา คั่นวงศ์)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรรยา สิงห์สงบ)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

รักษาการคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 29 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2558

ปาไลตา แซ่ก๊วง. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2558, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพ.

สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร (115 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. นิตนา ฐานิธรนกร

### บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุข  
ในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขต  
กรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามปลายปิดที่มีการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและมีความ  
เชื่อมั่นเท่ากับ .968 ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400  
ราย สถิติสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน  
มาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20 - 25 ปี มีการศึกษา  
ระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3 -  
6 ปี และผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยการเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยสมรรถนะ  
ด้านการสื่อสาร ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน และ  
ปัจจัยความสุขในการทำงาน ด้านการมีความรู้ ตามลำดับ โดยร่วมกันพยากรณ์ประสิทธิภาพในการ  
ปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครได้ร้อยละ 82.1 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ  
ที่ระดับ .05

คำสำคัญ: สมรรถนะ, การเห็นคุณค่าในตนเอง, ความสุขในการทำงาน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Saekuang, P. M.B.A., March 2015, Graduate School, Bangkok University.

Competency, Self-esteem, and Happiness at Work Affecting the Efficiency of Salesperson in Bangkok (115 pp.)

Advisor: Nittana Tarnittanakorn, Ph.D.

### ABSTRACT

The study aimed primarily to investigate the competency, self-esteem, and happiness at work affecting the efficiency of salespersons in Bangkok. Closed-ended survey questionnaires were reviewed the validity of content, conducted the pilot test with the reliability of .968, and implemented to collect data from 400 sale staff in Bangkok. Additionally, data were statistically analyzed using descriptive statistics including percentage, mean and standard deviation. The inferential statistics methods on multiple regressions were used to test hypotheses in the study.

The results indicated that the majority of participants were female with the age of 20-25 years. Most of them completed a bachelor's degree and earned an average monthly income of 15,001 - 25,000 baht. They had 3-6 years of work experiences. The results of hypothesis testing revealed that the self-esteem affected the efficiency of salespersons in Bangkok the most, followed by the competency in terms of communication, problem solving and decision making, achievement orientation, and the happiness at work in terms of knowledge, respectively. These factors together predicted the efficiency of salespersons in Bangkok for 82.1 percent at .05 statistically significant levels.

*Keywords: Competency, Self-esteem, Happiness at work, Efficiency*

### กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาจาก ดร.นิตนา ฐานิธรนกร อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความรู้ การชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาซึ่งเป็นประโยชน์ในการวิจัยจนงานวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ครบถ้วนสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงอาจารย์ท่านอื่นๆ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ให้ และสามารถนำวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มาไว้ ณ โอกาสนี้

นอกจากนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ที่คอยอบรมเลี้ยงดู สนับสนุน ส่งเสริมการศึกษาของผู้วิจัยด้วยความรักและปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งขอขอบคุณพี่น้องและเพื่อนทุกท่านที่คอยห่วงใยและให้กำลังใจเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาเฉพาะบุคคลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

ปาลิตา แซ่ก๊วง

## สารบัญ

|                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย                                       | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ                                    | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ                                       | ฉ    |
| สารบัญตาราง                                           | ณ    |
| สารบัญภาพ                                             | ญ    |
| บทที่ 1      บทนำ                                     | 1    |
| 1.1   ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา                  | 1    |
| 1.2   วัตถุประสงค์การวิจัย                            | 4    |
| 1.3   สมมติฐานของการวิจัย                             | 4    |
| 1.4   ขอบเขตของการวิจัย                               | 5    |
| 1.5   กรอบแนวคิดการวิจัย                              | 6    |
| 1.6   ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ                       | 7    |
| 1.7   นิยามศัพท์เฉพาะ                                 | 7    |
| บทที่ 2      แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง     | 11   |
| 2.1   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ                  | 11   |
| 2.2   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง     | 24   |
| 2.3   แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน        | 31   |
| 2.4   แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน | 43   |
| 2.5   งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง                           | 50   |
| บทที่ 3      ระเบียบวิธีวิจัย                         | 53   |
| 3.1   ประเภทของงานวิจัย                               | 53   |
| 3.2   ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง         | 53   |
| 3.3   เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย                      | 55   |
| 3.4   การทดสอบเครื่องมือ                              | 63   |
| 3.5   วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล                         | 65   |
| 3.6   สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล                 | 65   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------|------|
| บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล                                      | 68   |
| 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม               | 73   |
| 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะ                                   | 71   |
| 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเห็นคุณค่าในตนเอง                      | 77   |
| 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงาน                         | 78   |
| 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน                     | 81   |
| 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน                        | 82   |
| 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน                                      | 87   |
| บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล                                       | 89   |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย                                              | 89   |
| 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน                                          | 93   |
| 5.3 การอภิปรายผล                                                | 95   |
| 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร                          | 97   |
| 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย                                     | 99   |
| บรรณานุกรม                                                      | 100  |
| ภาคผนวก                                                         |      |
| แบบสอบถาม                                                       | 107  |
| ประวัติผู้เขียน                                                 | 115  |
| เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในรายงานการค้นคว้าอิสระ |      |

## สารบัญตาราง

|                                                                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 1.1: ยอดขายในหมวดยานยนต์ ปีพุทธศักราช 2553 – 2556                                                                                   | 3    |
| ตารางที่ 3.1: แสดงรายชื่อเขตรายชื่อบริษัท และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต                                                                  | 55   |
| ตารางที่ 3.2: แสดงตัวแปรระดับการวัดข้อมูลและเกณฑ์การแบ่งกลุ่มสำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม                                            | 56   |
| ตารางที่ 3.3: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานขาย                                                                 | 57   |
| ตารางที่ 3.4: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานขาย                                                    | 60   |
| ตารางที่ 3.5: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความสุขในการทำงานของพนักงานขาย                                                       | 60   |
| ตารางที่ 3.6: แสดงเกณฑ์ในการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงาน                                       | 62   |
| ตารางที่ 3.7: แสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม                                                                                 | 64   |
| ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ                                                                                   | 69   |
| ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ                                                                                  | 69   |
| ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา                                                                         | 70   |
| ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน                                                                  | 70   |
| ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน                                                                  | 71   |
| ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของข้อมูลปัจจัยด้านสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขาย | 71   |
| ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมุ่งเน้นลูกค้า                                                               | 72   |
| ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน                                                   | 73   |
| ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง                                                         | 74   |
| ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                                       | 75   |
| ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ                                                    | 75   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

|                                                                                                                                                                            | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการให้ความร่วมมือ                                                                                            | 76   |
| ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการสื่อสาร                                                                                                   | 77   |
| ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านการเห็นคุณค่าในตนเอง                                                                                   | 78   |
| ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของปัจจัยด้านความสุขในการทำงาน                                                                                      | 79   |
| ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีอิสรภาพ                                                                                                 | 79   |
| ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีความรู้                                                                                                 | 80   |
| ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านการมีคุณธรรม                                                                                                 | 81   |
| ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขาย                                                                         | 82   |
| ตารางที่ 4.20: การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของข้อมูลตัวแปรต้นและตัวแปรตาม                                                                                               | 83   |
| ตารางที่ 4.21: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | 87   |

## สารบัญภาพ

|                                                                                                                                                                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ภาพที่ 1.1: กรอบแนวความคิดในการวิจัย (Conceptual Framework) เรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | 6    |
| ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของปัจจัยสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร               | 86   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันสภาพการเปลี่ยนแปลงของสภาวะเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ทั้งนี้สืบเนื่องมาจากภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในหลายๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการเมือง ด้านเทคโนโลยี ด้านเศรษฐกิจ หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงด้านสังคมโลก สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้เกิดการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นในโลกแห่งธุรกิจ จึงเป็นสาเหตุให้องค์กรทุกองค์การล้วนต้องการที่จะประสบความสำเร็จและบรรลุจุดหมายปลายทางที่กำหนดไว้ การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การอย่างมีประสิทธิภาพนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง บรรดาทรัพยากรในองค์การนั้นประกอบด้วยคน เงิน วัสดุอุปกรณ์ เทคโนโลยีและข้อมูล ได้รับกล่าวถึงว่ามีบทบาทที่สำคัญยิ่ง แต่อย่างไรก็ตาม ทรัพยากรบุคคลก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญระดับแนวหน้าที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์กรทุกองค์การ และในปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับการให้ความสำคัญต่อคนทำงานในองค์การขนาดใหญ่หลายๆ แห่งได้พัฒนาไปสู่ระดับสูงขึ้นไปอีกขั้นหนึ่งแล้ว โดยมองว่าคนทำงาน คือ ทุนมนุษย์ (Human Capital) ซึ่งหมายถึง ความรู้ ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่สั่งสมอยู่ในตนเอง และสามารถนำสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์การ หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่า ซึ่งจะทำให้องค์การนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง ดังนั้น บุคลากรจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญขององค์การในทุกยุคทุกสมัย เนื่องจากบุคลากรเป็นส่วนสำคัญในการบรรลุความสำเร็จในการสร้างโอกาสและการแข่งขัน หากในองค์การใดมีบุคลากรที่มีคุณภาพสูง ก็ย่อมทำให้องค์การนั้นประสบความสำเร็จตามไปด้วย ซึ่งทุกองค์การจึงต้องมีเครื่องมือที่ช่วยในการสรรหาบุคลากรที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งพัฒนาบุคลากรให้กลายเป็นผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้น จากการศึกษาพบว่า ความสามารถตามมาตรฐานตำแหน่งตามวุฒิการศึกษา หรือตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเดียว ไม่เพียงพอที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ดี รวมทั้งไม่อาจตอบสนองต่อภาวะการณ์อยู่รอดขององค์การในสถานการณ์แข่งขันที่องค์การต้องเผชิญจึงต้องมีการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ที่จะทำให้การปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จเป็นอย่างดี ดังนั้น สมรรถนะ จึงได้กลายมาเป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการและเสริมสร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อกลยุทธ์ทางธุรกิจของแต่ละองค์การให้มากขึ้น (นิตนา ฐานิตรนกร และคณะ, 2557)

สมรรถนะจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญควรแก่การได้รับความสนใจจากองค์การต่างๆ ในสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน เพราะความเปลี่ยนแปลงทางธุรกิจที่เกิดขึ้นมานั้นทำให้การดำเนินการและการบริหารงานขององค์การต่างๆ หันมามุ่งเน้นในเรื่องของการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นสำคัญ โดยถือ

ว่าพนักงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญขององค์การ ดังนั้นสมรรถนะจึงถือว่าเป็นรากฐานที่สำคัญของความสำเร็จของการบริหารเชิงกลยุทธ์ และเป็นเครื่องมือประเภทหนึ่งในการบริหารทรัพยากรบุคคลแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ที่จะทำให้หน่วยงานมีความเข้มแข็ง และสามารถสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขันให้เกิดขึ้นในหน่วยงานได้ (ศิริลักษณ์ เมฆสังข์, 2549) ซึ่ง Shermon (2000) ได้กล่าวเกี่ยวกับสมรรถนะว่า เป็นความสามารถและคุณสมบัติของแต่ละบุคคลที่จำเป็นต้องมี และมีความสัมพันธ์ต่อการแสดงออกถึงพฤติกรรมอันนำไปสู่ผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน และผลสุดท้ายนำมาซึ่งผลลัพธ์ทางธุรกิจที่องค์การต้องการ โดยช่วยให้องค์การได้ทราบว่า สมรรถนะในเรื่องใดบ้างที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานที่กำหนดไว้

การเห็นคุณค่าในตนเองก็มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ เนื่องจากเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของจิตใจ ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและสามารถบ่งชี้คุณภาพชีวิตของบุคคลได้ว่าเป็นอย่างไร และยังเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งความรู้สึการเห็นคุณค่าในตนเองจะสื่อออกมาทางความรู้สึก ความคิด และพฤติกรรมต่างๆ ที่เราแสดงออกต่อผู้อื่น และความรู้สึการเห็นคุณค่าในตนเองจัดเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้น ซึ่งองค์การต้องการสรรหาพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง เพราะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน (เกียรติวรรณ อมาตยกุล, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Serafin (1994) ที่กล่าวว่า การที่องค์การจะประสบผลสำเร็จได้นั้นจะต้องขึ้นอยู่กับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคลากรภายในองค์การ ดังนั้นองค์การที่มุ่งหวังผลการปฏิบัติงานที่สูงจึงไม่ควรมองข้ามหรือละเลยในการส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของบุคลากร

ความสุขก็เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนปรารถนา เป็นนามธรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ แต่มีความหมายแตกต่างกันไป เพราะคนเป็นปัจเจกที่มีความหลากหลายทั้งทางอารมณ์และความรู้สึก มีวิถีในการสร้างความสุขที่แตกต่างกัน อีกทั้งระดับความสุขในเรื่องเดียวกันก็ไม่เท่ากัน ความสุขนั้นทำให้คนฉลาดขึ้นและยังสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกด้วย เพราะฉะนั้นแล้วกล่าวได้ว่าความสุขในการทำงานถือเป็นปัจจัยสำคัญอีกหนึ่งปัจจัยในการขับเคลื่อนองค์การให้ไปสู่ความสำเร็จ ความสุขในการทำงานจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่เป็นพลังผลักดันให้คนแสดงความสามารถที่มีอยู่ให้ปรากฏออกมาในการทำงานและยังสร้างความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความรู้ร่วมเป็นเจ้าขององค์การ อีกทั้งยังสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานเป็นอย่างดี (แผนงานสุขภาพองค์การเอกชน, 2552) จากผลการศึกษาของ Gray (2007, p. 41) พบว่า การสร้างบรรยากาศในการทำงานให้เต็มไปด้วยความสุขนั้น เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน เพราะเมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกสบายใจ ก็จะสามารถสร้างผลงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ดังนั้น ความสุขกับผลประกอบการขององค์การจึงเป็นสิ่งที่ไล่ตามกัน

ในปัจจุบัน การตลาดได้เข้ามามีบทบาทสำคัญกับมนุษย์ทุกคน เพราะทุกคนต้องการสินค้าและบริการ การตลาดจึงเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างผู้ผลิต ผู้ขายกับผู้บริโภค การดำเนินธุรกิจที่สะดวก รวดเร็ว และนำสินค้าจากผู้ผลิตสู่ผู้บริโภคคนสุดท้ายต้องผ่านคนกลางหรืออาจเรียกว่า ช่องทางเดินของสินค้า แต่ละช่องทางการซื้อขายกันต้องผ่านกระบวนการทางตลาดทั้งสิ้น (บุญประคอง เนียมคำ, 2554) และเนื่องจากการเสนอขายจำเป็นต้องใช้เทคนิคและในการสื่อสารทำให้ลูกค้าเกิดความสนใจในตัวสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ และเกิดความประทับใจ ดังนั้น พนักงานขายจึงเข้ามามีบทบาทกับทุกหน่วยธุรกิจ โดยเป็นหน่วยสร้างรายได้ที่สำคัญให้กับองค์กรเป็นส่วนใหญ่ (นันทกร ปิยนนศิลป์, 2551) ยกตัวอย่างเช่น ยอดขายในธุรกิจหมวดยานยนต์ ซึ่งมียอดขายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ชี้ให้เห็นบทบาทการสร้างรายได้ที่เพิ่มขึ้นจากยอดขายของพนักงานในองค์กร ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1: ยอดขายในหมวดยานยนต์ ปีพุทธศักราช 2553 – 2556

| ดัชนีหมวดยานยนต์      | ปริมาณยอดขายในหมวดยานยนต์ (หน่วย: คัน) |           |           |           |
|-----------------------|----------------------------------------|-----------|-----------|-----------|
|                       | ปี 2553                                | ปี 2554   | ปี 2555   | ปี 2556   |
| รถยนต์ส่วนบุคคล       | 345,887                                | 368,896   | 668,179   | 639,804   |
| รถจักรยานยนต์         | 1,874,113                              | 2,004,391 | 2,125,098 | 2,003,080 |
| รถยนต์พาณิชย์ในประเทศ | 452,566                                | 441,781   | 769,972   | 699,642   |

ที่มา: ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). ดัชนีการอุปโภคบริโภคภาคเอกชนและองค์ประกอบที่ปรับฤดูกาล ปีพุทธศักราช 2553 – 2557. สืบค้นจาก <http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?language=th&reportID=403>

จากที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้บริหารองค์กรและผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปปรับปรุงกระบวนการขาย เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานขายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

## 1.3 สมมติฐานของการวิจัย

ในการศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

1.3.1 สมรรถนะในด้านต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

1.3.1.1 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.2 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.3 สมรรถนะในด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.4 สมรรถนะในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.5 สมรรถนะในด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.6 สมรรถนะในด้านการให้ความร่วมมือมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.1.7 สมรรถนะในด้านการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.2 การเห็นคุณค่าในตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3 ความสุขในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3.1 ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3.2 ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3.3.3 ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 1.4 ขอบเขตของงานวิจัย

ในการศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

##### 1.4.1 ขอบเขตด้านประชากร

1.4.1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

1.4.1.2 ตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานขายที่ทำงานอยู่ในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเลือกจากประชากรด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ซึ่งได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้นเป็น 400 ตัวอย่าง

##### 1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

1.4.2.1 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงาน

1.4.2.2 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการสื่อสาร การเห็นคุณค่าในตนเองและมีความสุขในการทำงาน ด้านการมีอิสรภาพ ด้านการมีความรู้และด้านการมีคุณธรรม

##### 1.4.3 ขอบเขตด้านสถานที่

สำหรับสถานที่ศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ห้างสรรพสินค้าและบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร

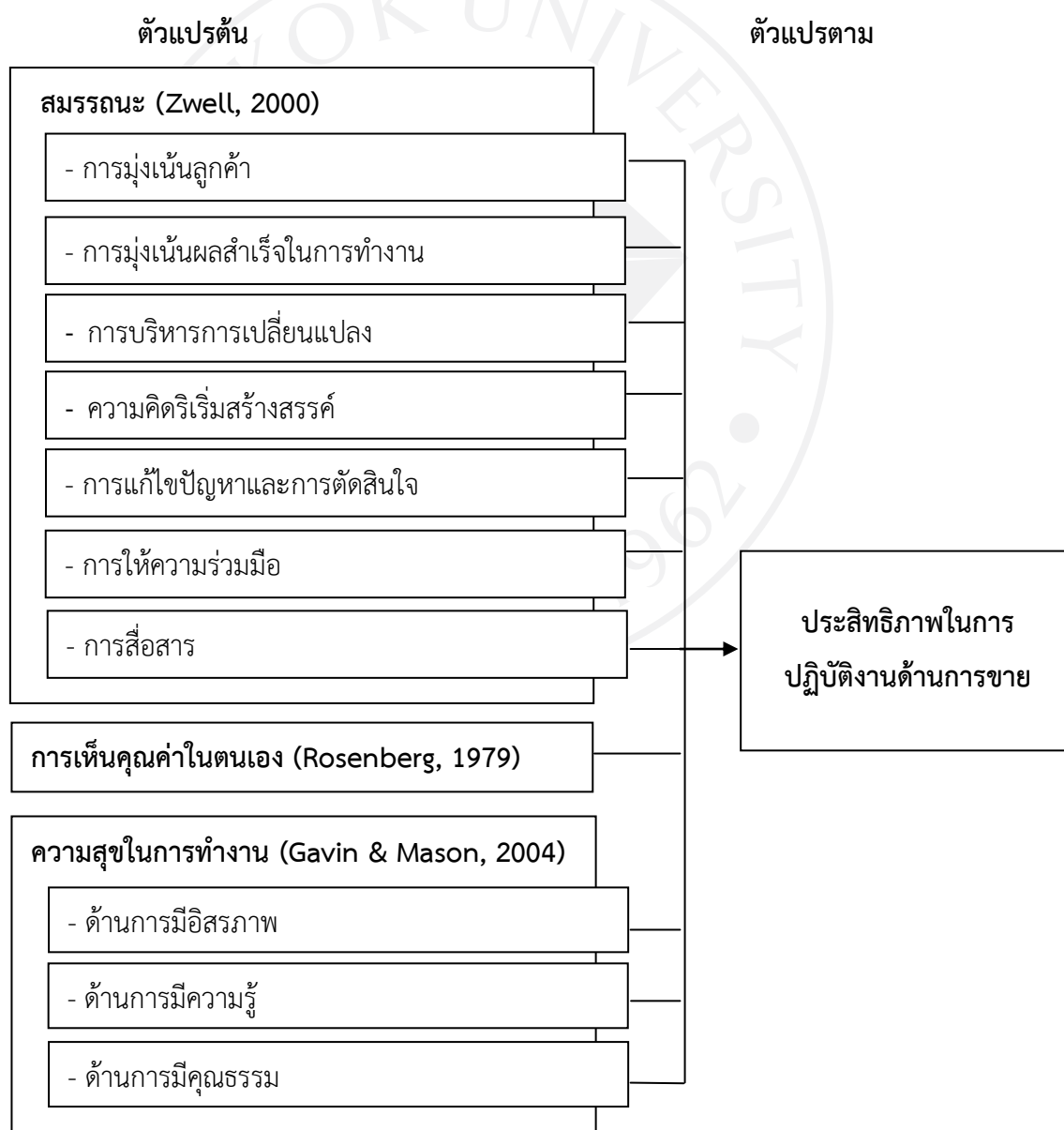
##### 1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลา

สำหรับระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ เริ่มตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558

### 1.5 กรอบแนวคิดการวิจัย

การศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครมีกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 1.1

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดงานวิจัย เรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร



## 1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

- 1.6.1 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา เพิ่มเติม ปรับปรุง และแก้ไขกระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
- 1.6.2 ผลของการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ผู้ประกอบการใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการวัดคุณภาพในการบริการขาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพในการบริการขายต่อไป
- 1.6.3 ผลของการวิจัยในครั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเองและความสุขในการทำงานต่อไป
- 1.6.4 ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นแนวทางที่จะใช้เป็นข้อมูลให้กับองค์กรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปขยายผล และศึกษาต่อยอดเพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารบุคคลต่อไป

## 1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

**สมรรถนะ** หมายถึง ความชำนาญในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรืองานกระทำการในกิจการใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และการปฏิบัติเป็นนิสัย (อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ, 2543) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หรือให้บรรลุเป้าหมายตามที่ตนเองหรือองค์กรได้กำหนดไว้ โดยแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านการสื่อสาร

**สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า** หมายถึง การให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้อื่น ไม่ใช่เพียงแต่ลูกค้าภายนอกเท่านั้น แต่ต้องให้บริการนี้กับสมาชิกคนอื่นๆ ภายในองค์กรด้วย เช่น หัวหน้า ลูกค้าภายในและผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งพฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างตรงเวลาและตามความต้องการอย่างสุภาพ (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานที่ความปรารถนาที่จะให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งครอบคลุมถึงการแสดงออกของพนักงานในการพยายามค้นหาความต้องการของลูกค้า และตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างน่าประทับใจ อันจะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

**สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน** หมายถึง การตั้งเป้าหมายและมุ่งมั่นเพื่อที่จะประสบความสำเร็จ และประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ทำหาย (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานมีความปรารถนาและต้องการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ หรือเพื่อให้เกินมาตรฐานที่

กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานนั้นน่าจะเกิดจากความต้องการของตนเองในการสร้างผลงานให้ดีกว่าที่ตนเองเคยทำไว้หรือต้องการที่สร้างผลงานที่ดีกว่าคนอื่น ๆ

**สมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง** หมายถึง การที่บุคคลสามารถปรับตัวและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงสภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้ที่มีความยืดหยุ่นสูง นอกจากนี้ยังเปิดรับและตอบสนองต่อความคิด มุมมอง กลยุทธ์ และตำแหน่งใหม่ๆ สามารถที่จะตอบสนองเพื่อที่เปลี่ยนแปลงสถานการณ์ (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมผลักดัน ดำเนินการและบริหารแนวความคิดใหม่ๆ การปรับปรุงพัฒนาสิ่งใหม่ๆ และรวมถึงกิจกรรมเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการของตนเอง หน่วยงานและองค์กร

**สมรรถนะด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์** หมายถึง เป็นสมรรถนะที่บุคคลริเริ่มความคิด วิธีการ และการแก้ปัญหา โดยพฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การสนับสนุนและนำวิธีการและกระบวนการใหม่มาใช้ มีการปรับเปลี่ยนและปรับปรุงแนวคิดใหม่ๆ หรือวิธีการเพื่อที่จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเท่าที่จะเป็นไปได้ (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานนั้นได้มีโอกาสในการนำเสนอแนวทางหรือโอกาสในการพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ประดิษฐ์หรือพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้ในการเพิ่มเติมประสิทธิภาพและเพิ่มผลกรดำเนินงานในเชิงธุรกิจให้สูงขึ้นและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

**สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและตัดสินใจ** หมายถึง การตัดสินใจได้แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดสูง ความเสี่ยงสูง และสถานการณ์ที่คลุมเครือ สามารถดึงเอาความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือด้านการลงมือทำหรือการตัดสินใจ (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง ความสามารถที่พนักงานจะระบุประเด็นปัญหา สามารถที่จะวิเคราะห์ จัดการ และแก้ไขปัญหาในระยะเวลาและด้วยวิธีการที่มีประสิทธิผล โดยในการตัดสินใจนั้นจะทำอยู่บนพื้นฐานของการผสมผสานการคิด วิเคราะห์ ประสพการณ์ และวิจารณ์ญาณของตนเอง ซึ่งวิธีการในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเหล่านั้น

**สมรรถนะด้านการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การสร้างหน่วยงานที่มีการร่วมมือกัน จัดพนักงานเข้าด้วยกันและช่วยพนักงานเหล่านั้นให้มีการเชื่อมโยงภายในหน่วยงานให้ทำงานที่มีประสิทธิผล และช่วยให้จัดการกับปัญหาที่มีสาเหตุความแตกแยกไม่ลงรอยกัน เข้าใจในพลวัตของกลุ่มและใช้ความเข้าใจ เพื่อช่วยเหลือการทำงานของกลุ่ม (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์กันระหว่างสมาชิกภายในทีม เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมุ่งเน้นในเรื่องการจัดอุปสรรคในการทำงานด้วยการกระตุ้นและเสริมสร้างความร่วมมือกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมายของทีมในแนวทางที่มีประสิทธิผลที่สุด

**สมรรถนะด้านการสื่อสาร** หมายถึง สมรรถนะที่บุคคลเป็นคนให้ข้อมูลข่าวสารสำคัญๆ เมื่อติดต่อกับคนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมต่างๆ วิกฤติการณ์ (Zwell, 2000) ในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างกระชับ ชัดเจน ครบถ้วนและทันเวลา โดยใช้ข้อความ รูปแบบ และวิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับผู้รับฟัง ทั้งยังสามารถที่จะเก็บข้อมูล ประเด็นสำคัญ วิเคราะห์ผู้ฟัง และใช้วิธีการที่เหมาะสมในการโน้มน้าวผู้ฟัง

**การเห็นคุณค่าในตนเอง** หมายถึง การที่ตนเองเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความภาคภูมิใจในความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องอาศัยผู้อื่นหรือสิ่งอื่น (เกียรติน วรณ อมาตยกุล, 2543) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ยังหมายถึง การที่ตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและยังมีส่วนผลักดันให้องค์กรก้าวหน้าต่อไป มีความพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง กับสถานะหรือสภาพของตนเอง และบทบาทที่ได้รับภายในองค์กร องค์กรยังเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น และยังภูมิใจกับการดำรงชีวิตที่ผ่านมา

**ความสุขในการทำงาน** หมายถึง ความเป็นอยู่ในชีวิตที่ดี เป็นความดีอย่างสมบูรณ์แบบเป้าหมายของความสุข คือ ทุกสิ่งทุกอย่างที่ทำให้ชีวิตโดยรวมดีขึ้น ซึ่งมนุษย์จะทำทุกสิ่งทุกอย่างก็เพื่อสิ่งสุดท้ายสิ่งนี้ คือ ความสุข (Gavin and Mason, 2004) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกชื่นชอบ พึงพอใจ ภาคภูมิใจที่ตนได้ใช้ความรู้ และแสดงออกอย่างอิสระภายใต้ค่านิยมหลักที่ดั่งามขององค์กร โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ และความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม

**ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ** หมายถึง การที่สามารถที่จะคิดและเลือกในสิ่งที่ต้องการ มีอำนาจในการตัดสินใจ สามารถควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตนเองได้ รวมทั้งสามารถใช้จินตนาการอย่างรอบคอบในการทำงานตามอุดมคติของตน และเต็มทีกับงานที่ทำตามความสามารถของตน (Gavin and Mason, 2004) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ยังหมายถึง การที่พนักงานสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ด้วยตนเอง สามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเองได้ สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขายกับเพื่อนร่วมงานได้ตามโอกาส และระหว่างชั่วโมงในการขาย ยังมีโอกาสผ่อนคลายความเครียดได้ตามสมควร

**ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้** หมายถึง ส่วนสำคัญในการตัดสินใจต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง รู้ว่าควรใช้ความรู้อย่างไร เกิดความคิดสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็นที่สำคัญๆ ของงาน ทั้งนี้ความรู้จะเป็นตัวช่วยพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Gavin and Mason, 2004) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ยังหมายถึง การหมั่นศึกษาแนวทางใหม่ๆ ในการขาย ค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าและสามารถตอบข้อ

สงสัยให้แก่พนักงานและลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง และยังรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในแผนกของตนเองได้เป็นอย่างดี

**ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม** หมายถึง คุณลักษณะที่พึงงามซึ่งได้รับการปลูกฝังจิตสำนึกที่พึงงามผ่านสิ่งต่างๆ ที่อยู่ในองค์การอย่างต่อเนื่องและนำไปสู่การปฏิบัติจริง (Gavin and Mason, 2004) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ยังหมายถึง ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง ไม่บ่ายเบี่ยงงานที่ตนเองทำผิดพลาดไปให้เพื่อนร่วมงานแก้ไข ยอมรับข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง และยังยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อมีการร้องขอ

**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขาย** หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคลที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มใจในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้องและมีคุณภาพ (ณัฐธัญ ถนัทรบ, 2545) ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ ยังหมายถึง การทำงานด้านการขายตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด โดยยอดขายและผลปฏิบัติงานของตนเองเป็นที่พอใจและยอมรับของผู้บริหาร สามารถจัดสรรเวลาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถนำเทคนิคในการขายใหม่ๆ มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการขาย ให้บรรลุเป้าหมายและทำยอดขายได้ตามเป้าหมายสามารถเสร็จตามระยะเวลาที่องค์กรได้กำหนดไว้ ยังได้เห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการขายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นพื้นฐานในการวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถะนั้นนั้นถือได้ว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญในการใช้เพื่อพัฒนาและปรับปรุงความรู้ ทักษะ ความสามารถได้ทั้งในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์การให้มีความสามารถตรงตามสายงานเพื่อเป็นการเพิ่มสมรรถนะ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นกับองค์การ ทั้งนี้ก็เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมรับกับสถานการณ์การแข่งขันทางธุรกิจกับองค์การอื่นๆ ในวงการธุรกิจต่อไป หากจะกล่าวถึงที่มาของคำว่าสมรรถะนั้น เป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการค้นหาพฤติกรรมความเป็นเลิศในการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นและแพร่หลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของอเมริกามานานกว่า 50 ปีแล้ว ซึ่งพฤติกรรมความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน หรือสมรรถะนั้นนั้นเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีเกินกว่าที่มาตรฐานกำหนดไว้หรือเกินกว่ามาตรฐานเฉลี่ยโดยทั่วไปของกลุ่มพนักงาน ซึ่งจะได้กล่าวถึงในรายละเอียดส่วนต่อไป

##### 2.1.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

จากรายละเอียดในส่วนของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสมรรถนะที่ได้กล่าวมาข้างต้นนั้น ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่านได้ให้ความหมายคำว่า “สมรรถนะ” ไว้ดังนี้

दनัย เทียนพุม (2540) ได้กล่าวไว้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะของคนที่มีอยู่ในตัวและมี ความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับประสิทธิภาพของงานหรือผลงานที่มีคุณค่าสูง

เดชา เดชะวัฒนะไพศาล (2543) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถหรือพฤติกรรมของบุคลากรที่จำเป็นในการปฏิบัติงานใดงานหนึ่ง

อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ (2543) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ ความชำนาญในด้านต่างๆ ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ทำให้บุคคลสามารถกระทำการหรือดเว้นการกระทำในกิจกรรมใดๆ ให้ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ซึ่งความสามารถเหล่านี้ได้มาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ การฝึกฝน และปฏิบัติเป็นนิสัย

จำเนียร จวงตระกูล (2549) กล่าวถึง สมรรถนะ ว่าเป็นความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ความสามารถ (Abilities) หรือบุคลิกภาพ (Personality) ของบุคคล ซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลผู้นั้น

Spencer and Spencer (1993) ได้กล่าวถึง สมรรถนะ ว่าเป็นลักษณะโดยพื้นฐานของแต่ละบุคคลที่มีเหตุผลเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ และอ้างอิงถึงบรรทัดฐานของประสิทธิผล หรือผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศเกินกว่าที่มาตรฐานในการทำงานได้กำหนดไว้

Rylatt and Kazanas (1994) ให้คำจำกัดความของคำว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะของทักษะที่จำเป็น ความรู้และทัศนคติที่ต้องการ เพื่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผลในสถานการณ์การทำงาน

Docherty and Marking (1997) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ลักษณะความเก่งกาจหรือความฉลาดของบุคคลที่จะปฏิบัติหน้าที่งานของตนเอง และสามารถเผชิญกับความต้องการภายนอกในการหาทางปฏิบัติและออกแบบวิธีการที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

Schoonover (2003) ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับสมรรถนะไว้ว่า เป็นพฤติกรรมหรือกลุ่มของพฤติกรรมที่สามารถอธิบายถึงผลการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศตามแต่ละสถานการณ์ (ตัวอย่างเช่น งาน ข้อปฏิบัติของกลุ่มหรือของลักษณะงาน หน้าที่ หรือส่วนทั้งหมดของทั้งองค์การ) ซึ่งบุคลิกลักษณะดังกล่าวนี้ องค์การสามารถนำมาปรับจัดให้มีไว้เพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะส่วน ยกตัวอย่างเช่น การแจกแจงมาตรฐาน และข้อบังคับในการทำงาน และความคาดหวังจากการทำงาน การกำหนดลักษณะ บุคคล ทีม และผู้จัดการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกับกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์การ จัดสรรทรัพยากรให้อำนาจ และความรับผิดชอบของผู้มีเทศงาน หัวหน้ากลุ่ม และพนักงานให้ไปเป็นในแนวทางเดียวกัน เพื่อการพัฒนาผลการปฏิบัติงาน และสุดท้าย คือ การพัฒนาและมุ่งเน้นในเรื่องการประเมินผล และการจ่ายค่าตอบแทนให้เป็นไปตามความเที่ยงธรรม

Wehmeier (2005) ให้ความหมายของสมรรถนะ ว่าเป็นทักษะที่ต้องการในอาชีพที่เฉพาะหรือหน้าที่งานที่เฉพาะ

จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หรือให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองหรือองค์การได้กำหนดไว้

### 2.1.2 สมรรถนะหลัก

นักวิชาการได้นำเสนอเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ซึ่งมีส่วนสำคัญในการกำหนดสมรรถนะขององค์กรและบุคคล ดังนี้

สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ (2548, หน้า 19) ได้กล่าวเกี่ยวกับสมรรถนะหลักไว้ว่า เป็นกลุ่มความรู้ทางเทคนิคที่เป็นหัวใจขององค์กร ซึ่งสามารถก่อให้เกิดความได้เปรียบทางแข่งขันในด้านธุรกิจ อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ลอกเลียนแบบได้ยาก และสมรรถนะหลักนั้นก็สิ่งที่เป็นผู้นำหรือผู้บริหารขององค์กรต่างๆ จงใจกำหนดขึ้น โดยจะมองไปที่เป้าหมายวัตถุประสงค์หลักขององค์กรก่อนว่าต้องการจะให้องค์กรนั้นดำเนินไปในทิศทางใดเพื่อที่จะให้สอดคล้องกับเป้าหมาย และการพัฒนาทางด้านการทำงานขององค์กรต่อไป ซึ่งเมื่อสมรรถนะได้ถูกนิยามไว้ว่า ให้มีความสัมพันธ์กับงาน (Tasks, Result and Outputs) และคุณลักษณะของบุคคล ดังนั้นสมรรถนะหลักนั้น จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ จำเป็นต้องกำหนดให้มีขึ้นก่อน ทั้งนี้เพราะสมรรถนะหลักเองก็ถือได้ว่า เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดสมรรถนะของทั้งองค์กรและส่วนบุคคลด้วย

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น สามารถแบ่งสมรรถนะหลักออกเป็น 2 ประเภทด้วยกัน คือ สมรรถนะหลักของบุคคล และสมรรถนะหลักขององค์กร ซึ่งในส่วนของสมรรถนะหลักขององค์กรนั้น จะกำหนดจากเป้าหมายทางกลยุทธ์ขององค์กร โดยรวมวัตถุประสงค์เพื่อสร้างขีดความสามารถและความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันให้เกิดขึ้นแก่ทุกๆ หน่วยงานในองค์กร ซึ่งในขณะที่สมรรถนะหลักของบุคคลนั้น จะมุ่งไปที่ตัวพนักงาน หรือตัวบุคคลมากกว่าองค์กร นอกจากนี้สมรรถนะหลักของบุคคลนั้น ยังมีความแตกต่างกันไปตามตำแหน่งงานของบุคคลและหน่วยงานด้วย

กล่าวโดยสรุปแล้ว สมรรถนะหลักขององค์กรนั้นจะถูกกำหนดขึ้นไว้เพื่อเป็นเสมือนรากฐานที่สำคัญของการบริหารบุคคลในเชิงกลยุทธ์ขององค์กร ทั้งนี้ก็เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ ภารกิจ และเป้าหมายทางกลยุทธ์ที่ทางองค์กรกำหนดขึ้นมา และเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการการทำงานต่างๆ ที่จะทำให้องค์กรเกิดความเจริญก้าวหน้า

### 2.1.3 องค์ประกอบของสมรรถนะ

ผู้วิจัยได้รวบรวมประเภทและองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของนักวิจัยต่างๆ ดังนี้

พงษ์ศักดิ์ พรณัฐภูมิกุล (2543, หน้า 25) กล่าวถึงองค์ประกอบของสมรรถนะว่า องค์การส่วนใหญ่นั้นมักจะจัดกลุ่มสมรรถนะออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. กลุ่มการจัดการ (Managing) หมายถึง ทักษะความสามารถที่พนักงานจำเป็นต้องมีในเรื่องการปฏิบัติงานของตนให้บรรลุสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลายๆ อย่าง เช่น

- 1.1 การวางแผนและการจัดระบบ (Planning and organizing) มีการวางแผนอย่างเป็นระบบล่วงหน้าทุกครั้ง การเตรียมการฉุกเฉินสำหรับเหตุการณ์ไม่คาดคิดมาก่อน มีการตกลงที่

เกี่ยวข้องกับทุกคนถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป็นไปได้ พร้อมทั้งการลำดับความสำคัญก่อนหลังและสามารถปรับเปลี่ยนแผนงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

1.2 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making) มีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาอย่างรอบคอบก่อนจะลงมือปฏิบัติ ค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาหลายๆ อย่าง แนวทางและการประเมินแนวทางที่ดีที่สุดในการตัดสินใจ กระตุ้นให้มีการแสดงความคิดเห็นในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา และมีการพิจารณาโดยต้องมองภาพทั้งหมดปัญหาและแนวทางแก้ไข

1.3 การจัดการการทำงาน (Managing Operation) มีการแสดงผลความคืบหน้าของงานประจำ และพร้อมทั้งผลวิเคราะห์ข้อเด่นข้อด้อยกับแนวทางในการกระตุ้น เพื่อดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรับผิดชอบต่อความกดดันอย่างจริงจัง กำหนดการดำเนินการก่อนหลังอย่างชัดเจน และประสบความสำเร็จต่อความพึงพอใจต่อความต้องการของลูกค้า ผู้ถือหุ้น และพนักงาน

2. การนำ (Leading) หมายถึง ทักษะ ความสามารถ และพฤติกรรมที่จำเป็นต้องมีต่อการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับระดับบริหาร ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะ เช่น

2.1 การใช้อิทธิพลและการสื่อสาร (Influencing and communicating) มีการแสดงทัศนะหรือข้อคิดเห็นอย่างชัดเจนไม่คลุมเครือ การนำเสนอหรือแสดงความคิดเห็นแผนงานที่ได้รับการสนับสนุนกับทุกระดับในองค์กร สามารถตรวจสอบใจความและตอบสนองอย่างทันทั่วทั้งที่และนำเอาความรู้แบบการเจรจาต่อรองแบบชนะ-ชนะ มาประยุกต์ใช้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก

2.2 การทำงานเป็นทีม (Team Working) มีความเข้าและยอมรับบุคคลนอกภาพส่วนบุคคลและคาดหวังของสมาชิกของกลุ่มได้ สนับสนุนให้เชื่อมั่นว่าสมาชิกทุกคนสามารถมีความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ สนับสนุนทีมในแนวคิดที่จะต้องสร้างสัมพันธ์กับลูกค้า

2.3 การพัฒนาบุคคล (Developing People) คือ การสร้างบรรยากาศในการสนับสนุนให้เกิดการพัฒนาตนเอง สนับสนุนให้รับผิดชอบควบคุมดูแลทั้งความเสี่ยงและการเรียนรู้ สอนในหลายๆ ด้าน เพื่อความเจริญก้าวหน้า นอกเหนือจากหน้าที่ที่กำหนด และสามารถดึงบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีบทบาทในทีมงานได้

Zwell (2000) ได้แบ่งและจัดกลุ่มองค์ประกอบของสมรรถนะออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. สมรรถนะด้านใฝ่สัมฤทธิ์ในหน้าที่งาน (Task Achievement Competencies) สมรรถนะด้านนี้เป็นประเภทของสมรรถนะที่จะทำให้บุคคลเป็นผู้ที่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นบุคลากรที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งประกอบไปด้วย

1.1 การมุ่งเน้นในผลลัพธ์ (Result Orientation) ประกอบด้วย การตั้งเป้าหมายและมุ่งมั่นเพื่อที่ประสบความสำเร็จ และประสบความสำเร็จในเป้าหมายที่ทำทำ คือ สิ่งที่จะสามารถทำให้

สำเร็จได้ในการประชุมต่อวัน ต่อสัปดาห์ และต่อๆ ไป พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การตั้งเป้าหมายที่สามารถประสบความสำเร็จได้ มุ่งมั่นที่จะไปถึงเป้าหมาย และพัฒนามาตรฐานที่สามารถวัดได้จากพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน

1.2 การจัดการผลการปฏิบัติงาน (Managing Performance) สมรรถนะในส่วนนี้บุคคลจะวางแผนกลยุทธ์วิธี กลยุทธ์ การควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงาน และตัดสินใจที่จะจัดการในปัญหาจากการปฏิบัติงาน สมรรถนะในด้านนี้มักจะคาบเกี่ยวกับการมุ่งในผลลัพธ์ แต่สามารถแยกแยะได้ เพราะว่าคนที่ตั้งเป้าหมายทำทานอาจจะไม่มีความสามารถที่จะควบคุมและวัดผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ใต้บังคับบัญชาได้ พฤติกรรมที่สำคัญของการจัดการผลการปฏิบัติงานได้แก่การให้ความสนใจทั้งคุณภาพและปริมาณของผลการปฏิบัติงาน มีการตั้งผลลัพธ์การทำงานที่ต้องการอย่างชัดเจนและนิยามไว้อย่างดี สำหรับการทำงานและความก้าวหน้าของงาน มีการค้นหาข้อมูลย้อนกลับในการปฏิบัติงานจากผู้อื่น

1.3 อิทธิพล (Influence) บุคคลที่มีอิทธิพลสามารถระบุถึงผู้ที่ทำการตัดสินใจที่สำคัญ และบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพวกเขา มีการคาดการณ์ถึงปฏิกิริยาและเหตุผลที่คัดค้าน เพื่อจะวางแผนถึงวิธีที่จะเอาชนะในสิ่งเหล่านั้น พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ พัฒนาและเสนอกระบวนการให้เหตุผลที่น่าพอใจเพื่อที่จะตัดสินใจจัดการในสิ่งที่เกี่ยวข้อง สิ่งที่ต้องการและความต้องการของผู้อื่น การรับข้อมูลและตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อเหตุผลที่คัดค้าน

1.4 การคิดริเริ่ม (Initiative) เป็นคำที่คล้ายกับคำว่า Proactive ที่หมายถึง แรงขับที่ต้องการให้พนักงานได้ทำสิ่งต่างๆ ด้วยตนเองที่จะทำให้บุคคลและธุรกิจประสบความสำเร็จ เป็นสมรรถนะขั้นสูงด้านหนึ่งที่แยกผู้ปฏิบัติงานสูงกับต่ำได้ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การลงมือกระทำโดยปราศจากการถูกถามหรือถูกต้องการให้ทำงาน ริเริ่มโครงการของบุคคลหรือกลุ่ม และให้ความรับผิดชอบโดยสมบูรณ์ในการทำงานให้สำเร็จ

1.5 ประสิทธิภาพในการผลิต (Production Efficiency) เป็นสมรรถนะที่จะทำให้งานได้รับการปฏิบัติอย่างรวดเร็ว มีมาตรฐานของคุณภาพที่สูง และใช้ทรัพยากรอย่างน้อยที่สุด บุคคลที่มีความสามารถในด้านนี้สูง จะมีความตั้งใจและผูกพันต่อการทำงานให้เสร็จสิ้นด้วยความรวดเร็วและถูกต้อง และมีความสามารถที่จะรวบรวมและแยกโครงการเป็นส่วนๆ เพื่อนำมาวิเคราะห์ ทำให้มีความรวดเร็วในการประสบความสำเร็จ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ จำแนกโครงการออกเป็นหน้าที่งานแต่ละองค์ประกอบ มอบหมายงานและใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพถึงแม้ว่าจะอยู่ในภาวะขาดแคลน

1.6 ความยืดหยุ่น (Flexibility) บุคคลที่สามารถปรับตัวและตอบสนองได้อย่างรวดเร็วและมีการเปลี่ยนแปลงสภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นผู้มีสมรรถนะทางด้านความยืดหยุ่นสูง นอกจากนี้ยังเปิดรับและตอบสนองต่อความคิด มุมมอง กลยุทธ์ และตำแหน่งใหม่ๆ สามารถที่จะตอบสนอง

เพื่อนที่เปลี่ยนแปลงสถานการณ์ โดยสร้างนวัตกรรม ความคิดสร้างสรรค์ และการกระทำ พฤติกรรม ที่สำคัญได้แก่ สามารถเปลี่ยนกลยุทธ์ หรือวิธีการได้อย่างรวดเร็ว ถ้ากลยุทธ์ปัจจุบันไม่สามารถทำงานได้ ปฏิบัติงานได้อย่างดีในสถานการณ์ที่ผลลัพธ์ของการตัดสินใจและการกระทำคลุมเครือ

1.7 นวัตกรรม (Innovation) เป็นสมรรถนะที่บุคคลริเริ่มความคิด วิธีการ การแก้ปัญหา และผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ มีความจำเป็นอย่างยิ่งต่ออุตสาหกรรมที่จะเป็นผู้นำหรือยังสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ นวัตกรรมเกี่ยวกับความสนใจต่อความคิดสร้างสรรค์และการประดิษฐ์ พฤติกรรมที่สำคัญได้แก่ การสนับสนุนและนำวิธีการและกระบวนการใหม่มาใช้ มีการค้นหาเชิงรุก เพื่อจะทดสอบหาความแม่นยำ ปรับเปลี่ยนและปรับปรุงแนวคิดใหม่ๆ หรือวิธีการเพื่อที่จะทำให้มีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

1.8 ความสนใจในคุณภาพ (Concern for Quality) ความสนใจในคุณภาพทำให้มั่นใจว่า ผลผลิตจากการทำงานทั้งหมด มีความถูกต้องและตรงหรือเกินมาตรฐานภายในทั้งพนักงานและลูกค้า พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ มีการเตรียมวัสดุ วิธีการและทรัพยากรอย่างระมัดระวัง ควบคุมความถูกต้อง และคุณภาพของงานของคนอื่นๆ และเข้าไปแก้ไขความผิดพลาดให้ถูกต้อง

1.9 การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) บุคคลที่มีการทำการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จะแสดงให้เห็นถึงระดับของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และความสนใจในคุณภาพที่สูง บุคคลเหล่านั้นจะสนใจในวิธีการที่ดีที่สุดจะทำให้งานหรือกระบวนการมีประสิทธิภาพและง่ายขึ้น มีการระดมสมองและสร้างแนวคิดใหม่ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ มีการวิเคราะห์ระบบ กระบวนการและแนวโน้มการปฏิบัติงาน เพื่อระบุถึงโอกาสสำหรับการปรับปรุง จัดหาเครื่องมือและวิธีการแก่ผู้อื่นให้แก้ไขปัญหาและปรับปรุงกระบวนการการทำงานแก่ผู้อื่น

1.10 ความเชี่ยวชาญทางเทคนิค (Technical Expertise) เป็นสมรรถนะที่บุคคลฝึกฝน ทักษะทางเทคนิคและความรู้ ถ้าปราศจากความเชี่ยวชาญทางเทคนิคที่เพียงพอ ก็จะไม่มีความสามารถทางพฤติกรรมที่เพียงพอที่บุคคลจะปฏิบัติงานที่ต้องการทักษะนั้นๆ ได้ พฤติกรรมสำคัญ ได้แก่ มีและใช้ความรู้ทางเทคนิคพื้นฐานและแนวคิด มีการพัฒนาวิธีการที่มีอยู่ให้ปรับเปลี่ยนตามความต้องการ เพื่อใช้แก้ไขปัญหาด้านเทคนิค และบางครั้งก็มีการสร้างวิธีการและเทคนิคใหม่ๆ

2. สมรรถนะด้านสัมพันธภาพ (Relationship Competencies) สมรรถนะประเภทนี้จะมี ความสัมพันธ์กับลักษณะนิสัย คุณลักษณะที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพ และปฏิสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่น ดังนี้

2.1 การทำงานเป็นทีม (Teamwork) เป็นสมรรถนะที่จะปฏิบัติหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ที่ทำงานเป็นทีมได้อย่างดีเยี่ยมจะสามารถเลื่อนผลการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นๆ ในทีมโดยใช้พฤติกรรมและรูปแบบที่หลากหลาย พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การเติมเต็มความผูกพันให้แก่สมาชิกในทีมคนอื่นๆ ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้อื่น เพื่อช่วยเหลือสมาชิกของทีมที่ดีขึ้น

2.2 การมุ่งในการบริการ (Service Orientation) ความผูกพันที่จะให้บริการและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญต่อสมรรถนะทางด้านนี้ ซึ่งหากประยุกต์ใช้ไม่เพียงแต่ลูกค้าภายนอกนั้น แต่ต้องให้บริการนี้กับสมาชิกคนอื่นๆ ภายในองค์กรด้วย เช่น หัวหน้า ลูกค้าภายใน และผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างตรงเวลา และตามความการอย่างสุภาพ พยายามดึงข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้า เพื่อที่จะสังเกตความพึงพอใจ

2.3 ตระหนักรู้ด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล (Interpersonal Awareness) เป็นสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการได้มาของข้อมูล การสังเกต การแปลความ และการคาดการณ์ถึงสิ่งที่เกี่ยวข้องและความรู้สึกของผู้อื่น เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของเขาวนอารมณ์ คนที่มีประสิทธิภาพจะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้จัดการ เพื่อร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาและลูกค้าได้ ประกอบด้วย การรับฟัง การทำความเข้าใจ การยืนยัน การชื่นชมและยอมรับ องค์ประกอบที่สำคัญของการตระหนักรู้ทางด้านปฏิสัมพันธ์ส่วนบุคคล คือ ความสามารถในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพและความเข้าใจในความรู้สึกของผู้อื่น พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การรับฟังแนวคิดและเรื่องต่างๆ ของผู้อื่นอย่างตั้งใจ จัดการปัญหาที่ละเอียดอ่อนที่มีกับคนอื่นๆ ในทางที่ไม่คุกคาม

2.4 ความเข้าใจในความเป็นไปขององค์กร (Organization Savvy) การใช้ความรู้ความเข้าใจในองค์กร บุคคลจะเข้าใจและใช้พลังขององค์กรในทางที่จะทำให้วัตถุประสงค์สำเร็จเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสมรรถนะที่มีอิทธิพลและมีผลกระทบต่องค์การ ตนเอง และผู้อื่น พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การเก็บข้อเท็จจริง ความคิดเห็นในช่องทางการสื่อสารทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ พัฒนากลยุทธ์ที่จะได้มาซึ่งความผูกพันต่อโครงการ และกลยุทธ์ที่มีพื้นฐานบนความรู้จากวัฒนธรรมองค์กร

2.5 การสร้างมิตรภาพ (Relationship Building) ในงานส่วนใหญ่ การประสบความสำเร็จนั้นเกี่ยวข้องกับการได้รับความร่วมมือกันของคนทุกคน เมื่อบุคคลสามารถพัฒนาการเอาใจใส่สัมพันธภาพที่ไว้นื้อเชื่อใจกัน ก็จะประสบความสำเร็จในด้านบุคคลในการทำงาน พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาสัมพันธภาพได้ง่ายกับผู้คนหลากหลาย ปรับเปลี่ยนรูปแบบการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้สอดคล้องกับบุคลิกภาพและวัฒนธรรมของผู้อื่น

2.6 การแก้ปัญหาความขัดแย้ง (Conflict Resolution) จุดประสงค์ของการแก้ปัญหาความขัดแย้ง คือ การแก้ปัญหาความขัดแย้งและความไม่เห็นด้วยในทางที่จะไม่โจมตีหรือดูหมิ่นผู้อื่น รู้เวลาที่จะประนีประนอมและเวลาที่ยืนหยัด

2.7 ความตั้งใจในการติดต่อสื่อสาร (Attention to Communication) เป็นสมรรถนะที่บุคคลเป็นข้อมูลข่าวสารสำคัญเมื่อติดต่อกับคนอื่นๆ ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมประจำวัน วิกฤติการณ์ หรือ

ความก้าวหน้าของโครงการระยะยาว พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การรวบรวมและแสดงความคิดเห็นอย่างชัดเจน ระบุและใช้วิธีการและช่องทางการสื่อสารได้อย่างมีความคิดสร้างสรรค์

2.8 ความรู้สึกไวต่อวัฒนธรรม (Cross-Culture Sensitivity) องค์การที่สามารถจงใจและพัฒนาความฉลากจากกลุ่มพนักงานจะมีข้อดีในการแข่งขันได้ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การพัฒนาความรู้ความเข้าใจ ความแตกต่างของวัฒนธรรมและภูมิหลัง ปรับเปลี่ยนการติดต่อสื่อสาร และพฤติกรรมที่มีพื้นฐานมาจากความเข้าใจในความแตกต่างทางวัฒนธรรม

3. สมรรถนะด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล (Personal Attribute Competencies) สมรรถนะในส่วนนี้เป็นสิ่งที่มีอยู่ภายในตัวบุคคลแล้ว และสามารถสะท้อนออกมาในรูปของคุณลักษณะส่วนบุคคล การมีความสัมพันธ์ ความเชื่อ ความรู้สึก การรับรู้เอกลักษณ์ของตนเอง และยังสามารถส่งผลต่อผลการทำงานได้อีกด้วย ซึ่งสมรรถนะในส่วนนี้ประกอบไปด้วย

3.1 ความซื่อสัตย์และความจริง (Integrity and Truth) เป็นสมรรถนะที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีต่อตัวเอง การยอมรับตัวเอง และระดับที่บุคคลจะรู้ความเป็นจริงของตนเอง มีแนวโน้มที่จะยอมรับและรับผิดชอบต่อความผิดพลาดในการทำงาน เป็นอิสระที่จะเผชิญกับความเสี่ยงในการลองสิ่งใหม่ๆ และพูดในสิ่งที่คิด จะปฏิบัติตามสิ่งที่เห็นด้วยและผูกพันอยู่ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การทำงานให้เสร็จจนพื้นฐานของความผูกพันและข้อตกลงร่วมกัน ยอมรับความผิดพลาดแม้ว่าจะเป็นไปได้ที่จะเกิดผลลัพธ์ในทางลบ

3.2 การพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นสมรรถนะที่บุคคลแสดงความปรารถนาที่จะเติบโต เรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บุคคลที่มีสมรรถนะทางด้านนี้สูงจะประเมินทักษะปัจจุบันของตนเองอย่างถูกต้อง เช่นเดียวกับการประเมินถึงสิ่งที่บุคคลต้องการเพื่อสามารถเพิ่มความสำเร็จในการทำงาน มีการริเริ่มที่จะระบุถึงทักษะ ความสามารถที่ต้องการสำหรับตำแหน่งงานในอนาคตและทำในสิ่งที่นำมาซึ่งทักษะนั้น มีการค้นหาโอกาสที่จะเพิ่มการเติบโตและการพัฒนา พฤติกรรมที่สำคัญ คือ การระบุขอบเขตของทักษะของตนเองที่ต้องการได้รับการพัฒนาและการค้นหาข้อมูลย้อนกลับทั้งจุดอ่อนและจุดแข็งของตนเอง

3.3 ความสามารถในการตัดสินใจ (Decisiveness) สามารถทำการตัดสินใจได้แม้ว่าจะอยู่ภายใต้สถานการณ์ที่ตึงเครียดสูง ความเสี่ยงสูง และสถานการณ์ที่คลุมเครือ สามารถดึงเอาความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มเมื่อต้องการลงมือดำเนินการ สมาชิกในกลุ่มสามารถตัดสินใจในสิ่งที่ต้องการลงมือกระทำ ใช้เครื่องมือในการสื่อสาร ชักจูง และการบวนการกลุ่มสามารถช่วยให้เกิดการตัดสินใจได้ มีพฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ทำการตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วเมื่อทางเลือกและผลลัพธ์ชัดเจน สามารถดึงเอาความรับผิดชอบของสมาชิกในกลุ่มได้เมื่อต้องการความช่วยเหลือด้านการลงมือทำหรือการตัดสินใจ

3.4 คุณภาพในการตัดสินใจ (Decision Quality) พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ตัดสินใจโดยใช้การวิเคราะห์ผลกระทบระยะสั้น หรือผลกระทบอื่นๆ ที่จะเกิดขึ้น เช่น ปฏิบัติการของผู้คนและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นตามมา รวบรวมข้อมูลที่เป็นต่อการระบุช่องว่างและการเบี่ยงเบนที่จะเกิดขึ้นก่อนทำการตัดสินใจ มองถึงผลกระทบในระยะยาว

3.5 การจัดการความเครียด (Stress Management) เป็นสมรรถนะที่จะจัดการกับอารมณ์ แสดงความรู้สึกอย่างเหมาะสม สามารถปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างสุภาพและอดกลั้นเมื่ออยู่ในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก สามารถเลือกใช้การแสดงออกของอารมณ์ในการสื่อสาร และช่วยให้สิ่งต่างๆ บรรลุผลไปได้ พฤติกรรมที่สำคัญ คือ การแสดงออกอย่างสุขุมได้แม้อยู่ในสถานการณ์ที่กดดัน และแสดงอารมณ์ในการที่จะลดความเครียดโดยปราศจากการทำลายมิตรภาพหรือผลผลิต

3.6 การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้ตรรกศาสตร์ เหตุผลอย่างมีระบบเพื่อทำความเข้าใจ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา สามารถระบุและประเมินสาเหตุที่เป็นไปได้ของปัญหา พัฒนาและบริหารแผน เพื่อค้นหาปัญหาที่แท้จริง พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ วิเคราะห์แนวคิด ข้อถกเถียง ปัญหาออกเป็นแต่ละส่วนองค์ประกอบ วิเคราะห์ต้นทุน ผลประโยชน์ ความเสี่ยง และโอกาสในการประสบความสำเร็จในการตัดสินใจ

3.7 การคิดรวบยอด (Conceptual Thinking) เกี่ยวข้องกับการใช้แนวคิดและความคิดทั่วไปเพื่อค้นหาความคล้ายคลึงกันและรวบรวมความคิดนี้เข้าด้วยกัน เพื่อที่จะเพิ่มความเข้าใจ แก่ปัญหามีผลต่อนวัตกรรม สามารถใช้ประสบการณ์หรือความรู้จากสถานการณ์อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาสร้างแนวทางและวิธีการที่มีประสิทธิภาพ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ระบุปัญหาหลักและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในสถานการณ์หนึ่งๆ ได้ สร้างและใช้ตัวอย่างหรือความเหมือนกันเพื่อช่วยผู้อื่นเข้าใจแนวคิดของตนเองได้

4. สมรรถนะในด้านการจัดการ (Managerial Competencies) เป็นสมรรถนะที่จะเป็นเสมือนตัวที่จะตัดสินว่า ใครจะสามารถเป็นผู้จัดการที่เยี่ยมได้ ซึ่งสมรรถนะในส่วนนี้จะประกอบด้วยหน้าที่การทำงานหลักสำคัญ คือ การจัดการโครงการ การเงินเทศงาน และการพัฒนาพนักงาน สมรรถนะในส่วนนี้จะประกอบด้วย

4.1 การสร้างทีมการทำงาน (Building Teamwork) เป็นการสร้างหน่วยงานที่มีการร่วมมือกัน จัดพนักงานเข้าด้วยกันและช่วยพนักงานเหล่านั้นให้มีการเชื่อมโยงภายในหน่วยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และช่วยให้จัดการกับปัญหาที่มีสาเหตุความแตกแยกไม่ลงรอบกัน เข้าใจในพลวัตของกลุ่มและใช้ความเข้าใจ เพื่อช่วยเหลือการทำงานของกลุ่มและพัฒนาผู้นำทีมที่เข้มแข็ง พฤติกรรมที่สำคัญ คือ การสร้างทิศทางของโครงการและมอบหมายทิศทางนั้นให้กับสมาชิกในทีม ช่วยจัดสิ่งขวางกั้นขององค์การและระบุทรัพยากรที่นำมาช่วยเหลือทีมได้

4.2 การจูงใจผู้อื่น (Motivating Other) เป็นสมรรถนะที่จะเพิ่มความผูกพันของพนักงานในงานที่ตนเองทำโดยจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ เตรียมความพร้อมที่จะยอมรับและจัดการกับปัญหาด้านขวัญกำลังใจ และใช้วิธีการที่หลากหลายในการเพิ่มพลังและสร้างแรงบันดาลใจให้แก่ผู้อื่น

4.3 การสร้างพลังใจแก่ผู้อื่น (Empowering Others) การช่วยเหลือให้ผู้อื่นพัฒนาสมรรถนะ โดยจะให้ความรับผิดชอบในหน้าที่และให้ความเป็นอิสระโดยเพิ่มอำนาจในการทำงาน พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ยอมให้ผู้อื่นทำงานผิดพลาดและเผชิญกับความเสี่ยง เพื่อการเรียนรู้ และพัฒนา มอบหมายความรับผิดชอบแก่ผู้อื่นโดยดูพื้นฐานของความสามารถและศักยภาพ

4.4 การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) เป็นสิ่งจำเป็นมากในการสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ที่สนับสนุนพนักงานให้สามารถทำงานได้ดีที่สุด ให้ข้อมูลย้อนกลับในพฤติกรรมและผลการปฏิบัติงาน ช่วยให้พนักงานเข้าใจว่าอะไรคืองานหรือไม่ใช่งาน ช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาวิเคราะห์สถานการณ์และเสนอตัวอย่างและทางเลือกที่จะพัฒนาความสามารถ รักษาและสื่อสาร ได้แก่ การให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างถูกต้องแก่บุคคลอื่นทั้งจุดแข็งและจุดอ่อน ช่วยให้ผู้อื่นเข้าใจถึงอุปสรรคขวางกั้นการเจริญเติบโต

5. สมรรถนะด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Competencies) สมรรถนะในส่วนนี้เป็นสมรรถนะที่สำคัญเฉพาะที่จะช่วยให้บุคคลสามารถนำผู้อื่นให้ไปในทิศทางเดียวกันกับวัตถุประสงค์วิสัยทัศน์ และการกิจหลักได้ โดยสมรรถนะในส่วนนี้จะประกอบด้วย

5.1 ภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ (Visionary Leadership) สมรรถนะที่ผู้นำสร้างและสื่อสารภารกิจหลักขององค์การที่มาจากแรงบันดาลใจ วิสัยทัศน์ ระบบค่านิยมได้ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ สามารถอธิบายวิสัยทัศน์และภารกิจขององค์การต่อคนอื่นๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การ ทำให้แน่ใจว่าแผนกลยุทธ์ขององค์การและการปฏิบัติงานสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และภารกิจหลัก

5.2 การคิดเชิงกลยุทธ์ (Strategic Thinking) เป็นสมรรถนะที่ผู้นำใช้ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ความเข้าใจจุดอ่อนจุดแข็งขององค์การของตนเอง ใช้ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มของอุตสาหกรรมและตลาดเพื่อพัฒนาและบริหารกลยุทธ์ระยะยาว

5.3 การให้ความสนใจในการประกอบการ (Entrepreneurial Orientation) ผู้นำจะค้นหาโอกาสของธุรกิจและคำนวณความเสี่ยงของธุรกิจ เพื่อสร้างความเติบโตแก่องค์การ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ใช้ความรู้ด้านการตลาด ผลิตภัณฑ์ และอุตสาหกรรม เพื่อระบุโอกาสทางธุรกิจใหม่ๆ วิเคราะห์และประเมินอย่างถูกต้องในข้อดีข้อเสีย และความเสี่ยงของธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับความคิดริเริ่มในธุรกิจใหม่นั้น

5.4 การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ผู้นำจะต้องเป็นผู้สื่อสาร ผู้จูงใจ นักวิเคราะห์และมีวิสัยทัศน์ ผู้ต่อสู้ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ สามารถระบุและประเมินได้อย่างถูกต้อง

ในสถานการณ์อันประกอบด้วย การสนับสนุนขององค์การด้านวัฒนธรรม การต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และจัดหาทรัพยากร ขจัดอุปสรรค และลงมือปฏิบัติเสมือนเป็นผู้สนับสนุนการเริ่มต้นการเปลี่ยนแปลง

5.5 การสร้างความผูกพันต่อองค์การ (Building Organization Commitment) สมรรถนะในการสร้างความเป็นหนึ่งเดียวในองค์การ การสร้างความสัมพันธ์กับภารกิจหลัก วิสัยทัศน์ และวัตถุประสงค์ขององค์การ สร้างความซื่อสัตย์ และความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การแสดงออกและสร้างสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสุขสบายภายในองค์การ เข้าไปรับผิดชอบในการสร้างความซื่อสัตย์และผูกพันในองค์การ

5.6 การสร้างจุดรวม (Establishing Focus) หัวหน้างานทำให้แน่ใจว่า ผู้ใต้บังคับบัญชาปรับทิศทางในการทำงานเข้ากับวัตถุประสงค์ขององค์การ และการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม การติดต่อสื่อสารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญต่อสมรรถนะในส่วนนี้ เพราะพนักงานจะสามารถทำงานได้ดีขึ้น เมื่อเข้าใจบทบาทของตนเองและเข้าใจในความสัมพันธ์กับระบบองค์การโดยภาพรวม พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ ช่วยเหลือพนักงานคนอื่น ๆ เข้าใจว่า งานมีความเกี่ยวเนื่องกับความสำเร็จขององค์การ ทำให้แน่ใจว่าทรัพยากร เวลา และความตั้งใจได้ถูกจัดสรรในสัดส่วนที่เหมาะสมต่อลำดับก่อนหลัง หรือลำดับความสำคัญของธุรกิจ

5.7 วัตถุประสงค์ หลักการ และค่านิยม (Purpose, Principle, and Value) ผู้นำจะแสดงพฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ สนับสนุนพนักงานคนอื่น ๆ ให้ทำการตัดสินใจและปฏิบัติงานบนพื้นฐานของวัตถุประสงค์ หลักการ และค่านิยมขององค์การ และใช้วัตถุประสงค์ หลักการ และค่านิยมในการอธิบายแรงจูงใจส่วนบุคคลและการตัดสินใจต่อผู้อื่น

Spencer and Spencer (1993, p. 78-88) ได้เสนอถึงองค์ประกอบของสมรรถนะที่ควบคุมประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล เมื่อต้องจัดการกับความกดดันทางสภาวะแวดล้อมที่ทันที่ทันใด และยาก ซึ่งแต่ละสมรรถนะจะเกื้อหนุนประสิทธิผลของสมรรถนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมได้แก่

1. การควบคุมตนเอง (Self-Control) เป็นความสามารถที่จะควบคุมอารมณ์ภายใต้การควบคุมและอดกลั้นต่อการกระทำทางลบเมื่อถูกยั่วเย้า และอดกลั้นเมื่อประสบกับการต่อต้านหรือไม่เป็นมิตรจากผู้อื่น หรือเมื่อทำงานภายใต้สภาพที่เต็มไปด้วยความเครียด พฤติกรรมของความสามารถนี้ ได้แก่ เป็นคนที่ไม่มียุทธวิธีหลุนหลนเล่น ต่อต้านการยั่วเย้าจากผู้จากผู้อื่นที่ไม่เหมาะสม สงบนิ่งในสถานการณ์ที่เคร่งเครียด การควบคุมตนเองเป็นความสามารถที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานการณ์มากกว่าความสามารถอื่นๆ บางครั้งอาจรวมกับการให้คำแนะนำ (Directiveness) เมื่อต้องเผชิญกับผลการปฏิบัติงานที่ต่ำ และสัมพันธ์กับการมีผลกระทบและสร้างอิทธิพลหรือการทำงานเป็นทีมเมื่อต้องขึ้นนำการปฏิสัมพันธ์ของกลุ่ม

2. ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) เป็นความเชื่อของบุคคลในความสามารถที่จะบรรลุผลสำเร็จในหน้าที่ของตน ประกอบด้วยการแสดงออกถึงความมั่นใจของบุคคลในการจัดการกับสถานการณ์ความท้าทายที่เพิ่มมากขึ้น และพยายามแสวงหาการตัดสินใจหรือสร้างความคิดเห็นและจัดการความล้มเหลวอย่างสร้างสรรค์ พฤติกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การแสดงการตัดสินใจแทนที่จะไม่เห็นด้วยกับคนอื่น การเสนอตัวอย่างอย่างเด็ดเดี่ยวและสุภาพ แสดงความมั่นใจในการตัดสินใจและความสามารถของตนเอง แสดงจุดยืนของตนเองอย่างชัดเจน เมื่อขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ความสามารถด้านความมั่นใจในตนเองและการจัดการกับความล้มเหลวนี้ไม่ปรากฏว่าเชื่อมโยงกับความสามารถเฉพาะอื่นๆ แต่เป็นความสามารถที่เกื้อหนุนการใช้ความสามารถทั้งหมดอย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความยืดหยุ่น (Flexibility) เป็นความสามารถที่จะปรับเปลี่ยนและทำงานอย่างมีประสิทธิภาพกับสถานการณ์ บุคคล และกลุ่มที่หลากหลาย เป็นความสามารถที่จะเข้าใจและชื่นชมความแตกต่างและมุมมองในปัญหาที่ตรงกันข้าม สามารถปรับเปลี่ยนวิธีคิดตามข้อเรียกร้องของสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เปลี่ยนและยอมรับการเปลี่ยนแปลงได้ง่าย พฤติกรรมของบุคคลที่มีความยืดหยุ่น ได้แก่ การยอมรับในความเที่ยงตรงของมุมมองตรงกันข้าม ปรับเปลี่ยนได้ง่ายต่อการเปลี่ยนแปลงในงาน ความยืดหยุ่นเป็นความสามารถที่สนับสนุนมีผลกระทบและส่งอิทธิพลอย่างมีประสิทธิภาพและความสามารถในการจัดการ

4. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นความสามารถและความปรารถนาของบุคคลในการปรับพฤติกรรมของตนเองกับความต้องการที่จะต้องจัดการก่อน และเป้าหมายขององค์กร และแสดงในวิธีทางที่สนับสนุนเป้าหมายขององค์กรหรือสอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การคำนึงถึงภารกิจขององค์กรก่อนความชอบของตนเอง พฤติกรรมที่ความผูกพันต่อองค์กรที่สังเกตเห็น ได้แก่ ความปรารถนาที่จะช่วยเพื่อนร่วมงานทำงานให้สำเร็จ ปรับกิจกรรมของตนเองให้สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร เข้าใจในความต้องการ ให้ความร่วมมือเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร เลือกที่จะทำงานสอดคล้องกับความต้องการขององค์กรมากกว่าที่จะปฏิบัติตามความสนใจตามความเชี่ยวชาญ

จากรายละเอียดที่กล่าวมาข้างต้นนี้ สรุปได้ว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะของแต่ละบุคคล เช่น ความรู้ ทักษะ และความสามารถในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด หรือให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตนเองหรือองค์กรได้กำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า (Customer Focus) คือ การที่พนักงานมีความปรารถนาที่จะให้ความช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งครอบคลุมถึงการแสดงออกของพนักงานใน

การพยายามค้นหาความต้องการของลูกค้า และตอบสนองสิ่งที่ลูกค้าต้องการได้อย่างน่าประทับใจ อันจะทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Drive For Result) คือ การที่พนักงานมีความปรารถนาและต้องการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ มุ่งมั่นที่จะทำงานที่ท้าทายให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ หรือเพื่อให้เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งมาตรฐานนั้นอาจเกิดจากความต้องการของตนเองในการสร้างผลงานให้ดีกว่าที่ตนเองเคยทำได้ หรือความต้องการที่สร้างผลงานที่ดีกว่าคนอื่น ๆ

ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง (Mastering Change) คือ การที่พนักงานได้เข้าไปมีส่วนร่วมผลักดัน ดำเนินการและบริหารแนวความคิดใหม่ๆ การปรับปรุงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ และรวมถึงกิจกรรมการเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการของตนเอง หน่วยงาน และบริษัท

ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Initiative and Innovation) คือ การที่พนักงานนั้นได้มีโอกาสนำเสนอแนวทางและโอกาสในการที่จะพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ ประดิษฐ์หรือพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ ที่มีความเป็นไปได้ในการเพิ่มเติมประสิทธิภาพและเพิ่มผลการทำงานในเชิงธุรกิจให้สูงขึ้นและสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง

ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making) คือ ความสามารถที่พนักงานจะระบุประเด็นและปัญหา สามารถที่จะวิเคราะห์ จัดการ และแก้ไขปัญหาในระยะเวลาและด้วยวิธีการที่มีประสิทธิผล โดยในการตัดสินใจนั้นจะทำอยู่บนพื้นฐานของการผสมผสานการคิด วิเคราะห์ ประสพการณ์ และวิจารณ์ญาณของตนเอง ซึ่งวิธีการในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเหล่านั้น โดยส่วนใหญ่แล้วจะยังมีความถูกต้องและเหมาะสมอยู่ แม้ว่าเวลาผ่านไปแล้ว

ด้านการให้ความร่วมมือ (Collaboration) คือ การที่พนักงานให้ความร่วมมือและสนับสนุนให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมุ่งเน้นในเรื่องของการจัดอุปสรรคในการทำงานด้วยการกระตุ้นและเสริมสร้างความร่วมมือ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จในเป้าหมาย

ด้านการสื่อสาร (Communication) คือ การที่พนักงานสามารถนำเสนอข้อมูลได้อย่างกระชับ ชัดเจน ครบถ้วนและทันเวลา โดยใช้ข้อความ รูปแบบ และวิธีการสื่อสารได้อย่างเหมาะสมกับผู้รับ ทั้งยังสามารถที่จะเก็บข้อมูล ประเด็นสำคัญ วิเคราะห์ผู้ฟัง และใช้วิธีการที่เหมาะสมในการโน้มน้าวผู้ฟัง

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเอง

หากจะพูดถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการมองเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งมีอยู่อย่างหลากหลาย ในที่นี้จะขอลำถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเห็นคุณค่าในตนเองด้วยกัน 2 สำนัก ดังนี้

Glen Stenhouse (1994, pp. 7-12) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นพลังที่ได้รับจากพ่อแม่ให้แก่เด็กๆ ผู้เป็นลูกของพวกเขา แต่การเห็นคุณค่าในตนเองไม่ใช่สิ่งที่ได้รับจากกรรมพันธุ์ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งที่ถูกสร้างสรรค์ขึ้นมา จากประสบการณ์ส่วนบุคคล และก่อตัวเป็นรูปร่างขึ้นตามกาลเวลาที่เปลี่ยนไป พร้อมกับการรับประสบการณ์ใหม่ๆ ในชีวิตของแต่ละคน พ่อแม่เป็นบุคคลสำคัญผู้หนึ่งที่จะเป็นผู้สร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของลูกๆ ให้เกิดขึ้น ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองขึ้นอยู่กับมุมมองตนเองในทางที่ดีหรือไม่ดี ถ้าหากว่าพวกเรามีความรู้สึกที่ว่า ไปได้เกี่ยวกับตนเองว่าพอใช้ได้ และตัวเราสามารถจัดระดับตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับคนอื่นว่าอยู่ในระดับดี สามารถบอกถึงส่วนที่ดีของตนเองได้ มีอัตมโนทัศน์ในแง่ดี ก็ถือว่าเป็นคนที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง ส่วนพวกคนที่เห็นว่าโดยทั่วไปแล้วจัดตัวเองว่าอยู่ในระดับที่ล้มเหลว มองตนเองในแง่ไม่ดี มีอัตมโนทัศน์ต่อตนเองว่าไม่ดี ไม่ได้เรื่องเป็นกลุ่มผู้ที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

ทฤษฎีของมาสโลว์ (Abraham Maslow, อ้างถึงใน ศรีเรือน แก้วกังวาล, 2536, หน้า 58-63) แนวคิดนี้มีทัศนคติในการมองธรรมชาติของมนุษย์ด้านดีงาม โดยอธิบายว่า มนุษย์มีธรรมชาติที่ดีที่ใฝ่ดี สร้างสรรค์ความดี ประารถความเจริญแห่งตน รู้คุณค่าในตนเอง รู้จักรับผิดชอบชีวิต มีความรับผิดชอบในชีวิตและการกระทำของตน สุข ทุกข์ ชั่ว ดี เกิดจากการเลือกของตนและที่สำคัญที่สุดคือ มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่จะรู้จักตนเองและรู้จักความสามารถของตนเอง เพื่อใช้พลังความรู้ความสามารถของตนอย่างเต็มที่ ถ้ามนุษย์อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เจริญแล้ว เขาจะพัฒนาไปสู่ความมุ่งดี ความเจริญของบุคลิกภาพและวุฒิภาวะเสมอ

Maslow ได้จัดลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น โดยที่แรงจูงใจในลำดับต้นต้องได้รับการตอบสนองก่อนแรงจูงใจลำดับสูงจึงพัฒนาตามลำดับ ดังนี้

แรงจูงใจลำดับที่ 1 มนุษย์ต้องได้รับการตอบสนองทางสรีระก่อน ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคและอื่นๆ จึงจะพัฒนาความต้องการประเภทอื่นๆ ตามมาได้ ถ้าความต้องการแรกยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ แรงจูงใจประเภทอื่นๆ ก็ยากที่จะเกิดได้

แรงจูงใจลำดับที่ 2 เป็นความต้องการความปลอดภัยแห่งตนเองและทรัพย์สิน ถ้าไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะเกิดอาการหวาด ก่อให้เกิดความกลัวในสิ่งอื่นๆ ตามมาทั้งร่างกายและจิตใจ

แรงจูงใจลำดับที่ 3 เป็นความต้องการความเป็นเจ้าของ เช่น มีความรู้สึกว่ามีชาติตระกูล มีครอบครัว มีครู มีโรงเรียน มีสถาบัน เป็นต้น กับความต้องการที่จะได้รับความรักจากผู้อื่นด้วยการห่วงใยดูแลผู้อื่นเช่นเดียวกัน อาทิ การเลี้ยงดูบุตร การเลี้ยงสัตว์ เป็นต้น

แรงจูงใจลำดับที่ 4 เป็นการแสวงหาและรักษาศักดิ์ศรีและเกียรติยศ ทั้งโดยตนเองสำนึกและผู้อื่นกล่าวยกย่อง เช่น การมีเกียรติ มีชื่อเสียง นับถือตนเอง ซึ่งมีผลทำให้สุขภาพจิตดี เกิดความนับถือและเคารพตนเอง กับการได้รับความนับถือจากผู้อื่นอย่างจริงใจ

แรงจูงใจลำดับที่ 5 เป็นการตระหนักรู้ในความสามารถของตน และประพุดตามความสามารถอย่างเต็มศักยภาพ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น สังคมและส่วนรวมเป็นสำคัญ อันนำไปสู่การเป็นมนุษย์โดยสมบูรณ์

ลำดับที่ 3 และลำดับที่ 4 จัดเป็นค่านิยมพื้นฐานของความรักและการเห็นคุณค่าในตนเองเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจใน 2 ลำดับนี้แล้วจึงจะพัฒนาไปสู่ลำดับที่ 5 คือการพัฒนาไปสู่การตระหนักรู้ในความสามารถของตน และการมีสุขภาพจิตที่ดีสมบูรณ์ มีความภาคภูมิใจในเอกลักษณ์ของตน มีความมั่นใจในการกระทำสิ่งต่างๆ อันจะนำไปสู่การเป็นตัวของตัวเองมากที่สุด

ความต้องการที่จะเห็นความสามารถของตนเองได้ด้วยตนเอง ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่มีจิตใจละเอียดอ่อนลึกซึ้ง มีการพัฒนาทางจิตใจที่สูงขึ้น รู้จักศึกษาจิตใจของตนเองควบคุมตนเอง รู้จักใช้ชีวิตให้อยู่เหนืออิทธิพลของความต้องการขั้นต่ำกว่าได้ สามารถเห็นได้ว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความภาคภูมิใจความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง มั่นใจในการที่จะกระทำสิ่งต่างๆ ของตนเองได้โดยไม่ต้องรอพึ่งผู้อื่นหรือสิ่งอื่นๆ การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นความรู้สึกที่บุคคลเข้าใจตนเอง รู้สีกว่าตัวเองมีค่า มีความสามารถที่แตกต่างไปจากผู้อื่น เป็นความรู้สึกสร้างสรรค์อยากจะทำด้วยตนเองและทำด้วยตนเอง ความรู้สึกเหล่านี้จะนำไปสู่ความเป็นตัวของตัวเอง

### 2.2.1 ความหมายการเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-esteem) เป็นการตัดสินคุณค่าของตนเอง แต่จะแสดงออกมาในรูปของทัศนคติที่คนคนนั้นมีต่อตนเอง ซึ่งเป็นผลมาจากการที่บุคคลได้มีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องปฏิสัมพันธ์เชิงประเมินกับผู้อื่น ทำให้บุคคลมีมโนภาพหรือความคิดต่อตนเองและเมินมโนภาพเหล่านั้น โดยอาศัยกระบวนการตัดสินคุณค่าของตนจากผลงาน ความสามารถ คุณลักษณะต่างๆ ตามมาตรฐานของค่านิยมส่วนตน ในที่นี้จึงพัฒนามาเป็นการเห็นคุณค่าในตนเอง และนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการเห็นคุณค่าในตนเองไว้ดังนี้ คือ

Coopersmith (อ้างถึงใน อนุรักษ์ บัณชิตยชาติ, 2541, หน้า 6) ได้กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินคุณค่าในตนเอง แสดงทัศนคติทั้งทางบวกหรือลบเป็นการตัดสินคุณค่าแห่งตน ทำให้บุคคลนั้นรู้สึกว่าคุณค่าตนมีความสามารถ ความสำคัญ ประสบความสำเร็จและมีคุณค่า สังเกตได้จากคำพูด และพฤติกรรมที่แสดงออก

Stenhouse (1994, p. 10) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นกล่าวถึงอัตมโนทัศน์ในแง่บวกและแง่ลบ ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองก็คือ ผู้ที่มีความคิดรวบยอดเกี่ยวกับตนเองในแง่บวกมีภาพลักษณ์เกี่ยวกับตนที่ดี ส่วนผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำก็จะมีลักษณะที่ตรงกันข้าม

Taft (อ้างถึงใน สาวิตรี ทยานศิลป์, 2541, p. 8) ได้กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นการประเมินหรือตัดสินคุณค่าของตนเอง โดยอาศัยกระบวนการรับรู้ความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง 2 ขั้นตอน คือ

1. การรับรู้คุณค่าของตนเองจากภายใน (Inner Self-esteem) เป็นการรับรู้คุณค่าของตนเองโดยประเมินจากความสามารถ และการกระทำต่างๆ แล้วผลที่ได้รับตรงตรงที่ตนปรารถนาหรือคาดหวัง ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองลักษณะนี้ถูกสร้างขึ้นอย่างถาวรจากประสบการณ์ตั้งแต่ช่วงแรกของชีวิต

2. การรับรู้คุณค่าของตนเองจากภายนอก (Outer Self-esteem) เป็นการรับรู้คุณค่าของตนเอง โดยประเมินเจตคติและการยอมรับของบุคคลอื่นที่มีต่อตนเอง ซึ่งการเห็นคุณค่าในตนเองลักษณะนี้ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามบทบาททางสังคมและความสามารถในการเผชิญปัญหาของบุคคลนั้นๆ

Rosenberg (1979, p. 54) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นทัศนคติในทางบวกหรือทางลบที่มีต่อตนเอง เช่นเดียวกับที่ Coopersmith (อ้างถึงใน อนุรักษ์ บัณฑิตยชาติ, 2541, หน้า 6) ได้กล่าวถึง การเห็นคุณค่าในตนเองว่า หมายถึง ทัศนคติที่บุคคลมีต่อตนเอง มีความเคารพยอมรับในตนเองว่ามีความสำคัญและความสามารถในการทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ ตลอดทั้งมีความเชื่อมั่นในคุณค่าแห่งตน

ป. มหาจันทร์ (2536, หน้า 1-2) ได้ให้ความหมายของการเห็นคุณค่าในเอง โดยใช้คำว่า ความนับถือตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความรู้ที่ดีต่อตนเอง เมื่อรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ มีความดีเด่นเป็นพิเศษเหนือผู้อื่น เชื่อมั่นว่าสามารถจัดการกับทุกสิ่งที่ต้องการกระทำได้สำเร็จ และรู้สึกว่าคุณสามารถกระทำได้อย่างมีจุดหมาย ซึ่งแสดงให้เห็นความเชื่อและค่านิยมของบุคคลนั้น

สาวิตรี ทยานศิลป์ (2541, หน้า 9) ได้สรุปความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองในรูปแบบของคำว่า ความภูมิใจในตนเอง เป็นค่านิยมหรือความรู้สึกดีๆ ที่บุคคลมีต่อตนเอง อันเป็นผลมาจากการตัดสินเกี่ยวกับคุณค่าของตนจากความสำเร็จและความล้มเหลวในเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้น ตลอดจนการยอมรับจากบุคคลในสังคม โดยวิเคราะห์จากการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในสิ่งที่เป็นจริงกับการรับรู้เกี่ยวกับตนเองตามที่คาดหวังไว้

ธีระ ชัยยุทธยรรยง (2542, หน้า 69) ได้สรุปความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อตนเองในทางที่ดี มีความเข้าใจตนเอง ยอมรับตนเอง มีอำนาจในการ

ควบคุมตนเอง มีความรู้สึกว่าคุณค่าความสามารถ มีคุณค่า ทำอะไรให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนได้

เกียร์ติวรรณ อมาตยกุล (2543, หน้า 13) ได้สรุปความหมายของการเห็นคุณค่าในตนเองว่าเป็นความต้องการของคนที่มีความตั้งใจและยึดมั่นในสิ่งที่ตัวเองทำ มีการพัฒนาจิตใจสูงขึ้น รู้จักศึกษาจิตใจของตนเอง ควบคุมตนเอง รู้จักใช้ชีวิตให้อยู่เหนืออิทธิพลของความต้องการขั้นต่ำกว่าได้ สามารถจะเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ มีความภูมิใจในความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง มีความมั่นใจในการกระทำต่างๆ ของตนเองได้ โดยไม่ต้องรอพึ่งผู้อื่นหรือสิ่งอื่น

Kaplan (อ้างถึงใน บุญญาภา แจ่มสี, 2544, หน้า 68) ได้กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองคือ ความต้องการส่วนบุคคลต่อความรู้สึกด้านบวก การมองโลกในแง่ดีเกี่ยวกับตนเอง ในขณะเดียวกันก็ลดความรู้ทางด้านลบ เป็นการเพิ่มความรู้สึกนับถือตนเองและควมมีคุณค่า ถ้าความสมดุลอยู่ด้านลบ บุคคลจะรู้สึกต่อต้าน รู้สึกตนเสียหาย และเกลียดตนเอง

Branden (อ้างถึงใน บุญญาภา แจ่มสี, 2544, หน้า 68) ได้กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นลักษณะของความเชื่อมั่นและมีความนับถือตนเองอันเกิดจากความเชื่อมั่นในการมีคุณค่าในตนเอง ความมั่นใจความสามารถของตนที่กระทำสิ่งใดให้สำเร็จได้ตามความพอใจ

Maslow (1970, p. 5) ได้กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ต้องการให้ตนเองเป็นคนมีประโยชน์และมีคุณค่า ซึ่งความรู้สึกขณะนั้น Maslow เชื่อว่า เป็นลักษณะของความต้องการที่บุคคลทุกคนปรารถนาให้มี จำแนกได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. ความต้องการเห็นคุณค่าในตนเอง เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำให้ตนเองมีความเข้มแข็ง มีความสามารถเพียงพอในการทำสิ่งต่างๆ มีความเชี่ยวชาญและความเชื่อมั่นในการเผชิญกับเหตุการณ์ต่างๆ ไม่ต้องพึ่งพิงผู้อื่น ความเป็นอิสระ และประสบความสำเร็จในการทำกิจกรรมต่างๆ

2. ความต้องการให้ผู้อื่นเห็นคุณค่าของตน เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำให้บุคคลอื่นเห็นว่าตนเองเป็นผู้มีชื่อเสียง มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะ มีอำนาจเหนือผู้อื่น มีความสำคัญและมีศักดิ์ศรีเป็นที่ยอมรับ และชื่นชมของผู้อื่น

สรุปได้ว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดจากการประเมินตนเองทางบวก การประเมินความสามารถ ความสำเร็จ คุณค่า โดยแสดงออกในรูปของทัศนคติที่มีต่อตนเอง เป็นความภาคภูมิใจและพอใจในตนเอง นับถือและยอมรับตนเอง รู้สึกว่าคุณค่ามีค่า ได้รับการยอมรับจากครอบครัวและสังคม

### 2.2.2 ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเอง

พรรณราย ทรัพย์ประภา (2548, หน้า 293-294) กล่าวว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อมนุษย์ เนื่องจากเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของจิตใจ ทำให้มนุษย์สามารถ

ดำรงชีวิตอยู่อย่างมีคุณค่าและสามารถบ่งชี้คุณภาพชีวิตของบุคคลได้ว่าเป็นอย่างไร การเห็นคุณค่าในตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่มีประสิทธิภาพ บุคคลจะแสดงระดับของการเห็นคุณค่าในตนเองที่แตกต่างกันออกมาโดยรู้ตัวหรือไม่รู้ตัว ด้วยลักษณะท่าทาง น้ำเสียง คำพูดและการกระทำ บุคคลที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองในระดับสูงจะสามารถสร้างสรรค์ความคิดหรือการกระทำที่จะเผชิญความเครียดต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้การเห็นคุณค่าในตนเอง ยังเป็นปัจจัยสำคัญในการปรับตัวทางอารมณ์ ทางสังคมและทางการเรียนรู้ เป็นจุดเริ่มต้นของการรับรู้ชีวิตที่มีผลต่อความคิด ความปรารถนา ค่านิยม อารมณ์ และการตั้งเป้าหมายในชีวิตของแต่ละบุคคลอันมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของเขา จนกระทั่งกลายเป็นลักษณะของบุคลิกภาพตามมา และการประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวทั้งในชีวิตส่วนตัว การศึกษาเล่าเรียนหรือการทำงานในชีวิต ส่วนหนึ่งก็ขึ้นอยู่กับ การเห็นคุณค่าในตนเองด้วยเช่นกัน ผู้ที่มีการเห็นคุณค่าในตนเองสูงจึงมีความเชื่อมั่นในตนเอง และความคาดหวังอย่างแท้จริงและเป็นไปได้ในความสำเร็จที่จะได้รับ ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเอง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะพัฒนาบุคคลไปสู่การเป็นบุคคลที่สมบูรณ์ได้ในที่สุด

สุดา สงเดช (2546, หน้า 24) กล่าวว่า บุคคลที่มรรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง จะรับรู้ค่าตนเองตามความเป็นจริงตระหนักถึงศักยภาพที่แท้จริงของตน มีความสามารถในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีจิตใจที่เปิดกว้างและยอมรับสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งสามารถแสดงพฤติกรรมต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ส่วนบุคคลที่ไม่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะขาดความเชื่อมั่นในตนเอง มองตนในแง่ลบ มีความเครียดและวิตกกังวลสูง ไม่มีความพยายามทำงานที่ยากลำบาก มักเป็นผู้ตามมากกว่าการเสนอความคิดเห็น มีแนวโน้มโทษผู้อื่นและไม่สามารถยอมรับการวิจารณ์จากบุคคลอื่นได้ ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขและประสบผลสำเร็จตามที่บุคคลปรารถนาด้วยดี

### 2.2.3 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการเห็นคุณค่าในตนเอง

การเห็นคุณค่าในตนเองถือได้ว่าเป็นส่วนที่มีความสำคัญต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ เพราะการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นส่วนที่ทำให้บุคคลได้ประเมินและรับรู้ถึงคุณค่าในตนเอง ทั้งในเรื่องของความรู้ความสามารถ และความชำนาญในการปฏิบัติงานที่บุคคลมีต่องานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ และยังทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพต่อองค์กร ดังนั้นการเห็นคุณค่าในตนเองของบุคคลในการทำงานนั้น จึงถือได้ว่าเป็นส่วนประกอบอีกส่วนที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานและผลผลิตที่มีต่อองค์กร ซึ่งในส่วนนี้ได้มีวิชาการจำแนกองค์ประกอบของการเห็นคุณค่าในตนเองในการทำงานไว้ดังนี้

Maslow (1970, p. 45) กล่าวว่า ทุกคนในสังคมต้องการความมั่นคงและมักจะประเมินตนเองสูง เพื่อความรู้สึกเคารพนับถือตนเองและคุณค่าที่ได้รับจากคนอื่น ซึ่งความต้องการนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. ความรู้สึกมีคุณค่าที่เกิดจากตนเอง ได้แก่ ความเข้มแข็ง (Strength) การประสบความสำเร็จ (Achievement) การมีความสามารถ (Adequacy) การมีศักยภาพและอำนาจควบคุม (Mastery and Competence) มีความเชื่อมั่นในการเผชิญกับสิ่งต่างๆ และมีอิสระพึ่งตนเองได้

2. การรู้สึกมีคุณค่าที่เกิดจากการยอมรับของผู้อื่น ได้แก่ ความมีชื่อเสียงและเกียรติยศ มีบารมีอำนาจเหนือผู้อื่น เป็นที่รู้จักและได้รับความสนใจจากผู้อื่น โดยให้ความสำคัญเห็นคุณค่า ซึ่งคล้ายคลึงกับ Frank and Marolla (as cited in Lemme, 1995, p. 36) ที่แบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ

2.1 ความรู้สึกของบุคคลต่อความสามารถในการตอบสนองต่อสภาวะแวดล้อมเป็นความรู้สึกภายใน (Inner Self-esteem) ของตัวตนตามความสามารถที่ปฏิบัติการควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเอง

2.2 ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการประเมินทัศนคติและการกระทำของสังคมที่มีต่อตน เป็นความรู้สึกภายนอก (Outer Self-esteem) ต่อคุณค่าของตนเอง ซึ่งบุคคลสามารถรู้จักตนเองได้โดยอาศัยกระจกมองตน นั่นคือเป็นการรับรู้คุณค่าของตนเองจากการประเมินและยอมรับของผู้อื่น

ส่วน Gates (อ้างถึงใน เสาวนีย์ พงษ์ผึ่ง, 2542, หน้า 47-48) ได้แบ่งการเห็นคุณค่าในตนเองเป็น 4 องค์ประกอบ คือ

1. ความรู้สึกต่อร่างกายตนเอง หมายถึง บุคลิกและความรู้สึกต่อรูปร่างและหน้าที่ของร่างกายตลอดจนความสามารถขั้นพื้นฐานของร่างกาย

2. ความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น เป็นส่วนหนึ่งของการเห็นคุณค่าในตนเองที่บุคคลคิดและรู้สึกเกี่ยวกับวิธีที่เขามีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น

3. ความสำเร็จของตนเอง หมายถึง สิ่งที่บุคคลคิดและรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถของเขาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จ

4. ความเป็นเอกลักษณ์ของตนเอง เป็นความรู้สึกทางนามธรรม และพฤติกรรมแสดงความสนใจทางศีลธรรมและจิตวิญญาณ

Coopersmith (อ้างถึงใน สุรินทร์ มีลาภล้น, 2539, หน้า 37) ได้กล่าวถึงแหล่งที่มาของการเห็นคุณค่าในตนเองมาจาก 4 แหล่ง ดังนี้

1. การมีอำนาจ (Power) หมายถึง การที่บุคคลสามารถมีอิทธิพลและควบคุมผู้อื่นได้

2. การมีความสำคัญ (Significance) หมายถึง การได้รับการยอมรับว่าตนเองมีความสำคัญได้รับความรักใคร่จากผู้อื่น

3. การมีคุณความดี (Virtue) หมายถึง การยึดมั่นตามมาตรฐานทางจริยธรรมและศีลธรรมของสังคม

4. การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง การได้รับความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ ในการกระทำของตน

ส่วน Crouch and Straub (as cited in Muhlenkamp & Sayles, 1986, p. 334) ได้แบ่ง การเห็นคุณค่าในตนเองออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. การเห็นคุณค่าในตนเองตามพื้นฐาน (Basic Self-esteem) เกิดจากประสบการณ์ชีวิตในวัยเด็ก โดยเชื่อว่า การเห็นคุณค่าในตนเองตามพื้นฐานนี้จะดำรงอยู่อย่างมั่นคง และไม่คอยเปลี่ยนแปลง เพราะจุดกำเนิดมาจากครอบครัว ซึ่งจะมีการพัฒนาตั้งแต่ระยะแรกของชีวิตและบุคคลที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองชนิดนี้ คือ พ่อแม่ ญาติพี่น้อง

2. การเห็นคุณค่าในตนเองตามหน้าที่ (Functional Self-esteem) เกิดจากการประเมินปฏิสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างในสังคมและเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน อาจพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงได้ตามประสบการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน และมีการพัฒนาในระยะหลังของชีวิตอย่างต่อเนื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาการเห็นคุณค่าในตนเองชนิดนี้ คือ สามีภรรยา หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อนสนิท ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

## 2.2.4 ระดับการมองเห็นคุณค่าในตนเอง

การมองเห็นคุณค่าในตนเองมี 2 ลักษณะ คือลักษณะการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูงและการมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ

ลักษณะการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูง จากการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มีการมองเห็นคุณค่าในตนเองทำให้ลักษณะของผู้ที่มีการมองเห็นคุณค่าในตนเอง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ คุณลักษณะของผู้ที่มีการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูง และคุณลักษณะของผู้ที่มีการมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ โดยผู้วิจัยจะกล่าวถึงแต่ละลักษณะ ดังนี้

### 1. คุณลักษณะของผู้มีการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูง มีผู้กล่าวถึงลักษณะดังกล่าว ดังนี้

Coopersmith (อ้างถึงใน ภิลีวัลย์ ฉัตรมณีฤกษ์, 2547, หน้า 23-24) กล่าวว่า บุคคลที่มองเห็นคุณค่าในตนเองสูง จะตั้งเป้าหมายจากผลของการกระทำของตนเองสูงมากกว่าบุคคลที่มีการมองเห็นคุณค่าในตนเองปานกลางและต่ำ

อุมพร ตรังคสมบัติ (2543, หน้า 12) บุคคลที่มีการมองเห็นคุณค่าในตนเองสูงต้องลักษณะมองเห็นตนเองว่า เป็นคนมีคุณค่าในตนเองสูงต้องมีลักษณะมองเห็นตนเองว่า เป็นคนที่มีคุณค่ามีความหมาย และสิ่งที่ดีอยู่ภายใน เมื่อมองแบบนี้จะมีความสงบในจิตใจ พึงพอใจในตนเอง รักตนเอง รู้ว่าความสามารถทำสิ่งมีประโยชน์ ไม่อิจฉาริษยา ไม่รู้สึกด้อยค่า นอกจากนี้ยังมองว่าเป็นคนเก่ง มี

ความสามารถ ดังนั้นจะมีความเชื่อมั่น กล้าคิด กล้าทำ กล้าเผชิญปัญหา ถือว่าปัญหาเป็นสิ่งที่ท้าทาย ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เมื่อล้มแล้วยังลุกขึ้นมาสู้ต่อ

## 2. ลักษณะของการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Hamacheck (อ้างถึงใน อุมพร สงวนญาติ, 2544, หน้า 18) บุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองต่ำ จะไม่ค่อยมีความเชื่อมั่นในตนเอง จะมองว่าตนเองไม่ดี รู้สึกว่าตนเองไร้ค่า ไม่มีความสามารถ มีข้อบกพร่อง ไม่กล้าแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างไปจากคนอื่น มีความวิตกกังวลสูง รู้สึกไม่เป็นสุขไม่มีความหมายในการทำงานที่ยากลำบาก เมื่อพบอุปสรรคก็จะละทิ้งหลีกเลี่ยง การคบหาสมาคมกับบุคคลอื่นๆ มักจะคล้ายตามผู้อื่น มีความอายสูง ไม่กล้าปฏิเสธในสิ่งที่ตนเองไม่ต้องการ กลัวการตัดสินของคนอื่นที่มีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองด้อย กลัวการทำให้ผู้อื่นโกรธหวั่นไหวต่ออิทธิพลของสังคม มักจะนำความคิดของบุคคลอื่นมาใส่ใจ มักคิดว่ากลุ่มเพื่อไม่ให้เกิดการยอมรับ ไม่ให้ความสนใจและเกิดความรู้สึกเสียใจบ่อยๆ

ธีระ ชัยยุทธยรรยง (2542, หน้า 17) บุคคลที่มีความรู้สึกมองเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีลักษณะดังนี้

1. ปัญหาจิตใจมากกว่า บุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง เช่น ความวิตกกังวลนอนไม่หลับ ไม่มีความสุขและเกิดอาการผิดปกติทางร่างกาย
2. มีอาการหมกมุ่นกับความคิดตนเอง อ่อนแอต่อการถูกปฏิเสธและต้องการการยอมรับจากสังคมมาก
3. มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำ อาจจะเป็นเพราะตั้งเป้าหมายในชีวิตสำหรับตนต่ำ
4. มีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองในทางลบ มักได้รับการปฏิเสธจากคนอื่นมากกว่าบุคคลที่มีภาพพจน์เกี่ยวกับตนเองในแง่ดี
5. มักมองความคิดของผู้อื่นแล้วทำลายซ้ำเติม เพื่อให้ตนเองเกิดความรู้สึกสบายใจ แต่การกระทำนี้กลับเป็นผลเสีย เพราะเป็นการซ้ำเติมตัวเองมากขึ้นและยังทำให้ผู้อื่นเกลียดตนมากขึ้นด้วย

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

คนเราทำงานวันละกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน หรือ 1 ใน 3 ของแต่ละวันคือการทำงาน หากเริ่มทำงานตั้งแต่อายุ 20 ต้นๆ และหยุดทำงานเมื่ออายุ 60 ปี นั่นคือใช้ชีวิตในการทำงานกว่าครึ่งชีวิต หากเงินที่ได้มาต้องแลกกับการไม่มีความสุขในทุกๆ เข้าของการทำงาน นั่นคือ ครึ่งชีวิตที่ไม่มีความสุข เป็นเรื่องที่ไม่ควรมีใครปรารถนา แต่หากทำให้การทำงานเต็มไปด้วยความสุข หรือเกิดความพอใจในงาน นั่นคือกว่าครึ่งชีวิตเป็นชีวิตที่มีความสุขและเป็นสิ่งที่ทุกคนปรารถนา (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการเสริมสร้างสุขภาพ [สสส.], ม.ป.ป.; Argyle, 2001) มีการศึกษา พบว่า ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิต ซึ่งจะเห็นได้ชัดในพนักงานที่มีอายุงานมาก งานที่พนักงานมีส่วน

ร่วมในการทำงานมาก งานที่มีรายได้ดี งานที่ต้องมีการเรียนรู้และด้วยตัวเนื้องานที่น่าสนใจ (Tait et al., 1989; Warr, 1999 cited in Argyle, 2001) ความพอใจในงานและความพอใจในชีวิตยังมีอิทธิพลต่อกันในทิศทางเดียวกันมากกว่าที่จะสวนทางกัน (Headey and Wearing, 1992; Judge and Watanabe, 1993 cited in Argyle, 2001) แต่เชื่อว่าความพอใจในงานจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับเรื่องอื่นๆ เสมอไป จากการศึกษาของ Near et al. (1980 cited in Argyle, 2001) พบว่าในบางครั้งความพอใจในงานจะส่งผลกระทบต่อชีวิตด้านอื่นๆ เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว เพราะค่าตอบแทนที่ได้มานั้นไม่เป็นตัวชี้ว่าชีวิตครอบครัวจะดีขึ้นด้วย ซึ่ง King and Napu (1998 cited in Argyle, 2001) พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ทำงานในอเมริกาให้ความสำคัญกับความสุข (Happiness) และ ความหมายของชีวิต (Meaning of life) มากกว่าเงินทองและความหรูหรา ในสหราชอาณาจักรก็พบในลักษณะเดียวกัน คือ ความสุขเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตมากกว่าเงิน สุขภาพ หรือความสัมพันธ์ทางเพศ (Skerington et al., cited in Argyle, 2001) จึงกล่าวได้ว่า ความสุขหรือความพอใจในงานเป็นสิ่งสำคัญในชีวิต

ความสำคัญของความสุขในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญต่อบุคคลและเป็นประเด็นที่สำคัญในการศึกษาของนักจิตวิทยาเพื่อเรียนรู้และใช้ประโยชน์ในการจัดการภายในองค์กร เพราะ ในปัจจุบันมีการพิสูจน์ พบว่า ความสุขที่แตกต่างกันเป็นสาเหตุของการกระทำที่แตกต่างกันในแต่ละวัน ไม่ว่าจะจะเป็นของเรื่องผลประกอบที่สูงหรือต่ำ การลาออกของพนักงาน การขาดงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร และในบางครั้งรวมไปถึงการสร้างสรรคผลงานต่างๆ (Warr, 2007) ซึ่ง ยุทธนา ภาระนันท์ (2550) ได้กล่าวว่า ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นเมื่อสมองหลั่งสารที่เรียกว่า Serotonin Noradrenalin Dopamine ที่ช่วยสร้างและรักษาความรู้สึกมีความสุข (Happy Felling) ทำให้ผ่อนคลายและลดความตึงเครียดลง (Calming Anxiety) อีกทั้งยังช่วยให้เกิดพลังในการรับมือกับปัญหาได้อีกด้วย มีงานวิจัยที่ศึกษาจากหลายๆ กลุ่มตัวอย่าง และพบว่า ความสุขเป็นสัญญาณแนวโน้มที่บ่งบอกถึงประสิทธิภาพขององค์กรที่เพิ่มขึ้น และมีความสำคัญต่อการกระทำของพนักงาน และต่อระบบการจัดการและองค์กร (Warr, 2007) ดังที่ Katchian (2003) ได้กล่าวว่า ความสุขสามารถสร้างผลกำไรให้เกิดแก่องค์การได้เสมือนสร้างประโยชน์ให้แก่บุคคล ถึงแม้ว่า ความสุขสามารถสร้างผลกำไรให้เกิดแก่องค์การได้เสมือนสร้างประโยชน์ให้แก่บุคคล ถึงแม้ว่า ความสุขสามารถดูเหมือนจะเป็นเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ที่มีต้นตอ แต่ความสุขกลับสร้างผลบวกให้เกิดขึ้นได้อย่างยาวนาน ประโยชน์ของความสุขในด้านต่างๆ ที่ Katchian ได้กล่าวไว้ มีดังนี้

#### 1. ประโยชน์ที่มีต่อองค์กร (Benefit for the Organization)

1.1 เพื่อผลผลิต (Increased Production) คนที่มีความสุขจะสร้างผลผลิตได้มากขึ้น เนื่องจากการทำงานที่ราบรื่น ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น ไม่เพียงการเพิ่มปริมาณผลผลิต

เท่านั้นที่เกิดจากความสุข ยังทำให้พนักงานมีพลังที่จะทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพด้านคุณภาพของงาน และด้านจิตใจอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นความภาคภูมิใจ ความเชื่อมั่นและมั่นคงในงาน

#### 1.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการตัดสินใจ (Decision Making Ability Enhancement)

ความสุขจะลดอาการตึงเครียดและอาการต่าง อันไม่พึงประสงค์ และยังส่งผลให้ความสับสนลดลง ไม่มีความวิตกกังวลและกลัวในสิ่งที่ตามมา แต่จะรู้จักปรับตัวเพื่อหาทางแก้ปัญหา แทนการสร้างปัญหา เมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน พนักงานก็จะสามารถทำงานได้ดี

1.3 สร้างความให้แก่ลูกค้า (Clients Experience Happiness) ข้อดีอีกอย่างของความสุข คือ คนที่มีความสุขให้องค์การมีความแตกต่าง พนักงานที่มีความสุขจะทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจที่สุด กิจกรรมยาม ความสุภาพ ความใจเย็น หรือแม้แต่น้ำเสียงของพนักงานจะสื่อให้ลูกค้ารับรู้ถึงความสุขเหล่านั้นได้ ความสุขจะมีหลังดังตูดเหมือนอานาจแม่เหล็กในการสร้างยอดขายและดึงดูดลูกค้าได้

#### 1.4 ลดการขาดงาน ลางาน (Decreased Absenteeism and Sick Leave)

ความสุขมีความสัมพันธ์ด้านบวกกับสุขภาพ คนที่มีความสุขจะเจ็บป่วยน้อย และถึงแม้ว่าจะเจ็บป่วยหรือประสบอุบัติเหตุ ก็จะสามารถกลับสู่สภาวะปกติได้เร็วกว่าคนทั่วไป

1.5 เป็นพลังผลักดันให้เกิดความก้าวหน้า (More Energy Toward Work) คนที่มีความสุขจะมีพลังในการทำงานมาก ความสุขของเขาจะแทรกซึมผ่านการทำงานออกมาสู่องค์กร

1.6 ยกระดับการสื่อสาร (Communication Enhancement) สิ่งสำคัญในธุรกิจ คือ การสื่อสาร การเจรจาต่อรองนำมาสู่ความสำเร็จขององค์กรได้ และในทำนองเดียวกันก็สามารถทำให้เกิดความล้มเหลวได้เช่นกัน การสื่อสารเริ่มขึ้นที่ตัวบุคคล เริ่มที่จะสื่อสารกับตัวเองก่อน และสามารถสื่อสารกับบุคคลอื่น คนที่มีความสุขจะเป็นคนที่เชื่อในความสามารถของตน จึงสามารถสื่อสารให้ผู้อื่นเกิดความเชื่อมั่นและมีประสิทธิภาพมาก การสร้างสรรค์ผลงานก็จะเกิดตามมาและเป็นไปอย่างธรรมชาติ

1.7 การพัฒนาศักยภาพด้านทีมงาน (Teamwork Improvement) พนักงานที่มีความสุขซึ่งอยู่ในองค์กรเปรียบเสมือนโซ่ที่มีความแข็งแรงที่ยึดให้องค์การแข็งแรง แต่คนที่ไม่มีความสุข คือ โซ่ที่อ่อนแอ ความสุขจะสร้างห่วงโซ่ให้แข็งแรง สร้างปฏิกิริยาห่วงโซ่ที่เป็นบวกออกมา จึงก่อให้เกิดความร่วมมือกันและเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

1.8 ความผูกพันต่อธุรกิจ (Commitment to the Business) พนักงานมีความรู้สึกถึงการเป็นส่วนสำคัญขององค์กร งานเป็นส่วนสนับสนุนในการกระทำของพวกเขาให้มีคุณค่า การที่บริษัทมีคุณธรรม ความซื่อสัตย์จะส่งเสริมให้พนักงานมีความซื่อสัตย์และมีคุณธรรมต่อบริษัทด้วยเช่นกัน

### 2. ประโยชน์ด้านการจัดการ (Benefit for the Management)

## 2.1 ความได้เปรียบในภาวะการแข่งขัน (Being Ahead of the Competition)

เมื่อองค์กรอยู่ในภาวะที่มีการแข่งขัน ความสุขในองค์กรจะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนเพื่อเกิดประโยชน์สูงสุดร่วมกัน โดยที่เงินไม่ได้เป็นแรงขับที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้น องค์กรสามารถดึงดูดคนเพื่อให้ทำงานในองค์กรได้ด้วยความสุข

## 2.2 ผลตอบแทนที่สูงกว่า (Higher Profits) ความสุขจะส่งผลให้พนักงานมีการ

เรียนรู้จนเกิดทักษะ ความสามารถมากขึ้น การลาออกของพนักงานมีน้อย การมีส่วนร่วม มีศูนย์รวมที่ตรงเป้าหมาย มีทีมงานที่ดีกว่า จะสร้างทักษะให้เพิ่มมากขึ้นตั้งแต่ระดับล่าง ผลประโยชน์เกิดขึ้นมากมาย กำไรที่ได้คือคุณค่าที่เกิดขึ้นจากการจัดการบนพื้นฐานความสุขสู่พนักงานทุกคน

## 2.3 ทำเป้าหมายให้เป็นจริง (Making the Mission Statement Materialize)

เป้าหมายที่ตั้งไว้จะเป็นจริงได้ หากพนักงานและองค์กรมีความสุข ทุกคนจะเข้าใจเป้าหมายและรับรู้เป้าหมายขององค์กรร่วมกัน ในแต่ละวันของการทำงานก็จะมุ่งหวังเพื่อความสำเร็จตามเป้าหมาย

## 2.4 เป็นที่รับรู้ของสาธารณะชน (Public Acknowledgment) สื่อจะให้ความสนใจ

องค์กรที่มีนโยบายด้านความสุข และสื่อจะโฆษณาขององค์กรที่เกินจริง สิ่งนี้จะเป็นสิ่งที่สร้างแรงดึงดูดที่มีความสามารถ คนทำงานที่ทุ่มเทเพื่อองค์กร เพื่อให้เกิดผลตามที่สาธารณชนรับรู้ ดังนั้น สาธารณชนจึงเป็นเสมือนส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดความพยายามในการเพิ่มคุณค่าให้สูงขึ้น

## 2.5 พนักงานมีความยึดมั่นในงานของตน (Employees Cherishing Their Jobs)

พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำ ไม่ใช่เพียงเพื่อเงินเท่านั้นที่เป็นเหตุปัจจัย แรงจูงใจเป็นสิ่งตอบแทนที่ยิ่งใหญ่ที่ก่อให้เกิดการกระทำ สภาพแวดล้อมและคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยปรับทัศนคติของคนทำงาน การทำงานกับพนักงานที่เป็นมิตรก็จะช่วยส่งเสริมให้เกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น

## 2.6 การยกระดับด้านการจัดการ (Supervision Enhancement) พนักงานที่มี

ความสุขจะชื่นชมในระบบการจัดการ ข้อขัดแย้งหรือข้อวิพากษ์วิจารณ์ต่อการสั่งงานมีน้อยลง และกลับแปรเปลี่ยนคำสั่งงานเป็นมุมมองที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการเพิ่มผลผลิตของงาน

## 2.7 คุณค่าความเป็นผู้นำ (Leadership Values) ความเป็นผู้นำในองค์กรสามารถ

สร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ได้มากกว่าเม็ดเงิน นั่นคือ สภาพจิตใจ ผู้นำสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างความหมายในชีวิตของพนักงานได้เป็นอย่างดี ไม่เพียงแต่เฉพาะตัวพนักงานเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานอีกด้วย

## 3. ประโยชน์ด้านบุคคล (Benefit for the Individual)

### 3.1 ความสุขในบ้าน (Happiness at Home) ประโยชน์หนึ่งของพนักงานที่มี

ความสุข คือ เมื่อกลับถึงบ้านเขายังเป็นคนที่มีความสุขอยู่ และความสุขในครอบครัวก็จะถูกถ่ายทอดมายังธุรกิจ เพราะสภาพจิตใจที่ดีของแต่ละบุคคลและการอยู่สถานที่ดีๆ จะหมายถึงการเป็นพนักงาน

ที่สามารถทำงานได้ดี เพิ่มผลผลิตได้มากขึ้นในแต่ละวัน จะมีการกล่าวโทษเรื่องเวลาและสุขภาพน้อยลง

3.2 ภาวะทางอารมณ์ (Emotional Intelligence) ความสุขจะช่วยให้มีความฉลาดทางอารมณ์สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีขึ้น จึงช่วยลดสภาวะตึงเครียดลง ความสุขจะเพิ่มทักษะในการรับมือและเผชิญหน้ากับปัญหา และสามารถที่จะพัฒนาตัวเองได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

3.3 มีความจดจ่อกับงาน (Increased Focus) ความสุขจะตอบสนองต่อการสร้างสรรค์เพื่อเพิ่มความสามารถในการทำงานจดจ่อกับงานที่ทำ หรือเพื่อแก้ไขปัญหาให้ตรงจุด บุคคลจะเสียเวลาไม่มากและจะอยู่ในสภาวะ Flow ของงานมากขึ้น

3.4 รักในงานที่ทำ (Loving Work) ในแต่ละวันของการทำงานนั้น การสร้างให้เกิดความรักในสิ่งที่ทำอยู่ เป็นสิ่งที่องค์กรต้องส่งเสริมให้เกิดขึ้น เมื่อเกิดความรักในงานที่ทำ ถึงแม้ว่าอาจมีการทำงานมากถึงวันละ 8-10 ชั่วโมง 5 วันต่อสัปดาห์ ก็นับได้ว่าเป็นสิ่งดีๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต

3.5 เห็นคุณค่าในหน้าที่ของตน (Valuing their Positions) การที่พนักงานรู้สึกรักในงานที่ทำอยู่ ทำให้โอกาสใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุขตลอดเวลาที่ทำงาน ความสุขจะช่วยให้พนักงานเห็นคุณค่าความสำคัญของตนที่มีต่องาน และรู้สึกดีต่อหน้าที่รับผิดชอบที่ตนได้รับ

3.6 ความรู้สึกพึงพอใจ (Feeling Appreciated) ความสุขที่เกิดขึ้นไม่เพียงแต่มีผลต่อการทำงาน หรือระบบการจัดการเท่านั้น หนึ่งในสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสุขคือ ความรู้สึกชื่นชม เมื่อใดที่ทำให้คนเราเกิดความรู้สึกพึงพอใจ รับรู้ถึงการเห็นคุณค่าในตัวเอง และรู้ว่าเขาทำอะไรให้องค์การอยู่ พวกเขาจะรับรู้ถึงการกระทำที่แตกต่างที่ได้สร้างขึ้นเพื่อนคนอื่นๆ ทั้งคนในองค์กร ลูกค้าและผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าหรือบริการจากบริษัท

ความสุขและความพอใจในชีวิตเป็นผลมาจากความพอใจในการทำงาน เพราะชีวิตส่วนมากของคนคือชีวิตการทำงาน หากการทำงานที่เต็มไปด้วยความสุข ย่อมหมายถึงชีวิตก็เต็มไปด้วยความสุขเช่นกัน ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในความสุขของพนักงาน และให้ความสำคัญของความพอใจในงานไปพร้อมกัน (Gunderman, 2006) กล่าวว่าองค์กรที่มีการลงทุนกับพนักงานเพียงเล็กน้อยจะได้ผลประโยชน์กลับมาอย่างมหาศาลและเป็นผลประโยชน์ที่ต่อเนื่องในระยะยาว การลงทุนกับพนักงานที่ Gunderman กล่าวถึงคือ การใส่ใจต่อพนักงาน ทั้งด้านคุณธรรม จริยธรรม และส่งเสริมกลยุทธ์ด้านการทำงาน การเป็นสถานที่ที่น่าทำงานจึงมีความสำคัญต่อองค์กร

### 2.3.1 ความหมายของความสุขในการทำงาน

ความสุขในการทำงาน คำนี้ได้ถูกนำมาใช้ครั้งแรกในปลายทศวรรษที่ 1960 เพื่อเน้นย้ำให้เห็นถึงความสุขในการทำงานที่แยกในขณะนั้น โดยที่ 15 ปีหลังจากที่แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่มีผู้ให้คำนิยามและ นำไปใช้อย่างแพร่หลายจนทำให้ความหมาย และแนวคิดได้รับการเปลี่ยนแปลงและ

พัฒนาไปจากเดิมอย่างมาก ในปัจจุบันนี้ความสุขในการทำงาน หมายถึง การบรรลุเป้าหมายสมปรารถนา (Fulfillment) ของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์การในเวลาเดียวกัน ในมิตินี้ความสุขในการทำงานจึงมักถูกนำไปใช้ร่วมกับผลิตภาพ (Productivity) แต่ความสุขในการทำงานครอบคลุมถึงการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจสำคัญๆ ด้วย (Huse and Cumming, 1985) และมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความสุขในการทำงานที่น่าสนใจ คือ

แฮกแมน, ซัทเทิล และลอยด์ (1977, อ้างถึงใน ศิริพร พันธุลี, 2546) อธิบายว่าความสุขในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุกของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในองค์การ การมีความสุขในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อความเจริญด้านอื่นๆ เช่น สภาพสังคมแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือผลผลิตต่างๆ และที่สำคัญความสุขในการทำงานจะนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การได้ นอกจากนี้ยังช่วยให้อัตราการขาดงาน การลาออกและอุบัติเหตุตํานอยลง ขณะที่ประสิทธิภาพขององค์การในแง่ขวัญกำลังใจตลอดจนคุณภาพและปริมาณการผลิตเพิ่มสูงขึ้น

เตลาริโอเลเต้ และทักคิชาว่า (1984, p. 2-3) ได้กล่าวถึง ความสุขในการทำงานมีความหมายกว้างและไม่ชัดเจน โดยทั้งสองทำได้อธิบายความหมายของความสุขในการทำงานในหลายแง่มุมไว้ดังนี้

1. ความสุขในการทำงาน ที่มีความหมายอย่างกว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งจะประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์ และการบริการ ความก้าวหน้าในการงานและการมีมนุษยสัมพันธ์ อันล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจสำหรับคนงาน

2. ความสุขในการทำงาน ในความหมายที่แคบที่สุด คือ ผลดีของงานที่จะมีผลต่อคนงาน จะหมายถึงการปรับปรุงในองค์การ และลักษณะของงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง คนงานควรจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับความสุขในการทำงานของแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของคนงาน ในเรื่องความพึงพอใจในงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของพวกเขา

3. ความสุขในการทำงาน ที่มีความหมายเชิงมนุษยธรรม (Humanization of work) ครอบคลุมถึงการปรับปรุงสภาพการทำงาน (Improvement of working condition) ด้วย ในประเทศฝรั่งเศสและในประเทศที่ใช้ภาษาพูดฝรั่งเศส และครอบคลุมถึงการคุ้มครองแรงงาน (Worker protection) ในประเทศสแกนดิเนเวีย และครอบคลุมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working environment) และประชาธิปไตยในที่ทำงาน (Democratization of the workplace) ในกลุ่มประเทศสแกนดิเนเวีย หรือ “Hatarakigai” ในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งประเทศญี่ปุ่น ซึ่งความสุขในการทำงานมีความหมายครอบคลุมไปถึงกลุ่มของวิธีการ หรือแนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีสำหรับส่งเสริม

สิ่งแวดล้อมการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจมากขึ้น ในการปรับปรุงผลลัพธ์ทั้งองค์กร และปัจเจกบุคคล ตามลำดับ

คาร์ซีโอ (1989, หน้า 24) ให้ความหมายความสุขในการทำงานเป็น 2 ประการ คือ

1. ความสุขในการทำงานขึ้นอยู่กับการทำงาน และวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. ความสุขในการทำงานอยู่กับการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน และมีโอกาสเจริญก้าวหน้าและพัฒนางาน ซึ่งระดับความสุขในการทำงานสัมพันธ์กับระดับความต้องการของมนุษย์

โบวี และคณะ (1993, หน้า 413) มองความสุขการทำงานว่า เป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงาน มีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเองรวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่ยังต้องการ ซึ่งการดำเนินในเรื่องความสุขในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการออกแบบงานชิ้นใหม่

ทองศรี กำภู ณ อยุธยา (2532, หน้า 154) กล่าวว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่คนทำงานคนหนึ่งๆ ปฏิบัติในองค์กรหนึ่งๆ ว่ามีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้นๆ มากน้อยเพียงใด มีอิสระในการตัดสินใจหรือไม่ ชั่วโมงการทำงานมีความเหมาะสมกับค่าตอบแทนอย่างไร ผู้บังคับบัญชามีความเป็นผู้นำมากน้อยเพียงใด เป็นต้น

เพ็ญศรี วาทยานนท์ (2533, หน้า 220-221) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความสุขในการทำงานว่าคนที่ใช้ชีวิตร่วมกันในที่ทำงานเป็นเวลานาน มีผลประโยชน์ร่วมกันให้ความสนใจและมีความเกี่ยวข้องกับเพื่อนร่วมงาน ทั้งในระดับเสมอกันและต่างกัน ทำให้เกิดความสำเร็จในองค์กรและส่งผลกระทบโดยตรง ความสำเร็จของคนงานโดยตรง และคนงานมีทัศนคติในทางเสริมสร้างองค์กร ถือว่าเป็นการส่งเสริมความสุขการทำงาน

ชาญชัย อาจิมสมาจาร (2535, หน้า 39) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคน กับสิ่งแวดล้อมของการทำงานทั้งหมด พร้อมทั้งมิติทางด้านมนุษย์ (Human Dimension) ที่เพิ่มเข้าไปเสริมมิติทางด้านเทคนิคและเศรษฐกิจ ดังนั้น จึงพอสรุปได้ว่าความสุขในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกจากประเมินตนเองของบุคลากร ซึ่งได้รับมาจากประสบการณ์การทำงานในองค์กรของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีประสบการณ์การทำงานในองค์กรของเขา ทำให้เขามีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่สมบูรณ์ ความสุขในการทำงาน เป็นการตอบสนองความต้องการของบุคลากรในองค์กร หากองค์กรมีบุคลากรที่มีความสุขในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลถึงผลิตภาพต่อองค์กรต่อไป

Gavin and Mason (2004) ได้อธิบายถึงความสุขในการทำงาน โดยใช้รากศัพท์ดั้งเดิมในภาษากรีกโบราณตามที่ Aristotle ได้อธิบายไว้ว่า Eudaimonia ตรงกับภาษาอังกฤษที่ว่า

Happiness ซึ่งนอกจากจะหมายถึง การมีชีวิตอยู่ในสังคมที่ดี อยู่ในสถานที่ที่ดีแล้ว ในความหมายของ Aristotle ยังหมายถึงความเป็นอยู่ที่ดีและได้กระทำในสิ่งดีๆ อีกด้วย จากชั่วโมงการทำงานที่มากขึ้นในแต่ละสัปดาห์ของคนในอเมริกานั้นทำให้งานกลายเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำเนินชีวิต แต่การทำงานมากขึ้นเพื่อผลผลิตที่มากขึ้นนั้น ไม่ใช่ปัจจัยหลักที่ทำให้คนทำงานมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น Gavin and Mason กล่าวว่าการมุ่งเน้นเพียงผลผลิตเพียงอย่างเดียว ไม่เพียงพอต่อความเป็นอยู่ที่ดี แต่มีปัจจัยอื่นๆ อีกที่มีส่วนสำคัญต่อความเป็นอยู่ที่ดีของคนทำงานนั้นคือ สุขภาพ และ ความสุข ซึ่งการที่องค์กรได้ส่งเสริมให้สถานที่ทำงานมีสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะเป็นผลให้เป็นสถานที่ที่มีความสุขตามไปด้วย นอกจากการที่พนักงานมีความสุขแล้วยังช่วยจำกัดความเครียดของพนักงาน และก่อให้เกิดการมีสุขภาพที่ดี พนักงานมีความสุขแล้วยังช่วยจำกัดความเครียดของพนักงาน

ความพอใจ ชื่อเสียง หรือ เงินทองไม่ใช่สาเหตุของความสุขที่เกิดขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งสิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยบวกที่ส่งเสริมให้เกิดความสุขก็ตาม จากรากศัพท์ของกรีกโบราณ Gavin and Mason ได้อธิบายว่าความสุขในการทำงานต้องประกอบด้วยปัจจัยหลัก ซึ่งถือเป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญ 3 ประการคือ 1. การมีอิสรภาพ 2. การมีความรู้ และ 3. การมีคุณธรรม

1. ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ (Freedom) ความสุขทั้งหมดที่เกิดขึ้นได้นั้นเป็นผลมาจากการที่บุคคลสามารถเลือกที่จะทำได้ คนที่มีความสุขคือคนที่มีอิสระที่จะคิดและมีความเป็นอิสระที่จะเลือก ถือเป็นการควบคุมชะตาชีวิตของตนเองซึ่งคนเหล่านี้จะเชื่อในอำนาจ การควบคุมตนเอง (Locus of Control) ซึ่ง Compton (2005) กล่าวว่าคนที่มีความเชื่อว่าอำนาจการควบคุมนั้นมาจากภายในตัวตนของตัวเอง และตัดสินใจได้ด้วยตนเองนั้นจะมีลักษณะนิสัยที่อดสาหะมากกว่าคนที่เชื่อว่าอำนาจการควบคุมเป็นสิ่งที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือเป็นเพราะโชคชะตา และผลจากความเชื่อที่ว่าตนสามารถควบคุมชะตาชีวิตของตนเองได้นั้นทำให้พนักงานเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง สามารถควบคุมการทำงาน หรือตัดสินใจได้ด้วยตนเอง และเกิดความพอใจในงานสูง (Argyle, 2001) สอดคล้องกับ Warr (1999 cited Compton, 2005) ที่กล่าวว่า การที่พนักงานมีอิสระในการตัดสินใจนั้น ทำให้พวกเขาสามารถวางแผนการทำงานของพวกเขได้เอง อีกทั้งพนักงานจะมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ตามเป้าหมายที่พวกเขาได้วางไว้ ในลักษณะเดียวกับการศึกษาของ Lefcount (1981) ซึ่งให้เห็นว่าความเชื่อในการควบคุมตนเองนี้มีความสัมพันธ์กับการแสดงออกที่เป็นลักษณะเชิงบวก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1976, 1980 cited Schultz and Schultz, 2001) ที่ว่าหนึ่งในคุณลักษณะของงาน (Job Characteristics) ที่เป็นแรงจูงใจให้เกิดความพอใจของพนักงานมากขึ้นนั้น ต้องเป็นงานที่พนักงานมีอำนาจในการตัดสินใจได้เอง รวมทั้งมีอิสระในการตัดสินใจและมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน ซึ่ง Hackman และ Oldham เรียกลักษณะงานนั้นว่า Autonomy

นอกจากนี้ วันทนา เมืองจันทร์ (ม.ป.ป.) ยังได้อธิบายถึงการให้ผลลัพธ์ของการให้อำนาจและอิสระแก่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานว่าจะทำให้เกิดการปรับปรุงงานในด้านต่างๆ เช่น การนำนวัตกรรมมาใช้ในการเพิ่มผลผลิต การพัฒนาคุณภาพ การลดต้นทุน และทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงานมากขึ้น อีกทั้งการได้รับอิสระในการใช้ทรัพยากรที่ต้องการได้ตามเหมาะสม โอกาสในการรับรู้ข่าวสารข้อมูล ที่จำเป็นต่องาน จนทำให้สามารถตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบโดยใช้วิจารณญาณของตนเอง โดยไม่ต้องถูกสั่งอยู่ตลอดเวลา การได้รับอำนาจและอิสระในการทำงานจึงส่งผลดีในทางจิตวิทยา เพราะทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถควบคุมและปกครองตนเองได้ และเมื่อสามารถตัดสินใจได้ด้วยตนเองยิ่งทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่า งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินั้นมีความหมายและมีความสำคัญ ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่นในตนเองมากขึ้น

ความเป็นอิสระในการทำงานยังก่อให้เกิดความสุขทางใจ เกิดเป็นความภาคภูมิใจ (Pride) ซึ่ง Gunderman (2006) เชื่อว่าความภาคภูมิใจที่เกิดขึ้นจากวิธีการทำงานที่ตนได้เลือกเองนี้ เป็นต้นทุนของพนักงานที่สร้างความสุขให้เกิดขึ้นในองค์กรได้ ยิ่งพนักงานที่ได้รับโอกาสในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญ หรือมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ทั้งกระบวนการวางแผน ไปถึงการกำหนดเป้าหมายและแนวทางที่หลากหลายในการปฏิบัติด้วยแล้ว ยิ่งก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น เพราะเชื่อว่าโอกาสเหล่านั้นเป็นการแสดงถึงความสามารถของตน (Warr, 1999 cited Compton, 2005)

เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคมและความสุขของสัตว์สังคมนี้เกิดได้จากการมีปฏิสัมพันธ์ในสังคม ซึ่งนอกจากความเป็นอิสระในการกระทำหรือการตัดสินใจแล้ว ยังต้องการโอกาสในการติดต่อกับผู้อื่นเพื่อสร้างสัมพันธภาพระหว่างกัน การได้รับโอกาสนี้ถือเป็นการได้รับการสนับสนุนทางสังคม จากการสำรวจของ Gallop Organization ในปี 1991 พบว่าการที่พนักงานได้รับโอกาสในการติดต่อกับผู้อื่นนั้นมีความสำคัญต่อความพอใจในงาน และยังมีแนวโน้มของความพอใจออกมาเป็นบวกเมื่อพนักงานมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับ Van Zelst ที่ศึกษาในปี 1951 และได้พบว่าสัมพันธภาพในสังคมและเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ต่อความพอใจในงานในระดับสูงถึง 0.82 (Warr, 1999 cited in Compton, 2005)

2. ความสุขในด้านการมีความรู้ (Knowledge) ความรู้ คือความเข้าใจในเรื่องบางเรื่องหรือสิ่งบางสิ่ง รวมไปถึงความสามารถในการนำสิ่งนั้นไปใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์บางอย่าง ซึ่ง ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526) ได้อธิบายว่า ความรู้ เป็นขั้นต้นของพฤติกรรม ที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ จากการนึกได้หรือมองเห็น ได้ยิน เช่น คำจำกัดความ ความหมาย กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีการแก้ปัญหา ส่วนความเข้าใจนั้นเป็นขั้นต่อจากความรู้ที่ต้องใช้ทักษะที่สูงขึ้นเพื่อสื่อหรืออธิบายความหมาย ในทำนองเดียว Bloom (1979) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะวิธีการและกระบวนการต่างๆ โดยจำแนกความรู้ไว้ 6 ระดับ ดังนี้

2.1 ความรู้ (Knowledge) หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่ายๆ ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยาก ซับซ้อน

2.2 ความเข้าใจหรือความศรัทธา (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญา ในการขยายความรู้ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การสื่อและแปลความหมาย รวมถึง การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2.3 การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความศรัทธา (Comprehension) ในเรื่องใดๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลก ใหม่ของเรื่องนั้น

2.4 การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการ นำไปปรับใช้ โดยแสดงถึงลักษณะการแยกแยะสิ่งที่พิจารณาออกเป็นส่วนย่อยที่มีความสัมพันธ์กัน เพื่อพิสูจน์ว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งนั้นๆ ได้อย่างแท้จริง

2.5 การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อยๆ หรือ ส่วนใหญ่ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ ชัดเจนขึ้นมาก่อน ถือเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนด ให้

2.6 การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่างที่กำหนดขึ้น โดยมีการกำหนด เกณฑ์ (Criteria) เป็นฐานในการพิจารณา การประเมินผลเป็นขั้นตอนที่ต้องใช้ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่ง หนึ่งสิ่งใด

การทำงานจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยข้อมูล ความรู้ ทักษะ ความสามารถที่เป็นเหตุเป็นผล กัน พนักงานต้องมีความรู้เกี่ยวกับงาน รู้ว่าควรทำอะไร และบางครั้งต้องมีการติดต่อสื่อสารกับคนอื่นๆ ด้วย ที่สำคัญ ต้องรู้และเข้าใจ มีไหวพริบที่ตัดสินใจโดยวิธีการปฏิบัติที่สมเหตุสมผลตัดสินใจอย่างมีสติ มีความเหมาะสมทั้งในด้านของเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติ คิดถึงผลกระทบยาวทั้งผลกระทบและความ เสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่กล่าวว่า จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับ วิชาการต่างๆ อย่างรอบด้าน เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติอย่างพอเพียงและถูกต้อง ซึ่งความรู้จะทำให้ เกิดการตัดสินใจที่ถูกต้อง และระดับความระมัดระวัง และยังรวมถึงการวางแผนอย่างรอบคอบอีก ด้วย (คณะกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง, 2549 อ้างใน ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจ พอเพียง, 2551) ความรู้ยังมีความสำคัญในการทำงานตามที่ เดชรัต สุขกำเนิด (2550) ได้กล่าวว่า การทำงานที่มีการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง จะทำให้เกิดความเข้าใจในการทำงาน

เข้าใจในสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกัน และในที่สุดเกิดเป็นความรักในงานที่ทำ ซึ่งความรักที่เกิดขึ้นนี้เป็นพื้นฐานในการเรียนรู้ การปฏิสัมพันธ์ และการคิดสร้างสรรค์ต่อไปจนกลายเป็นความสุขในการทำงาน ความรู้ความสามารถยังก่อความกระตือรือร้นในการสร้างสรรค์ผลงาน เพื่อแสดงถึงการใช้ชีวิตที่มีคุณค่า ซึ่งการคิดและสร้างสรรค์ผลงานในเชิงบวกนี้จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกมีความสุข มีความเชื่อมั่นในการรับมือกับปัญหาที่กำลังจะเกิดขึ้น (ยุทธนา ภาระนันท์, 2550)

ความรู้ที่จะทำให้มีความสุขในการทำงานได้นั้น ยังต้องประกอบกับโอกาสในการแสดงความรู้ความสามารถที่มีอยู่ ซึ่ง Deci and Ryan (1985 cited in Compton, 2005) เชื่อว่าการได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถที่มีอยู่นั้นจะทำให้เกิดความพอใจในงาน อีกทั้งการมีโอกาสดูแลเรียนรู้ และใช้ความสามารถที่หลากหลาย จะยิ่งสร้างความพอใจให้เพิ่มขึ้น เพราะการได้เรียนรู้ในทักษะใหม่ๆ นั้น คือเป็นความท้าทายและเพื่อความก้าวหน้าต่อไป (Warr, 1999 cited in Compton, 2005) งานที่ใช้ความรู้ ความสามารถที่หลากหลายนี้ Hackman and Oldham เรียกลักษณะงานแบบนี้ว่า Skill Variety ซึ่งถือได้ว่าเป็นงานที่เพิ่มความหมายและคุณค่าให้กับชีวิต และยังได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่ เป็นผลให้เกิดความสุขในการทำงานขึ้น (ประพนธ์ ผาสุกยิต, 2549) นอกจากจะเกิดความพอใจในงานที่ได้แสดงถึงความสามารถแล้ว การได้ใช้ความรู้ ความสามารถยังช่วยให้พนักงานมีสุขภาพจิตและสุขภาพกายที่ดีกว่าพนักงานที่ต้องทำงานซ้ำๆ เพราะงานที่ใช้ทักษะความสามารถน้อยจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย ความพอใจก็จะต่ำ โดยเฉพาะในพนักงานระดับบริหาร (Schultz and Schultz, 2001)

ในนิยามของ Gavin and Mason นั้นการมีความรู้ไม่ได้หมายถึงแต่เพียงการรู้ในงานเท่านั้น ยังหมายรวมถึง การทักษะในการอยู่ร่วมสังคม คือ การมีความฉลาดทางอารมณ์ และความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ซึ่งเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดความสุขนั้นได้เช่นกัน (อภิชัย มงคล, วัชณี หัตถพนม และคณะ, 2547)

3. ความสุขในด้านการมีคุณธรรม (Virtue) คุณธรรมเป็นนามธรรมที่เกี่ยวข้องกับจิตสำนึก เป็นสิ่งที่ยอมรับกันว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม มีประโยชน์มากและมีโทษน้อยมาก (ดวงเดือน พันธมนาวิน, 2538 อ้างใน สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ม.ป.ป.) คุณธรรมถือเป็นหลักธรรมชาติที่ควรปฏิบัติเพื่อประโยชน์แก่ตนเองและผู้อื่น และเป็นหลักธรรมจริยาที่สร้างความรู้สึกลึกซึ้งดีชอบชั่วดี หากปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอจะเป็นสภาพคุณงามความดีทางความประพฤติและจิตใจของผู้คน (ภิภพ วังเงิน, 2545 และ จรยพร ธรณินทร์, ม.ป.ป.) สอดคล้องกับ โกวิท วงศ์สุรวัฒน์ (2550) ที่กล่าวว่า ธรรมจริยา คือ ความประพฤติที่เป็นธรรมหรือถูกต้อง คือ ประพฤติชอบ ซึ่งจะเรียกว่า จริยธรรมจริยา คุณธรรม หรือ ศีลธรรม ก็มีความหมายเหมือนกัน คือ เป็นวิถีชีวิตที่ให้คุณคนปฏิบัติตามซึ่งส่งผลให้เกิดความสุข ความดีงาม ความสบายใจ ไม่เดือดร้อน คุณธรรมและจริยธรรมมักเป็นคำที่นำไปใช้คู่กันด้วยเหตุผลที่มีความหมายคล้ายกันมาก ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าการมีคุณธรรมและจริยธรรมของบุคคลทั้งในดาราดำเนิน

ชีวิตประจำวัน และในการทำงานหรือการประกอบวิชาชีพจะส่งผลให้บุคคลนั้นมีความสุขในการอยู่ร่วมกันในสังคม (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ม.ป.ป.)

ดวงเดือน พันธุนาวิน (2538 อ้างใน สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ม.ป.ป.) ได้กล่าวถึง จริยธรรมในการทำงาน ไว้ว่าเป็นระบบการทำความดี ละเว้นความชั่ว ในเรื่องที่อยู่ในความรับผิดชอบและเกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงาน เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การทำงาน กระบวนการทำงานตลอดจนผลงาน และผู้รับผลประโยชน์หรือโทษจากงานนั้นๆ สอดคล้องกับ ภิภพ วังเงิน (2545) ที่กล่าวว่า การทำงานที่มีคุณธรรมจริยธรรมนั้น คือ การประพฤติปฏิบัติของผู้ทำงานไม่ว่าจะเป็นสาขาอาชีพใดก็ตาม รวมถึงมารยาทในสังคมอันพึงปฏิบัติต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างคุณธรรมต่างๆ ตามที่ ภิภพ วังเงิน ได้กล่าวถึง เช่น ความมีระเบียบ ยุติธรรม รับผิดชอบ รักษาผลประโยชน์ส่วนรวม ขยันหมั่นหาความรู้ มีมนุษยธรรม ซื่อสัตย์ กตัญญู มีน้ำใจ รู้กาลเทศะ เมตตา กรุณา มีสติสัมปชัญญะอยู่เสมอ เป็นต้น

คุณธรรมและจริยธรรม เป็นหลักการที่มนุษย์ในสังคมควรยึดปฏิบัติเพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างเป็นสุขในสังคม สุภัททา ปิณฑะแพทย์ (ม.ป.ป.) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณธรรมจริยธรรมในแต่ละบุคคลไว้ว่า มีสาเหตุมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคล คือ คุณภาพของสมองที่ได้รับจากพันธุกรรมซึ่งมีผลต่อการคิดและพัฒนาสมองในระดับที่สูงขึ้น และคุณภาพจิตที่จะสามารถแยกแยะความถูกความผิดได้ อีกสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อคุณธรรมจริยธรรม คือ ปัจจัยภายนอก หมายถึง คนรอบข้าง สังคม ภาวะเครียด สถานการณ์ที่ประสบอยู่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีหรือขาดแคลนสิ่งเอื้ออำนวยในการทำงาน ตลอดจนบรรยากาศทางสังคมในที่ทำงาน กลุ่มเพื่อน และวัฒนธรรมในองค์กร ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน สุขภาพจิต และความสุขความพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตามบุคคลแต่ละคนจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของจิตใจของตนและสภาพแวดล้อมภายนอกไปพร้อมๆกัน การกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมต่างๆ ขึ้นกับว่าคุณคนจะอยู่ภายใต้อิทธิพลของสภาพแวดล้อมมากหรือน้อย ซึ่งขึ้นอยู่กับคุณภาพทางจิตใจของบุคคลนั้น คนที่จิตใจยังไม่พัฒนาไปสู่ขั้นสูง เช่น เด็ก หรือผู้ใหญ่ที่จิตใจต่ำ จะเป็นอยู่ที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก บุคคลนั้นจะแสดงพฤติกรรมที่มีคุณธรรม หรือทำความดีละเว้นความชั่ว ในสถานการณ์ที่มีคนออกคำสั่งคอยสอดส่อง และควบคุมบังคับเท่านั้น และจะทำความดีเพราะต้องการรางวัล หรือตเว้นการกระทำที่ไม่ดีเพราะกลัวถูกลงโทษ กลัวคนอื่นเห็น กลัวโดนจับได้เท่านั้น ส่วนผู้ที่อยู่ภายใต้อิทธิพลของสภาพแวดล้อมน้อยจะกระทำหรือไม่กระทำให้สิ่งใดจึงมักขึ้นอยู่กับพิจารณาโดยตนเองอย่างรอบคอบโดยไม่เห็นแก่ตัว แต่ทำตามกฎระเบียบ ทำงานเพื่องานอย่างเต็มความสามารถด้วยใจรัก และทำเพื่อหน่วยงานและส่วนรวมเป็นสำคัญ ผู้ที่มีจิตใจเข้มแข็งไม่อ่อนไหวต่อสถานการณ์ที่ยั่วให้ทำชั่ว มีระเบียบวินัย ควบคุมบังคับตนเองได้ ทำความดีเสมอ แม้จะไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้อื่นก็ตาม บุคคลประเภทนี้ คือ ผู้ที่มีคุณลักษณะทางด้านจิตใจสูง (สุภัททา ปิณฑะแพทย์, ม.ป.ป.)

การส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมให้แก่พนักงาน องค์การสามารถทำได้โดยเป็นส่วนหนึ่งของ วิสัยทัศน์ และการปฏิบัติตนในองค์การที่พนักงานสามารถเรียนรู้ที่จะปฏิบัติได้อย่างลงตัวและต่อเนื่อง คุณธรรมจะช่วยให้พนักงานตัดสินใจปัญหาโดยให้เหตุผลเหนืออารมณ์ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน การตัดสินใจที่ถูกต้องจะสร้างให้พนักงานมีความภาคภูมิใจ เห็นคุณค่าของตนเองมีความเชื่อมั่น ยอมรับ ในตนเอง รวมทั้งให้การชื่นชมตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นที่ช่วยลดระดับความเครียด เพิ่มคุณค่า และความสามารถในการจัดการปัญหาด้วยความสามารถของตนเอง (ผานิต ธีรวงศ์ชัยพันธุ์, 2549) ซึ่งตรงกับความสุขทางใจหรือความสุขทางวิญญาณในนิยามของ Aristotle (อ้างใน จ้านง ทอง ประเสริฐ, 2539) ที่ว่าจะมีความสุขทางใจนั้นต้องอาศัยคุณธรรมความดีงามที่เกิดจากการขังใจ การ ควบคุมใจตนเอง การระบายความปรารถนาที่ถูกสกัดกั้น และการมีศิลปะในการดำเนินชีวิต ซึ่งถือเป็น ความสุขที่มีคุณภาพ การมีคุณธรรมยังรวมไปถึงการมีความสุขจิต มีความโปร่งใส ไม่โลภไม่เบียดเบียน ซึ่งล้วนสามารถสร้างความสุขให้เกิดแก่คนหมู่มากได้ (คณะอนุกรรมการขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง, 2549) อ้างใน ศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง, 2551) ในองค์การที่มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์ ต่อพนักงานยังเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีคุณธรรมและความซื่อสัตย์ต่อองค์การอีกด้วย (Ketchian, 2003)

เมื่อความสุขเกิดขึ้นในองค์การแล้วทุกคนในองค์การก็จะมีความสุข ความสุขที่ทุกคนจะได้ จากการ ทำงาน คือ ความสุขจากการดำรงชีวิตที่เหมาะสม มีผลงานที่ดี มีความมั่นคงในอาชีพได้รับ ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี เกิดความรู้สึกว่าตัวเองเป็นคนที่มีคุณค่าต่อองค์การมีความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานและผู้บริหารที่ดีขึ้น มีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น มีความรู้ในการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต นำไปเผยแพร่ต่อครอบครัว ชุมชน และเป็นแรงงานที่มีคุณค่าของประเทศ สิ่งที่ต้องการได้จากการ มีความสุขในที่ทำงานคือ ผลผลิตสูงสุด คุณภาพของสินค้าและบริการดีขึ้น ลดการขาดงาน การเข้า งานสาย การลาป่วย ลาภกิจของพนักงาน มีชุมชนที่เข้มแข็งในองค์การ สภาพแวดล้อมในการทำงานดี ขึ้น ลดอัตราการเลิกจ้างงาน ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหา ฝึกพนักงานใหม่ ภาพลักษณ์ขององค์กร ดีขึ้น และลดความไม่พอใจของพนักงาน ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงานดีขึ้น พนักงานก็จะมีความรักในองค์การมากขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องการต้องการที่สุด และจากการทบทวน เอกสารข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาต้องประกอบไปด้วยปัจจัย 3 ประการ ได้แก่ ด้านการมีอิสรภาพ ด้านการมีความรู้ และด้านการมีคุณธรรม

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2.4.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

Simon (1960 อ้างใน สหิต คำลาเลียง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ไว้ว่า กล่าวคือ ถ้าพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสูดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า

(Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตามทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า ถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์การของรัฐก็บอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) เข้าไปด้วยซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

|   |   |              |                                                  |
|---|---|--------------|--------------------------------------------------|
| E | = | Efficiency   | คือ ประสิทธิภาพของงาน                            |
| O | = | Output       | คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับ                     |
| I | = | Input        | คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป |
| S | = | Satisfaction | คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา                   |

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (ชานินทร์ สุทธิบุญชู, 2543, หน้า 10) ได้เสนอแนวคิดในการปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานภาครัฐโดยศึกษาการปรับปรุงระบบราชการของต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จได้ดังนี้

1. ต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายของการเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจน หมายถึง การทำงานที่มีประสิทธิผลยึดถือสำเร็จหรือผลสัมฤทธิ์ของงาน (Results) เป็นหลัก ในการดำเนินงานโดยมุ่งที่ผลลัพธ์ (Outcome) โดยมีการประเมินผลและวัดผลสำเร็จของงานอย่างเป็นรูปธรรมสามารถตอบสนองและสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้ารับบริการ ปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานเพื่อยุบเลิกงานที่ซ้ำซ้อนโดยสร้างสรรค์กระบวนการ ทำงานใหม่ ลดขนาดกำลังคน เพื่อลดค่าใช้จ่ายขององค์การด้านบุคลากร มีการกระจาย อำนาจการตัดสินใจจากระดับบนสู่ระดับเจ้าหน้าที่

2. ระบบการบริหารงานที่จะยึดผลสำเร็จของงานและผลลัพธ์ขององค์การเป็นหลักสำคัญในการดำเนินการรวมทั้งใช้มาตรการจูงใจและให้รางวัลตอบแทนแก่องค์การที่ประสบความสำเร็จ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526, หน้า 198) นิยามว่า ประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการซึ่งหน่วยงานพยายามกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่า พนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

สมพงษ์ เกษมสิน (2545, หน้า 14) ได้กล่าวถึง แนวคิดของ Harring Emerson (1912) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่อง และกล่าวขานกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง

4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินอย่างทั่วถึง
8. งานเสร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการแก่งานได้
12. ให้บำเหน็จแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ยังมีแนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นและมียกฤษฎีหลายท่านได้ศึกษาและสรุปปัจจัยสำคัญๆ ที่น่าสนใจดังต่อไปนี้

Becker and Neuhauser (1975 อ้างถึงใน คทาฐธ พรหมายน, 2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากและซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานนี้สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker and Neuhauser ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์การได้ (Visibility Consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์การ เพราะองค์การ

สามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz and Kahn (1978, p. 232-240) ซึ่งเป็นทฤษฎีที่ศึกษาองค์การระบบเปิด (Open System) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การ ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้ จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์การหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์การในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์การด้วย

#### 2.4.2 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพการทำงาน เป็นความต้องการของเจ้าของ ผู้จัดการ บริหาร ผู้ประกอบการเป็นอย่างยิ่ง เพราะการมีประสิทธิภาพการทำงานนั้น ตามความหมายของพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง ภาวะที่ทำให้เกิดความสำเร็จ เมื่อใช้กับบุคคล หมายถึงความสามารถในการทำงานได้ดี รวดเร็ว และเสร็จตรงเวลา เช่น บุคลากรที่มีประสิทธิภาพย่อมทำให้หน่วยงานพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว

ถ้าใช้กับองค์กรหรือหน่วยงาน ประสิทธิภาพ หมายถึง ระบบการดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จได้อย่างดี เช่น หน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมักมีระเบียบขั้นตอนในการทำงาน พนักงานมีความรู้ความเชี่ยวชาญ มีระบบการตรวจสอบ และผลิตผลงานคุณภาพได้ตรงเวลา

นอกจากใช้กับบุคคลและหน่วยงานแล้ว คำว่า ประสิทธิภาพ ยังใช้กับสิ่งต่างๆ ทั้งที่เป็นรูปธรรมและนามธรรม หมายถึง ภาวะ การดำเนินงานที่ให้ผลสำเร็จเป็นที่พอใจตามต้องการ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์เครื่องนี้มีประสิทธิภาพ การสอนมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพของการบริหารงาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2555) อย่างไรก็ตามยังมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ อีกหลายประการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

Millet (อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544, หน้า 13) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (Human Satisfaction and Benefit Produced) ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (Timely Service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service)

#### 4. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression Service)

Ryan and Smith (1954, p. 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่า เป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

Kata & Kahn (1976, p. 38) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยมีการฝึกอบรมประสบการณ์ และความรู้สึกรู้สึกเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Good (1973, p. 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง ความสามารถสำเร็จที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาและความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานที่สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

อำนาจ แสงสว่าง (2536, หน้า 71) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ อัตราการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งหน้าที่ของบุคลากรว่า มีความเหมาะสมในระดับใด นอกจากนั้น ก็จะมีการประเมินศักยภาพของบุคลากรในการทำงานในตำแหน่งที่นั้น จะต้องมีการเพิ่มเติมประสบการณ์ในทางด้านใดบ้าง จึงจะทำให้การทำงานในตำแหน่งนั้นมีความสมบูรณ์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ปริญ ลักษิตานนท์ และสมชาย หิรัญกิตติ (2547, หน้า 91-92) ได้ให้ความหมายไว้ในหนังสือ ศัพท์การบริหารว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีหลายความหมาย คือ

1. ความสามารถในการผลิตผลลัพธ์ที่ต้องการ ด้วยการใช้พลังงาน เวลา วัสดุ หรือปัจจัยอื่นๆ ต่ำที่สุด
2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลที่ออกมา (Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำที่สุด
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อุทัย หิรัญโต (2525, หน้า 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุนสำหรับการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพ ในวงราชการจึงหมายถึงรวมถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดถึงพอใจและประโยชน์แก่มวลมนุษย ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคมจึงไม่จำเป็นต้องประหยัดหรือมีกำไรเพราะงานบางอย่างถ้าจะทำการประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้

ธงชัย สันติวงษ์ และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2535, หน้า 314) กล่าวว่าประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานที่ก่อให้เกิดผลได้สูงสุดโดยที่ผลผลิตที่มีมูลค่าสูงกว่าของทรัพยากรที่ใช้ไป

จากแนวคิดเกี่ยวกับ “ประสิทธิภาพ” ของนักวิชาการต่างๆ ที่ได้กล่าวมาในข้างต้นนั้น อาจกล่าวว่า “ประสิทธิภาพ” สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ จะหมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงาน ที่ถูกต้อง รวดเร็วกว่าเดิม และทันตามกำหนดเวลา นอกจากนี้ยังต้องใช้ทรัพยากรทั้งคน และอุปกรณ์ ได้อย่างเหมาะสม คุ่มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลด ขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น งานต่างๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

#### 2.4.3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สำหรับแนวคิดในเรื่องปัจจัยที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพหรือปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยต่างๆ ที่น่าสนใจ ดังนี้

Robbins (1998, p. 28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การ (Basic OB Model) โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดย Robbins ได้แบ่งระดับภายในองค์การออกเป็น 3 ระดับ คือ (1) ระดับบุคคล (Individual Level) (2) ระดับกลุ่ม (Group Level) (3) ระดับระบบองค์การ (Organization Systems Level) โดยระดับรายบุคคลจะเป็นระดับพื้นฐานขององค์การ ซึ่ง Model ที่ Robbins นำเสนอจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละระบบขององค์การ โดยปัจจัยเหล่านั้นเปรียบเหมือนกระบวนการที่จะมาแสดงผลตัวแปรที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) และผลที่แสดงออกมา (Human Output) คือ สิ่งที่ต้องการได้รับสำหรับตัวแปรเบื้องต้นตาม Model นี้ประกอบด้วย (1) ลักษณะทางชีวิตสังคม (Biographical Characteristics) อันหมายถึง อายุ เพศ และสถานภาพสมรส (2) บุคลิกภาพ (Personality) (3) ค่านิยมและทัศนคติ (Values and Attitudes) (4) ความสามารถ (Ability) ตัวแปรดังกล่าวก่อเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์การ โดยในระดับบุคคลนี้มีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้อง คือ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) และการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning) ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคล (Individual Decision Making) ที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

Robbins กล่าวว่า กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกันกับองค์การก็ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับ ยังมีปัจจัยต่างๆ เพิ่มเข้ามา ในระดับกลุ่มประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ระดับของความขัดแย้ง (Conflict) ความสัมพันธ์ของกลุ่ม (Inter Group Relations) ในระดับองค์การประกอบด้วยนโยบาย และการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) อันหมายถึง การ

บวนการสรรหา (Selection Processes) โปรแกรมฝึกอบรม (Training Programs) และแบบแผนการปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Methods) ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการในทั้ง 3 ระดับ ประการหนึ่ง ก็คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามถึงจะมีปัจจัยต่างๆ มากมายในองค์การ แต่สิ่งสำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้น จึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) โดยลักษณะเฉพาะดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยม และทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

Becker & Neuhauser (1975, p. 54) ได้เสนอตัวแบบจำลองที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์การนอกจากพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้าและผลผลิตขององค์การ คือ บรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์การระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการดำเนินงานขององค์การมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูงขึ้น หรือมีความไม่แน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่า การกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และการทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker ยังเชื่อว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์การได้ (Visibility Consequence) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพขององค์การ เพราะองค์การสามารถทดลอง และเลือกระเบียบการปฏิบัติและทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงานระเบียบการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานจึงมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Katz & Kahn (1972 อ้างถึงใน พิศาล สระบัว, 2550, หน้า 20) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์การในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยกล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์การนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นจะทำให้การวัด

ประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรมประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

## 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.5.1 งานวิจัยในประเทศ

นิตารัตน์ ไวยเจริญ (2553) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของ พนักงานปฏิบัติการผลิตในบริษัทยูแทคไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่) โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งปฏิบัติการผลิตของบริษัท ยูแทคไทย จำกัด จำนวน 309 คน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน พบว่า พนักงานปฏิบัติการผลิตในบริษัท ยูแทคไทย จำกัด มีความสุขในการทำงาน มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และมีการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมและรายด้าน รวมไปถึงมีบุคลิกภาพแบบหัวน้าว และแบบแสดงตัวอยู่อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเป็นมิตร และแบบพิถีพิถันอยู่ในระดับสูง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมและรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการผลิตในบริษัท ยูแทคไทย จำกัด และพบว่า บุคลิกภาพแบบแสดงตัว แบบเปิดรับประสบการณ์ แบบเป็นมิตร และแบบพิถีพิถันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขในการทำงาน ส่วนบุคลิกภาพแบบหัวน้าว มีความสัมพันธ์ทางลบกับความสุขในการทำงาน

ปรีชา รัตนบุรี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานและ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 389 คน พบว่า พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างมีระดับ ทัศนคติในการทำงานอยู่ในระดับมาก ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับมาก และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมก่อสร้าง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวก และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ลฎาภา แก้วเสียง (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผล ในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนจากะนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 180 คน ผลวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัด เพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วน ตำบลในจังหวัดเพชรบุรี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งในกรณีตัวอย่างการปฏิบัติงานที่ดีในการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผลการปฏิบัติงานที่ดีได้มาจากการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่ดีขององค์การ ประกอบกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยตนเอง และการมีส่วนร่วมกับชุมชน การมีจิตสำนึกที่ดี และการรักในงานบริหารต่อประชาชน โดยข้อค้นพบจากการวิจัย คือ สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างมาก ซึ่งการบริหารจัดการที่ดีนั้นไม่สามารถที่จะมุ่งเน้นส่วนใดส่วนหนึ่งได้ การที่องค์การจะประสบความสำเร็จเกิดจากการขับเคลื่อนองค์ประกอบส่วนอื่นๆ ไปพร้อมกัน ทั้งการทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นของตัวพนักงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ดี โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือ สนองความต้องการของประชาชนด้วยการให้บริการที่เต็มใจและซื่อสัตย์

เสกสรร อรกุล (2555) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานทุกระดับจำนวน 163 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยแรงจูงใจภายในที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยกย่องยอมรับนับถือ การมีอำนาจในหน้าที่และโอกาสก้าวหน้า ส่วนปัจจัยแรงจูงใจภายนอกที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านการเลื่อนตำแหน่ง เทคโนโลยีที่ทันสมัย และด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นด้านที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญ

ปรทิพย์ พันธุ์ณี (2555) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่งจำนวน 162 คน ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการสื่อสารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ

## 2.5.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Serim, Demitbag & Yozgat (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการรับรู้ของพนักงานที่ส่งผลต่อการจ้างงานและพฤติกรรมและบทบาทของการเป็นสมาชิกขององค์การ (The Effects of Employees' Perceptions of Competency Models on Employability Outcomes and Organizational Citizenship Behavior and The Moderating Role of Social Exchange in This Effect) สมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สร้างนวัตกรรมและมูลค่าให้กับองค์การ และยังเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับองค์การ ความเข้าใจในการพัฒนาขีดความสามารถในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะช่วยให้การทำงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การวิจัยในอิสตันบูลครั้งนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง 175 คน โดยผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความเป็นธรรมในรูปแบบของความสามารถมีผลเชิงบวกต่อการจ้างงานและพฤติกรรมและบทบาทของการเป็นสมาชิกขององค์กร และยังสรุปได้ว่า การแลกเปลี่ยนทางสังคมมีบทบาทดูแลเกี่ยวกับการจ้างงานและพฤติกรรมและบทบาทของการเป็นสมาชิกขององค์กรซึ่งมีผลกระทบในเชิงบวกเช่นกัน

Aziz, Mustaffa, A.Samah & Yusos (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสุขในการทำงานของนักวิชาการประเทศมาเลเซีย (Personality and Happiness among academicians in Malaysia) โดยกลุ่มตัวอย่างได้รับการคัดเลือกจากมหาวิทยาลัยวิจัยแห่งหนึ่งในประเทศมาเลเซีย โดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 317 คน ซึ่งวิธีการสำรวจได้ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์ของเขตของความสุขในแง่ของอารมณ์และความรู้ความเข้าใจในช่วงของชีวิต ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบในการเพิ่มความสุขยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะบุคลิกภาพด้านความน่าพอใจ ความซื่อตรง และการเปิดกว้างซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับความสุข ในขณะที่ความมั่นคงในอารมณ์มีผลกระทบทางลบต่อความสุข

Mihaela (2014) ได้ศึกษาเรื่อง การเห็นคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์มีผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในการเจริญเติบโตของวัยรุ่น (The Effects of the Growth Environment on The Adolescents' Self-Esteem, General Intelligence and Emotional Intelligence) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเห็นคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์ของวัยรุ่นที่เติบโตจากการอุปการะเลี้ยงดูเมื่อเทียบกับกลุ่มวัยรุ่นที่เติบโตมาจากครอบครัวปกติ โดยกลุ่มตัวอย่างมี 70 คน โดย 35 คน มาจากครอบครัวปกติ และ 35 คน มาจากสถาบันการอุปการะเลี้ยงดูเพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม สำหรับการทดสอบความฉลาดทางอารมณ์และสติปัญญาทั่วไป ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างระหว่าง 2 ประเภท วัยรุ่นที่มาจากครอบครัวปกติมีการเห็นคุณค่าในตนเองและความฉลาดทางอารมณ์สูงกว่าวัยรุ่นที่มาจากสถาบันการอุปการะเลี้ยงดู

Dehghani, Gharooni & Arabzadeh (2014) ได้ศึกษาเรื่อง ขีดความสามารถ พฤติกรรมของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ทัศนศึกษา สำนักงานใหญ่ในประเทศอิหร่าน (Staff Empowerment, Entrepreneurial Behaviors and Organizational Efficiency in Iranian Headquarter Education) ในการศึกษาครั้งนี้เพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานใหญ่จำนวน 165 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในเรื่องการเสริมสร้างศักยภาพและพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งผลวิจัยพบว่า การเสริมสร้างศักยภาพและพฤติกรรมของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกในทุกมิติที่มีต่อประสิทธิภาพของพนักงาน

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษางานวิจัยเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประเภทของงานวิจัย
- 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การทดสอบเครื่องมือ
- 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประเภทของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Method) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อบ่งชี้หาข้อเท็จจริงจากการเก็บข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

#### 3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

##### 3.2.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานขายที่ทำงานบริษัทในเขตกรุงเทพมหานคร

##### 3.2.2 ตัวอย่าง

ตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ คือ พนักงานขายที่ทำงานบริษัทอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจำนวนประชากรของพนักงานขายที่ทำงานและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครไม่สามารถบอกจำนวนของพนักงานขายได้ ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยการใช้ตารางสำเร็จรูปของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) เป็นการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อประมาณค่าสัดส่วนของประชากร โดยค่าความคลาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95% เพราะฉะนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจึงเท่ากับ 400 คน

### 3.2.3 การสุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

**ขั้นตอนที่ 1** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเพื่อเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งตามเขตการปกครองของกรุงเทพมหานครเป็น 50 เขตการปกครอง ได้แก่

- |                     |                    |                    |
|---------------------|--------------------|--------------------|
| 1. เขตคลองสาน       | 2. เขตคลองเตย      | 3. เขตคลองสามวา    |
| 4. เขตคันนายาว      | 5. เขตจตุจักร      | 6. เขตจอมทอง       |
| 7. เขตดอนเมือง      | 8. เขตดินแดง       | 9. เขตดุสิต        |
| 10. เขตตลิ่งชัน     | 11. เขตทวีวัฒนา    | 12. เขตทุ่งครุ     |
| 13. เขตธนบุรี       | 14. เขตบางกะปิ     | 15. เขตบางกอกน้อย  |
| 16. เขตบางกอกใหญ่   | 17. เขตบางขุนเทียน | 18. เขตบางเขน      |
| 19. เขตบางคอแหลม    | 20. เขตบางแค       | 21. เขตบางซื่อ     |
| 22. เขตบางนา        | 23. เขตบางบอน      | 24. เขตบางพลัด     |
| 25. เขตบางรัก       | 26. เขตบึงกุ่ม     | 27. เขตปทุมวัน     |
| 28. เขตประเวศ       | 29. เขตป้อมปราบฯ   | 30. เขตพญาไท       |
| 31. เขตพระนคร       | 32. เขตพระโขนง     | 33. เขตภาษีเจริญ   |
| 34. เขตมีนบุรี      | 35. เขตยานนาวา     | 36. เขตราชเทวี     |
| 37. เขตราชบุรีบูรณะ | 38. เขตลาดกระบัง   | 39. เขตลาดพร้าว    |
| 40. เขตวังทองหลาง   | 41. เขตวัฒนา       | 42. เขตสะพานสูง    |
| 43. เขตสาทร         | 44. เขตสายไหม      | 45. เขตสัมพันธวงศ์ |
| 46. เขตสวนหลวง      | 47. เขตหนองจอก     | 48. เขตหนองแขม     |
| 49. เขตหลักสี่      | 50. เขตห้วยขวาง    |                    |

โดยสุ่มจับฉลากจาก 50 เขตการปกครอง ให้เหลือเพียง 5 การปกครอง ดังนี้

- |                   |              |                |
|-------------------|--------------|----------------|
| 1. เขตปทุมวัน     | 2. เขตวัฒนา  | 3. เขตลาดพร้าว |
| 4. เขตบางขุนเทียน | 5. เขตบางรัก |                |

**ขั้นตอนที่ 2** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) อีกครั้ง โดยการนำรายชื่อเขต รายชื่อบริษัทและห้างสรรพสินค้าทั้งหมดที่อยู่ในเขตที่สุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1 มาดำเนินการจับฉลากเพื่อเลือกสุ่มตัวแทนของบริษัทหรือห้างสรรพสินค้า ในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 1

ตารางที่ 3.1: รายชื่อเขต รายชื่อบริษัทและห้างสรรพสินค้า และจำนวนตัวอย่างที่สุ่มในแต่ละเขต

| เขต            | รายชื่อบริษัทหรือห้างสรรพสินค้าที่ได้จากการสุ่ม | จำนวนตัวอย่าง |
|----------------|-------------------------------------------------|---------------|
| เขตปทุมวัน     | ห้างสรรพสินค้า MBK                              | 80            |
| เขตวัฒนา       | ห้างสรรพสินค้า เทอมินอล 21                      | 80            |
| เขตลาดพร้าว    | บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด | 80            |
| เขตบางขุนเทียน | ห้างสรรพสินค้า เซ็นทรัลพระราม2                  | 65            |
|                | บริษัท กัลปพฤกษ์ ฮอนด้าอโตโมบิล จำกัด           | 15            |
| เขตบางรัก      | บริษัท เอไอเอ จำกัด                             | 80            |
| รวม            |                                                 | 400           |

**ขั้นตอนที่ 3** ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เป็นการกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยเลือกสุ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบริษัทและห้างสรรพสินค้าเขตต่างๆ จำนวน 80 ชุด เท่าๆ กัน

**ขั้นตอนที่ 4** ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเจาะจงเลือกเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำงานบริษัทหรือห้างสรรพสินค้าและอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปทำการจัดเก็บข้อมูล ณ บริษัทหรือห้างสรรพสินค้าในแต่ละเขตที่ได้ทำการสุ่มไว้ในขั้นตอนที่ 2

### 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 3.3.1 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3.1.1 ศึกษาทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสุขในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

3.3.1.2 สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการวิจัย และนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และนำคำแนะนำมาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ถูกต้องเหมาะสม

3.3.1.3 นำแบบสอบถามที่ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุด และนำไปทำการ

วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

3.3.1.4 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง

### 3.3.2 แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) จำนวน 400 ชุด โดยแบ่งเป็นทั้งหมด 5 ส่วน ได้แก่

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถาม ให้เลือกตอบ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3.2: ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ตัวแปร           | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม                                                                                                                        |
|------------------|-------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เพศ           | Nominal     | 1= ชาย<br>2= หญิง                                                                                                                        |
| 2. อายุ          | Ordinal     | 1= ต่ำกว่า 20 ปี<br>2= 20 - 25 ปี<br>3= 26 - 30 ปี<br>4= 31 - 35 ปี<br>5= 36 - 40 ปี<br>6= 41 - 45 ปี<br>7= 46 -50 ปี<br>8= 51 ปี ขึ้นไป |
| 3. ระดับการศึกษา | Ordinal     | 1= ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>2= ปริญญาตรี<br>3= สูงกว่าปริญญาตรี                                                                               |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ): ตัวแปร ระดับการวัดข้อมูล และเกณฑ์การแบ่งกลุ่มคำตอบ สำหรับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ตัวแปร                | ระดับการวัด | เกณฑ์การแบ่งกลุ่ม                                                                                                                       |
|-----------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. รายได้เฉลี่ย       | Ordinal     | 1= ต่ำกว่า 15,000 บาท<br>2 =15,000-25,000 บาท<br>3= 25,001-35,000 บาท<br>4= 35,001-45,000บาท<br>5= 45,001-55,000บาท<br>6= 55,001 ขึ้นไป |
| 5. ระยะเวลาในการทำงาน | Ordinal     | 1= น้อยกว่า 3 ปี<br>2= 3-6 ปี<br>3= 7-9 ปี<br>4= มากกว่า 9 ปี                                                                           |

**แบบสอบถามส่วนที่ 2** ข้อมูลการสอบถาม สมรรถนะของพนักงานขาย โดยลักษณะคำถาม เป็นการแสดงความคิดเห็น 5ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (แบบวัดสมรรถนะ)

| คำถาม                                                     | มาตรวัด  | ที่มา                               |
|-----------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------|
| <b>สมรรถนะ</b>                                            |          |                                     |
| <b>ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</b>                              |          |                                     |
| 1. ท่านนำเสนอสินค้าและบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์ณี (2555) |
| 2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า              |          |                                     |
| 3. ท่านมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า                 |          |                                     |
| 4. ท่านพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาลูกค้าได้อย่างทันท่วงที   |          |                                     |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (แบบวัดสมรรถนะ)

| คำถาม                                                                                         | มาตรวัด  | ที่มา                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------|
| 5. ท่านมีการประเมินและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า                                             |          |                                      |
| ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน                                                             |          |                                      |
| 6. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำการขายให้ประสบความสำเร็จ                                          | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) |
| 7. ท่านพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การขายบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้                     |          |                                      |
| 8. ท่านมีความมุ่งมั่นในงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ยอดขายตามที่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้        |          |                                      |
| 9. ท่านมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด       |          |                                      |
| ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง                                                                   |          |                                      |
| 10. ท่านพยายามศึกษาและแสวงหาวิธีในการปรับปรุงการทำงานด้านการขายหรือการให้บริการให้ดีขึ้น      | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) |
| 11. ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่                            |          |                                      |
| 12. ท่านมักจะร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่มีเพื่อให้เกิดการบริการในแนวทางใหม่ๆ                     |          |                                      |
| 13. ท่านพยายามเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการขายให้ดีขึ้น                         |          |                                      |
| 14. ท่านสามารถปรับตัวได้เมื่อพบกับสถานการณ์ที่กดดัน                                           |          |                                      |
| ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                                                  |          |                                      |
| 15. ท่านร่วมระดมความคิดกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงเทคนิคการขายใหม่ๆ ให้ดีขึ้น | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) |
| 16. ท่านมีโอกาเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการเพิ่มยอดขาย                                                |          |                                      |
| 17. ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อป้องกันอุปสรรคในการขาย                                            |          |                                      |
| 18. ท่านมีโอกาพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย          |          |                                      |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.3 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 2 (แบบวัดสมรรถนะ)

| คำถาม                                                                             | มาตรวัด  | ที่มา                                |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------------|
| ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ                                                   |          |                                      |
| 19. ท่านเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการขาย                                   | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) |
| 20. ท่านใช้ประสบการณ์ในการขายที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า                    |          |                                      |
| 21. ท่านสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการขายได้                             |          |                                      |
| 22. ท่านกล้าตัดสินใจ ขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน                               |          |                                      |
| 23. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ                               |          |                                      |
| ด้านการให้ความร่วมมือ                                                             |          |                                      |
| 24. ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมาย                       | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) |
| 25. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการและการขาย                 |          |                                      |
| 26. ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานเสมอ                        |          |                                      |
| 27. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี                                 |          |                                      |
| ด้านการสื่อสาร                                                                    |          |                                      |
| 28. ท่านนำเสนอข้อมูลในการขายหรือบริการที่กระชับและครบถ้วนให้แก่ลูกค้า             | Interval | ปรับปรุงจาก ปรทิพย์ พันธุ์มณี (2555) |
| 29. ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในข้อมูลในการขายหรือบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน |          |                                      |
| 30. ท่านสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในเงื่อนไขในการขายหรือบริการได้              |          |                                      |
| 31. ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์ที่เหมาะสมกับลูกค้า                             |          |                                      |

**แบบสอบถามส่วนที่ 3** ข้อมูลการสอบถาม การเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานขาย โดย  
ลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 3 (แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง)

| คำถาม                                                                        | มาตรวัด  | ที่มา                                  |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------------|
| <b><u>การเห็นคุณค่าในตนเอง</u></b>                                           |          |                                        |
| 32. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร                                     | Interval | ปรับปรุงจาก สุชาติ<br>อรัญยะปาล (2550) |
| 33. ท่านพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง                              |          |                                        |
| 34. ท่านเชื่อว่า ตนเอง คือ ส่วนหนึ่งขององค์กร                                |          |                                        |
| 35. ท่านพอใจกับสถานะหรือสภาพของท่านภายในองค์กร                               |          |                                        |
| 36. ท่าน คือ ส่วนหนึ่งในการผลักดันในองค์กรก้าวหน้าต่อไป                      |          |                                        |
| 37. ท่านพอใจกับบทบาทที่ได้รับภายในองค์กร                                     |          |                                        |
| 38. ท่านรู้สึกว่าคุณได้เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น |          |                                        |
| 39. ท่านภูมิใจกับการดำรงชีวิตที่ผ่านมา                                       |          |                                        |

**แบบสอบถามส่วนที่ 4** ข้อมูลการสอบถาม ความสุขในการทำงานของพนักงานขาย โดย  
ลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5: คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (แบบวัดความสุขในการทำงาน)

| คำถาม                                                                   | มาตรวัด  | ที่มา                                    |
|-------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|
| <b><u>ความสุขในการทำงาน</u></b>                                         |          |                                          |
| <b><u>ด้านการมีอิสรภาพ</u></b>                                          |          |                                          |
| 40. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ด้วยตนเอง | Interval | ปรับปรุงจาก นิสารัตน์<br>ไวยเจริญ (2553) |
| 41. ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเองได้                           |          |                                          |
| 42. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขายได้ตามโอกาส       |          |                                          |
| 43. ระหว่างชั่วโมงในการขาย ท่านมีโอกาสผ่อนคลายความเครียดได้ตามสมควร     |          |                                          |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.5 (ต่อ): คำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 4 (แบบวัดความสุขในการทำงาน)

| คำถาม                                                                                                              | มาตรวัด  | ที่มา                                    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|
| ด้านการมีความรู้                                                                                                   |          |                                          |
| 44. ท่านสามารถตอบสนองสั้ยให้แก่พนักงานและลูกค้าได้                                                                 | Interval | ปรับปรุงจาก นิสารัตน์<br>ไวยเจริญ (2553) |
| 45. ท่านหมั่นศึกษา แนวทางใหม่ๆ ในการขาย เพื่อสามารถ<br>ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ<br>และต่อเนื่อง |          |                                          |
| 46. ท่านรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในแผนกของท่านเอง<br>เป็นอย่างดี                                         |          |                                          |
| 47. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้<br>ข้อมูลแก่ลูกค้า                                             |          |                                          |
| ด้านการมีคุณธรรม                                                                                                   |          |                                          |
| 48. ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อมีการร้องขอ                                                     | Interval | ปรับปรุงจาก นิสารัตน์<br>ไวยเจริญ (2553) |
| 49. ท่านจะไม่บ้ายเบี่ยงงานที่ท่านทำผิดพลาดไปให้เพื่อน<br>ร่วมงานแก้ไขให้                                           |          |                                          |
| 50. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง                                                              |          |                                          |
| 51. ท่านยอมรับความข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำ<br>ของตนเอง                                                     |          |                                          |

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนในส่วนนี้มีมาตรวัดแบบ Likert Scale จากคะแนน 1-5 (ช่วงห่าง  
ระดับละ 1) โดยแต่ละระดับคะแนนมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นที่มีต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขาย ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมาย

จากการคำนวณอันตรภาคชั้นเพื่อหาช่วงคะแนนเฉลี่ยสำหรับการแปลความหมายโดยใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (วิชิต อุ๋อัน, 2550, หน้า 270)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าตามสูตรการคำนวณอันตรภาคชั้นจะได้ค่า ดังนี้} \\ &= 5 - 1 / 5 \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น จะมีเกณฑ์การแปลความหมายความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขาย โดยแปลผลจากค่าเฉลี่ยของแต่ละปัจจัยได้ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 แปลความว่า มีผลต่อความคิดเห็นน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 แปลความว่า มีผลต่อความคิดเห็นน้อย

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 แปลความว่า มีผลต่อความคิดเห็นปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 แปลความว่า มีผลต่อความคิดเห็นมาก

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แปลความว่า มีผลต่อความคิดเห็นมากที่สุด

**แบบสอบถาม ส่วนที่ 5** ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายโดยลักษณะคำถามเป็นการแสดงความคิดเห็น 5 ระดับ แสดงได้ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6: แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 5 (ประสิทธิภาพในการทำงานของขาย)

| คำถาม                                                                                                     | มาตรวัด  | ที่มา                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------------------------------|
| <b>ประสิทธิภาพในการทำงาน</b>                                                                              |          |                                  |
| 52. ท่านทำงานด้านการขายตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก                                       | Interval | ปรับปรุงจาก วิทยา จุฑาทถการสาริต |
| 53. ท่านสามารถทำการขายได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด                                                        |          | (2553)                           |
| 54. ยอดขายและผลปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พอใจและยอมรับของผู้บริหาร                                          |          |                                  |
| 55. ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการขายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร |          |                                  |
| 56. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                     |          |                                  |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 3.6 (ต่อ): แสดงคำถามของแบบสอบถามส่วนที่ 5 (ประสิทธิภาพในการทำงานของขาย)

| คำถาม                                                                                                        | มาตรวัด  | ที่มา                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------|
| 57. ท่านนำเทคนิคในการขายใหม่ๆ มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการขาย ให้บรรลุเป้าหมายและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | Interval | ปรับปรุงจาก วิทยา จงหัตถการสาริต (2553) |

### 3.4 การทดสอบเครื่องมือ

**3.4.1 การตรวจสอบความตรง (Validity)** ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นต่ออาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและความสอดคล้องของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ตรงกับเรื่องที่จะศึกษา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านที่พิจารณาแบบสอบถาม ได้แก่

- นายธีรวัธ ศุภพันธ์ภิญโญ ตำแหน่ง ผู้อำนวยการฝ่ายขายและการตลาด บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด
- นายประจัญมล ยืนองอาจ ตำแหน่ง ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายขายและการตลาด บริษัท บราเดอร์ คอมเมอร์เชียล (ประเทศไทย) จำกัด
- นายเอกชัย ก้องเกียรติศิลป์ ตำแหน่ง ตัวแทนขายประกัน บริษัท เอไอเอ จำกัด

**3.4.2 การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability)** ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดสอบเพื่อให้แน่ใจว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีความเข้าใจตรงกัน และตอบคำถามได้ตามความเป็นจริงทุกข้อ รวมทั้งข้อคำถามมีความเที่ยงทางสถิติ วิธีการทดสอบกระทำโดยการทดลองนำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากพนักงานขายที่ทำงานและพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 40 ตัวอย่าง หลังจากนั้น จึงวิเคราะห์ความเที่ยงของแบบสอบถามโดยใช้สถิติและพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของคำถามในแต่ละด้าน ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 3.7

ตารางที่ 3.7: ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของแบบสอบถาม

| ปัจจัย                            | ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค |                        |     |                            |
|-----------------------------------|--------------------------------|------------------------|-----|----------------------------|
|                                   | ข้อ                            | กลุ่มทดลอง<br>(n = 40) | ข้อ | กลุ่มตัวอย่าง<br>(n = 400) |
| <b>1. ด้านสมรรถนะ</b>             | 31                             | .937                   | 31  | .935                       |
| 1.1 การมุ่งเน้นลูกค้า             | 5                              | .728                   | 5   | .794                       |
| 1.2 การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน | 4                              | .876                   | 4   | .825                       |
| 1.3 การบริหารการเปลี่ยนแปลง       | 5                              | .849                   | 5   | .796                       |
| 1.4 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์      | 4                              | .850                   | 4   | .753                       |
| 1.5 การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ   | 5                              | .808                   | 5   | .811                       |
| 1.6 การให้ความร่วมมือ             | 4                              | .914                   | 4   | .802                       |
| 1.7 การสื่อสาร                    | 4                              | .742                   | 4   | .777                       |
| <b>2. การเห็นคุณค่าในตนเอง</b>    | 8                              | .897                   | 8   | .880                       |
| <b>3. ด้านความสุขในการทำงาน</b>   | 12                             | .898                   | 12  | .884                       |
| 3.1 การมีอิสรภาพ                  | 4                              | .826                   | 4   | .814                       |
| 3.2 การมีความรู้                  | 4                              | .854                   | 4   | .815                       |
| 3.3 การมีคุณธรรม                  | 4                              | .851                   | 4   | .808                       |
| <b>4. ประสิทธิภาพในการทำงาน</b>   | 6                              | .861                   | 6   | .818                       |
| <b>ค่าความเชื่อมั่นรวม</b>        | 57                             | .968                   | 57  | .965                       |

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ( $\alpha$ ) มีค่าอยู่ระหว่าง  $0 < \alpha < 1$  ค่าความเชื่อมั่นสำหรับงานวิจัยประเภทต่างๆ โดย Nunnally (1978) เสนอว่า

ค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า  $\alpha$  มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

ผลจากการวัดค่าความเชื่อมั่น พบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้กับกลุ่มทดลองจำนวน 40 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.968 โดยคำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.728 – 0.914 และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.965 โดยคำถามในแต่ละด้านมีระดับความเชื่อมั่นอยู่

ระหว่าง 0.753 – 0.880 ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค ของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีความเชื่อมั่นตามเกณฑ์ของ Nunnally สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

### 3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ดังนี้

**ประเภทที่ 1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)** เป็นข้อมูลที่รวบรวมจากแบบสอบถาม มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมดังนี้

1. ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบในการศึกษา และนำมาสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานขายที่ทำงาน และพักอาศัยอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครตามที่ได้กำหนดจำนวนไว้ในเบื้องต้นแล้วจำนวน 400 ชุด โดยเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกันยายน 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558
2. ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามก่อนที่จะนำมาประมวลผลในระบบ
3. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว นำมาลงรหัสตัวเลขในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน แล้วจึงนำมาประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

**ประเภทที่ 2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)** เป็นข้อมูลที่เก็บรวบรวมข้อมูลจากหนังสือ บทความวิชาการ วารสารวิชาการ ผลงานวิจัยที่ทำการศึกษามาก่อนแล้ว และรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ตที่สามารถสืบค้นได้ โดยเกี่ยวข้องกับสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสุขในการทำงานเพื่อใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัย และสามารถใช้อ้างอิงในการเขียนรายงานผลการวิจัยได้

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

**ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)** สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายข้อมูลในแต่ละส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ในการทำงาน ครั้งนี้วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ สมรรถนะของพนักงาน การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงาน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงาน ทำการวิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

**ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics Analysis) ใช้สถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Analysis) (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2550) โดยสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ มีดังต่อไปนี้**

สมมติฐานข้อที่ 1 สมรรถนะในด้านต่างๆ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.2 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สมรรถนะในด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.4 สมรรถนะในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.5 สมรรถนะในด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.6 สมรรถนะในด้านการให้ความร่วมมือมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1.7 สมรรถนะในด้านการสื่อสารมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 2 การเห็นคุณค่าในตนเองมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ความสุขในการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

จากการกำหนดสมมติฐานข้างต้น เพื่อทำการทดสอบอิทธิพลของปัจจัยตัวแปรอิสระ (X) ที่มีผลต่อปัจจัยตัวแปรตาม (Y) โดยเลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งในงานวิจัยนี้จะใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบที่มีความสัมพันธ์กันในเชิงเส้นตรง ดังนั้น สมการถดถอยที่ได้จะเรียกว่า สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple Liner Regression Equation) โดยมีตัวแบบดังนี้ (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\text{สมการพยากรณ์ คือ } Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + b_kX_k$$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายต่อไปนี้

|                   |                                                                                          |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| $k$               | หมายถึง จำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในสมการ                                                    |
| $\hat{Y}$         | หมายถึง ค่าประมาณหรือค่าทำนาย                                                            |
| $b_0$             | หมายถึง แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย                                             |
| $b_1, \dots, b_k$ | หมายถึง น้ำหนักคะแนนหรือสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรอิสระตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k ตามลำดับ |
| $X_0, \dots, X_k$ | หมายถึง คะแนนตัวแปรอิสระ ตัวที่ 1 ถึง ตัวที่ k                                           |

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์หาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อหาระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้การคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient) จากสูตร (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2550)

$$\alpha = (N/(N-1)) * [1 - \frac{\sum (s_i^2)}{s_{\text{sum}}^2}]$$

|          |                    |         |                                            |
|----------|--------------------|---------|--------------------------------------------|
| กำหนดให้ | $\alpha$           | หมายถึง | ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ       |
|          | N                  | หมายถึง | จำนวนข้อของแบบสอบถาม                       |
|          | $s_i^2$            | หมายถึง | ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ   |
|          | $s_{\text{sum}}^2$ | หมายถึง | ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ |

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับ 100% โดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.968 ซึ่งมีค่าความเที่ยงสูง (Nunnally, 1978) จึงสามารถนำผลลัพธ์ไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไป สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression) ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

- 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะ
- 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเห็นคุณค่าในตนเอง
- 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงาน
- 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน
- 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
- 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย  | 196   | 49     |
| หญิง | 204   | 51     |
| รวม  | 400   | 100.0  |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 204 ราย คิดเป็นร้อยละ 51 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 196 ราย คิดเป็นร้อยละ 49

ตารางที่ 4.2: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ           | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 20 ปี | 18    | 4.5    |
| 20-25 ปี       | 101   | 25.3   |
| 26-30 ปี       | 89    | 22.3   |
| 31-35 ปี       | 71    | 17.8   |
| 36-40 ปี       | 62    | 15.5   |
| 41-45 ปี       | 28    | 7      |
| 46-50 ปี       | 15    | 3.8    |
| 51 ปี ขึ้นไป   | 16    | 4      |
| รวม            | 400   | 100.0  |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-25 ปี ซึ่งมีจำนวน 101 ราย คิดเป็นร้อยละ 25.3 รองลงมาคือ อายุ 26-30 ปี มีจำนวน 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.3 อายุ 31-35 ปี มีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 อายุ 36-40 ปี มีจำนวน 62 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.5 อายุ 41-45 ปี มีจำนวน 28 ราย คิดเป็นร้อยละ 7 อายุ น้อยกว่า 20 ปี มีจำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 16 ราย คิดเป็นร้อยละ 4 และ 46-50 ปี มีจำนวน 15 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา    | จำนวน      | ร้อยละ       |
|------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 69         | 17.3         |
| ปริญญาตรี        | 279        | 69.8         |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 52         | 13           |
| <b>รวม</b>       | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 279 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.8 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 69 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 และสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 52 ราย คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน      | ร้อยละ       |
|----------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่า 15,000 บาท   | 39         | 9.8          |
| 15,001-25,000 บาท    | 172        | 43           |
| 25,001-35,000 บาท    | 126        | 31.5         |
| 35,001-45,000 บาท    | 31         | 7.8          |
| 45,001-55,000 บาท    | 22         | 5.5          |
| 55,001 บาท ขึ้นไป    | 10         | 2.5          |
| <b>รวม</b>           | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-25,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 172 ราย คิดเป็นร้อยละ 43 รองลงมาคือ 25,001-35,000 บาท มีจำนวน 126 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.5 ต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 39 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.8 รายได้ 35,001-45,000 บาท มีจำนวน 31 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.8 รายได้ 45,001-55,000 บาท มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 และรายได้ 55,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 10 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5: จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

| ประสบการณ์ในการทำงาน | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 3 ปี        | 104   | 26     |
| 3-6 ปี               | 121   | 30.3   |
| 7-9 ปี               | 85    | 21.3   |
| มากกว่า 9 ปี         | 90    | 22.5   |
| รวม                  | 400   | 100.0  |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 3-6 ปี มีจำนวน 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.3 รองลงมาคือ น้อยกว่า 3 ปี มีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26 มากกว่า 9 ปี มีจำนวน 90 คิดเป็นร้อยละ 22.5 และ 7-10 ปี มีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

#### 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะ

การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลสมรรถนะ ซึ่งประกอบด้วย การมุ่งเน้นลูกค้า การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การแก้ไขปัญหา และการตัดสินใจ การให้ความร่วมมือ และการสื่อสาร สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.6: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสมรรถนะ

| สมรรถนะ                          | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การมุ่งเน้นลูกค้า             | 4.05      | .535 | มาก              |
| 2. การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน | 4.37      | .528 | มากที่สุด        |
| 3. การบริหารการเปลี่ยนแปลง       | 3.89      | .531 | มาก              |
| 4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์      | 3.72      | .505 | มาก              |
| 5. การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ   | 3.81      | .544 | มาก              |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.6 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของสมรรถนะ

| สมรรถนะ              | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------|-----------|------|------------------|
| 6. การให้ความร่วมมือ | 4.18      | .496 | มาก              |
| 7. การสื่อสาร        | 3.97      | .490 | มาก              |
| รวม                  | 4.00      | .392 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับด้านสมรรถนะ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) รองลงมาคือ การให้ความร่วมมือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) การมุ่งเน้นลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) การสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) การบริหารการเปลี่ยนแปลง (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72)

ตารางที่ 4.7: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมุ่งเน้นลูกค้า

| การมุ่งเน้นลูกค้า                                          | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านนำเสนอสินค้าและบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าได้  | 3.96      | .626 | มาก              |
| 2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า               | 4.37      | .619 | มากที่สุด        |
| 3. ท่านมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า                  | 4.04      | .846 | มาก              |
| 4. ท่านพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที | 4.09      | .740 | มาก              |
| 5. ท่านมีการประเมินและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า          | 3.80      | .755 | มาก              |
| รวม                                                        | 4.05      | .535 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการมุ่งมั่นลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) รองลงมาคือ ท่านพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ท่านมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ท่านนำเสนอสินค้าและบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีการประเมินและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมุ่งมั่นผลสำเร็จในการทำงาน

| การมุ่งมั่นผลสำเร็จในการทำงาน                                                           | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำการขายให้ประสบความสำเร็จ                                    | 4.31      | .671 | มากที่สุด        |
| 2. ท่านพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การขายบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้               | 4.40      | .660 | มากที่สุด        |
| 3. ท่านมีความมุ่งมั่นในงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ยอดขายตามที่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้  | 4.40      | .645 | มากที่สุด        |
| 4. ท่านมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด | 4.38      | .630 | มากที่สุด        |
| รวม                                                                                     | 4.37      | .528 | มากที่สุด        |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับการมุ่งมั่นผลสำเร็จในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การขายบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ กับท่านมีความมุ่งมั่นในงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ยอดขายตามที่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) รองลงมาคือ ท่านมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำการขายให้ประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการบริหารการเปลี่ยนแปลง

| การบริหารการเปลี่ยนแปลง                                                                 | $\bar{x}$   | S.D         | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ท่านพยายามศึกษาและแสวงหาวิธีในการปรับปรุงการทำงานด้านการขายหรือการให้บริการให้ดีขึ้น | 3.93        | .697        | มาก              |
| 2. ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่                       | 4.12        | .701        | มาก              |
| 3. ท่านมักจะร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่มีเพื่อให้เกิดการบริการในแนวทางใหม่ๆ                | 3.80        | .728        | มาก              |
| 4. ท่านพยายามเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการขายให้ดีขึ้น                    | 3.83        | .713        | มาก              |
| 5. ท่านสามารถปรับตัวได้เมื่อพบกับสถานการณ์ที่กดดัน                                      | 3.79        | .738        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                                                              | <b>3.89</b> | <b>.531</b> | <b>มาก</b>       |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการบริหารการเปลี่ยนแปลง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และเมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ ท่านพยายามศึกษาและแสวงหาวิธีในการปรับปรุงการทำงานด้านการขายหรือการให้บริการให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ท่านพยายามเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการขายให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ท่านมักจะร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่มีเพื่อให้เกิดการบริการในแนวทางใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถปรับตัวได้เมื่อพบกับสถานการณ์ที่กดดัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

| ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์                                                                     | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านร่วมระดมความคิดกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงเทคนิคการขายใหม่ๆ ให้ดีขึ้น | 3.65      | .681 | มาก              |
| 2. ท่านมีโอกาสเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการเพิ่มยอดขาย                                               | 3.74      | .660 | มาก              |
| 3. ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อป้องกันอุปสรรคในการขาย                                            | 3.60      | .713 | มาก              |
| 4. ท่านมีโอกาสพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย         | 3.81      | .604 | มาก              |
| รวม                                                                                          | 3.72      | .505 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีโอกาสพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการเพิ่มยอดขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ท่านร่วมระดมความคิดกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงเทคนิคการขายใหม่ๆ ให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อป้องกันอุปสรรคในการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

| การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ                                   | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการขาย                | 3.69      | .663 | มาก              |
| 2. ท่านใช้ประสบการณ์ในการขายที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า | 3.96      | .753 | มาก              |
| 3. ท่านสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการขายได้          | 3.70      | .757 | มาก              |
| 4. ท่านกล้าตัดสินใจ ขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน            | 3.98      | .724 | มาก              |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.11 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

| การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ                        | $\bar{x}$   | S.D         | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 5. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ | 3.74        | .703        | มาก              |
| <b>รวม</b>                                         | <b>3.81</b> | <b>.544</b> | <b>มาก</b>       |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านกล้าตัดสินใจ ขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ ท่านใช้ประสบการณ์ในการขายที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ท่านสามารถแก้ปัญหาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ท่านสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการขายได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการให้ความร่วมมือ

| การให้ความร่วมมือ                                                | $\bar{x}$   | S.D         | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|------------------|
| 1. ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมาย       | 3.98        | .619        | มาก              |
| 2. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการและการขาย | 4.26        | .592        | มากที่สุด        |
| 3. ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานเสมอ        | 4.27        | .640        | มากที่สุด        |
| 4. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี                 | 4.21        | .655        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                                                       | <b>4.18</b> | <b>.496</b> | <b>มาก</b>       |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการให้ความร่วมมือ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านรับฟังความคิดเห็นและ

ข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) รองลงมาคือ ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการและการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการสื่อสาร

| การสื่อสาร                                                                       | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|----------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านนำเสนอข้อมูลในการขายหรือบริการที่กระชับและครบถ้วนให้แก่ลูกค้า             | 4.07      | .618 | มาก              |
| 2. ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในข้อมูลในการขายหรือบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน | 4.06      | .623 | มาก              |
| 3. ท่านสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในเงื่อนไขในการขายหรือบริการได้              | 3.85      | .681 | มาก              |
| 4. ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์ที่เหมาะสมกับลูกค้า                             | 3.93      | .609 | มาก              |
| รวม                                                                              | 3.97      | .490 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการสื่อสาร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านนำเสนอข้อมูลในการขายหรือบริการที่กระชับและครบถ้วนให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในข้อมูลในการขายหรือบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์ที่เหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในเงื่อนไขในการขายหรือบริการได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ตามลำดับ

#### 4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลการเห็นคุณค่าในตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูลการเห็นคุณค่าในตนเอง โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลการเห็นคุณค่าในตนเอง สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.14: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการเห็นคุณค่าในตนเอง

| การเห็นคุณค่าในตนเอง                                                        | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร                                     | 3.71      | .691 | มาก              |
| 2. ท่านพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง                              | 3.85      | .668 | มาก              |
| 3. ท่านเชื่อว่า ตนเอง คือ ส่วนหนึ่งขององค์กร                                | 3.86      | .720 | มาก              |
| 4. ท่านพอใจกับสถานะหรือสภาพของท่านภายในองค์กร                               | 3.71      | .783 | มาก              |
| 5. ท่าน คือ ส่วนหนึ่งในการผลักดันในองค์กรก้าวหน้าต่อไป                      | 3.62      | .770 | มาก              |
| 6. ท่านพอใจกับบทบาทที่ได้รับภายในองค์กร                                     | 3.75      | .823 | มาก              |
| 7. ท่านรู้สึกว่าคุณได้เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น | 3.87      | .691 | มาก              |
| 8. ท่านภูมิใจกับการดำรงชีวิตที่ผ่านมา                                       | 3.97      | .732 | มาก              |
| รวม                                                                         | 3.79      | .543 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับการเห็นคุณค่าในตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) และเมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านภูมิใจกับการดำรงชีวิตที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าคุณได้เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ท่านเชื่อว่า ตนเอง คือ ส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ท่านพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ท่านพอใจกับบทบาทที่ได้รับภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ท่านรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร กับท่านพอใจกับสถานะหรือสภาพของท่านภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่าน คือ ส่วนหนึ่งในการผลักดันในองค์กรก้าวหน้าต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

#### 4.4 การวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความสุขในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล เพื่ออธิบายถึงข้อมูลความสุขในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย การมีอิสรภาพ การมีความรู้ และการมีคุณธรรม สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความสุขในการทำงาน

| ความสุขในการทำงาน | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------|-----------|------|------------------|
| 1. การมีอิสรภาพ   | 3.87      | .573 | มาก              |
| 2. การมีความรู้   | 4.00      | .587 | มาก              |
| 3. การมีคุณธรรม   | 4.30      | .506 | มากที่สุด        |
| รวม               | 4.06      | .461 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับความสุขในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความสุขในการทำงานด้านมีการคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) รองลงมาคือ ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมีอิสรภาพ

| การมีอิสรภาพ                                                           | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ด้วยตนเอง | 3.98      | .664 | มาก              |
| 2. ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเองได้                           | 3.89      | .771 | มาก              |
| 3. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขายได้ตามโอกาส       | 3.93      | .682 | มาก              |
| 4. ระหว่างชั่วโมงในการขาย ท่านมีโอกาสนผ่อนคลายความเครียดได้ตามสมควร    | 3.70      | .740 | มาก              |
| รวม                                                                    | 3.87      | .573 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่าน

สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขายได้ตามโอกาส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเองได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระหว่างชั่วโมงในการขาย ท่านมีโอกาสนอนคลายความเครียดได้ตามสมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมีความรู้

| การมีความรู้                                                                                               | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านสามารถตอบข้อสงสัยให้แก่พนักงานและลูกค้าได้                                                          | 4.02      | .718 | มาก              |
| 2. ท่านหมั่นศึกษา แนวทางใหม่ๆ ในการขาย เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง | 4.05      | .700 | มาก              |
| 3. ท่านรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในแผนกของท่านเองเป็นอย่างดี                                      | 3.99      | .812 | มาก              |
| 4. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า                                          | 3.93      | .690 | มาก              |
| รวม                                                                                                        | 4.00      | .588 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านหมั่นศึกษา แนวทางใหม่ๆ ในการขาย เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอ และต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ ท่านสามารถตอบข้อสงสัยให้แก่พนักงานและลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ท่านรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในแผนกของท่านเองเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของการมีคุณธรรม

| การมีคุณธรรม                                                        | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|---------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อมีการร้องขอ       | 4.06      | .644 | มาก              |
| 2. ท่านจะไม่บ่นเบียดเบียนที่ท่านทำผิดพลาดไปให้เพื่อนร่วมงานแก้ไขให้ | 4.32      | .659 | มากที่สุด        |
| 3. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง                | 4.44      | .634 | มากที่สุด        |
| 4. ท่านยอมรับความข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง           | 4.39      | .599 | มากที่สุด        |
| รวม                                                                 | 4.30      | .506 | มากที่สุด        |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากที่สุดกับความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) รองลงมาคือ ท่านยอมรับความข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) ท่านจะไม่บ่นเบียดเบียนที่ท่านทำผิดพลาดไปให้เพื่อนร่วมงานแก้ไขให้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ตามลำดับ

#### 4.5 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผล เพื่ออธิบายถึงประสิทธิภาพในการทำงาน สรุปได้ตามตารางและคำอธิบายต่อไปนี้

ตารางที่ 4.19: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของประสิทธิภาพในการทำงาน

| ประสิทธิภาพในการทำงาน                                                                                       | $\bar{x}$ | S.D  | ระดับความคิดเห็น |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|------------------|
| 1. ท่านทำงานด้านการขายตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก                                          | 3.58      | .688 | มาก              |
| 2. ท่านสามารถทำการขายได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด                                                           | 3.84      | .708 | มาก              |
| 3. ยอดขายและผลปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พอใจและยอมรับของผู้บริหาร                                             | 3.93      | .679 | มาก              |
| 4. ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการขายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร    | 4.22      | .655 | มากที่สุด        |
| 5. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                        | 3.92      | .754 | มาก              |
| 6. ท่านนำเทคนิคในการขายใหม่ๆ มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการขาย ให้บรรลุเป้าหมายและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | 3.93      | .675 | มาก              |
| รวม                                                                                                         | 3.90      | .502 | มาก              |

ผลการศึกษาข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยมากกับประสิทธิภาพในการทำงาน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการขายอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22) รองลงมาคือ ยอดขายและผลปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พอใจและยอมรับของผู้บริหาร กับท่านนำเทคนิคในการขายใหม่ๆ มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการขาย ให้บรรลุเป้าหมายและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92) ท่านสามารถทำการขายได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านทำงานด้านการขายตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเกิดข้อผิดพลาดน้อยมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58) ตามลำดับ

#### 4.6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายใน

เขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) มีผลการวิเคราะห์และมีความหมายของสัญลักษณ์ต่างๆ ดังนี้

|                  |                                                                                        |
|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| Sig.             | หมายถึง ระดับนัยสำคัญ                                                                  |
| R <sup>2</sup>   | หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพในการพยากรณ์                              |
| S.E.             | หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                                            |
| B                | หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ               |
| Beta ( $\beta$ ) | หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในแบบคะแนนมาตรฐาน                                       |
| t                | หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าเฉลี่ยของสมการแต่ละค่าที่อยู่ในสมการ |
| Tolerance        | หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน                       |
| VIF              | หมายถึง ค่าที่สภาพของกลุ่มของตัวแปรอิสระในสมการมีความสัมพันธ์กัน                       |

ตารางที่ 4.20: สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

| ปัจจัย                          | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร |       |         |        |       |           |       |
|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------|---------|--------|-------|-----------|-------|
|                                 | S.E.                                                                | B     | $\beta$ | t      | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| ค่าคงที่                        | .164                                                                | .096  |         | .583   | .560  |           |       |
| สมรรถนะ                         |                                                                     |       |         |        |       |           |       |
| - การมุ่งเน้นลูกค้า             | .043                                                                | .058  | .062    | 1.345  | .179  | .399      | 2.503 |
| - การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน | .039                                                                | .114  | .120    | 2.930  | .004* | .504      | 1.985 |
| - การบริหารการเปลี่ยนแปลง       | .040                                                                | -.070 | -.074   | -1.740 | .083  | .460      | 2.173 |
| - ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์      | .039                                                                | .018  | .019    | .474   | .636  | .550      | 1.819 |
| - การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ   | .044                                                                | .199  | .216    | 4.503  | .000* | .365      | 2.738 |
| - การให้ความร่วมมือ             | .042                                                                | -.045 | -.044   | -1.060 | .290  | .480      | 2.085 |
| - การสื่อสาร                    | .045                                                                | .226  | .221    | 5.043  | .000* | .436      | 2.295 |
| การเห็นคุณค่าในตนเอง            | .042                                                                | .228  | .247    | 5.388  | .000* | .399      | 2.504 |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.20 (ต่อ): สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อ  
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขต  
กรุงเทพมหานคร

| ปัจจัย                   | ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขต<br>กรุงเทพมหานคร |      |         |       |       |           |       |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------|------|---------|-------|-------|-----------|-------|
|                          | S.E.                                                                    | B    | $\beta$ | t     | Sig.  | Tolerance | VIF   |
| <b>ความสุขในการทำงาน</b> |                                                                         |      |         |       |       |           |       |
| - การมีอิสรภาพ           | .043                                                                    | .096 | .110    | 2.229 | .026* | .344      | 2.907 |
| - ด้านการมีความรู้       | .038                                                                    | .033 | .039    | .874  | .383  | .423      | 2.361 |
| - ด้านการมีคุณธรรม       | .037                                                                    | .102 | .103    | 2.750 | .006* | .603      | 1.660 |

$R^2 = 0.821$ ,  $F=73.147$ ,  $*p<0.05$

จากตารางที่ 4.20 ผลจากการทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ ดังตารางที่ 2 พบว่า สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน (Sig. = .004) การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ (Sig. = .000) การสื่อสาร (Sig. = .000) การเห็นคุณค่าในตนเอง (Sig. = .000) ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ (Sig. = .026) และความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม (Sig. = .006) ในขณะที่ตัวแปรที่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ การมุ่งเน้นลูกค้า การบริหารการเปลี่ยนแปลง ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การให้ความร่วมมือ และ ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้

เมื่อพิจารณาน้ำหนักของผลกระทบของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง ( $\beta = .247$ ) ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด รองลงมา คือ สมรรถนะด้านการสื่อสาร ( $\beta = .221$ ) สมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ( $\beta = .216$ ) สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ( $\beta = .120$ ) ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ ( $\beta = .110$ ) และความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม ( $\beta = .103$ ) ตามลำดับ

นอกจากนี้ สัมประสิทธิ์การกำหนด ( $R^2 = .821$ ) แสดงให้เห็นว่า การเห็นคุณค่าในตนเอง สมรรถนะด้านการสื่อสาร การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน

ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ และด้านการมีคุณธรรม ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 82.1 ที่เหลืออีกร้อยละ 17.9 เป็นผลเนื่องมาจากตัวแปรอื่น

จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ (Independent) 11 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ( $X_1$ ) ปัจจัยสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ( $X_2$ ) ปัจจัยสมรรถนะด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ( $X_3$ ) ปัจจัยสมรรถนะด้านความริเริ่มสร้างสรรค์ ( $X_4$ ) ปัจจัยสมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ( $X_5$ ) ปัจจัยสมรรถนะด้านการให้ความร่วมมือ ( $X_6$ ) ปัจจัยสมรรถนะด้านการสื่อสาร ( $X_7$ ) ปัจจัยการเห็นคุณค่าในตนเอง ( $X_8$ ) และปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ ( $X_9$ ) ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ ( $X_{10}$ ) ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม ( $X_{11}$ ) ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ( $\hat{Y}$ ) สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการเชิงเส้นตรงที่ได้จากการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 เพื่อทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครได้ดังนี้

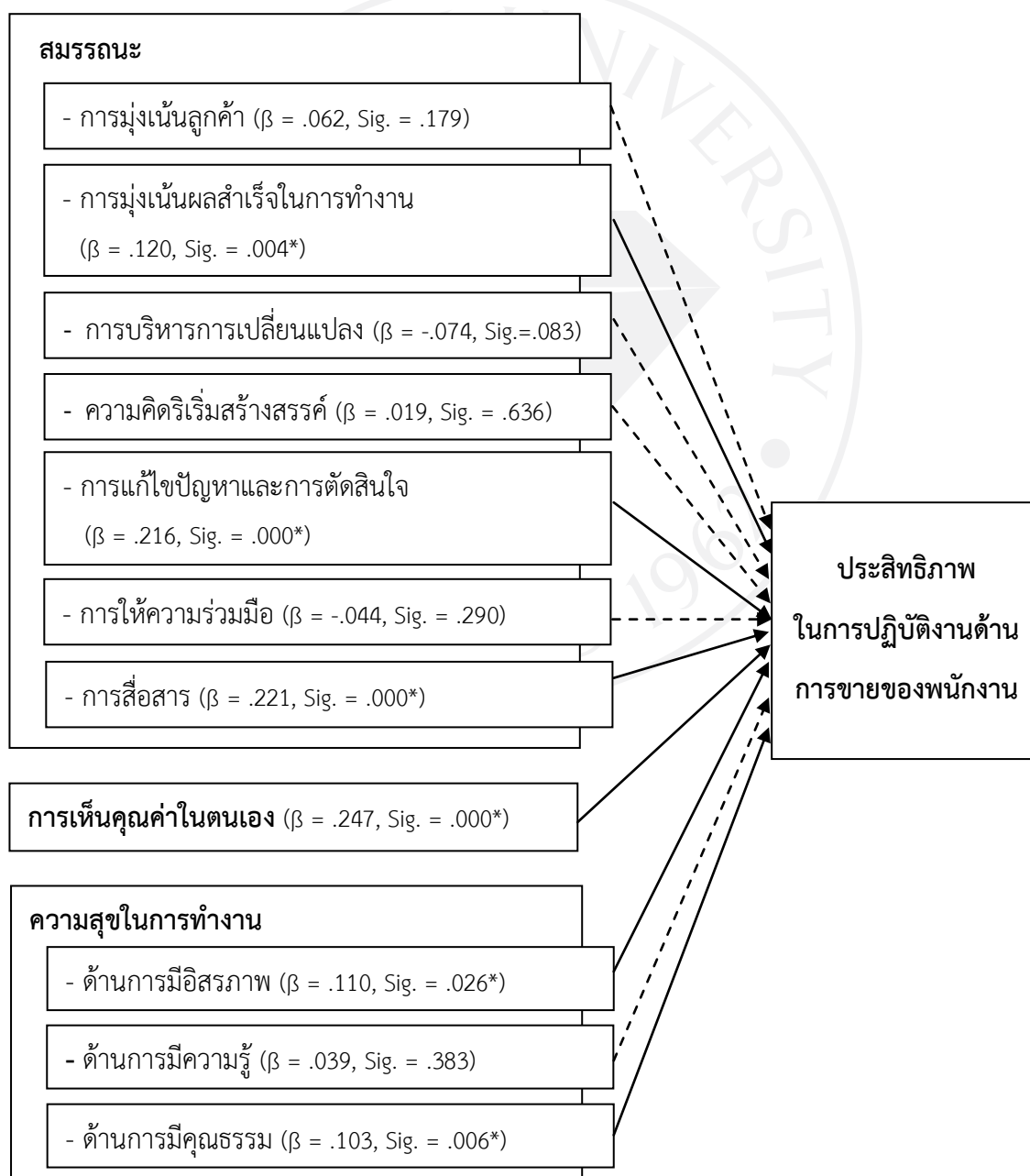
$$\hat{Y} = 0.096 + 0.114 X_2 + 0.199 X_5 + 0.226 X_7 + 0.228 X_8 + 0.096 X_9 + 0.102 X_{11}$$

จากสมการเชิงเส้นตรงดังกล่าว จะเห็นว่า ค่าสัมประสิทธิ์ (B) ของปัจจัยสมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานเท่ากับ .114 ปัจจัยสมรรถนะด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจเท่ากับ .199 ปัจจัยสมรรถนะด้านการสื่อสาร เท่ากับ .226 ปัจจัยการเห็นคุณค่าในตนเอง เท่ากับ .228 ปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ เท่ากับ .096 และปัจจัยความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรม เท่ากับ 0.102 ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก ถือว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครในทิศทางเดียวกัน

ในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุนั้น ก่อนนำตัวแปรอิสระใดๆ เข้าสู่สมการถดถอย ควรพิจารณารายละเอียดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระก่อน และการตรวจสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ซึ่งค่า VIF ที่มีค่าเกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันเอง ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าTolerance ของตัวแปรอิสระ มีค่าเท่ากับ 0.344-0.603 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำ คือ มากกว่า 0.40 (Allison, 1999) และค่า VIF ของตัวแปรอิสระมีค่าตั้งแต่ 1.660 – 2.907 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5.0 แสดงว่า ตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันแต่ไม่มีนัยสำคัญ (Zikmund, Babin, Carr, & Griffin, 2013, p.590)

ในการศึกษา สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ในกรอบแนวคิดการวิจัย ดังแสดงในภาพที่ 4.1

ภาพที่ 4.1: ผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณของสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร



จากผลการทดสอบค่าทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระ ได้แก่ สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงาน ได้ผลสรุปว่า ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ สมรรถนะ ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การสื่อสาร การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ และด้านการมีคุณธรรม ส่วนตัวแปรที่ไม่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการให้ความร่วมมือ และความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้

#### 4.7 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.21: สรุปผลการทดสอบสมมติฐานสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

| สมมติฐาน                                                                                                                       | ผลการทดสอบสมมติฐาน |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| สมมติฐานข้อที่1 สมรรถนะในด้านต่างๆ มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้      |                    |
| 1.1 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร             | ปฏิเสธสมมติฐาน     |
| 1.2 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | ยอมรับสมมติฐาน     |
| 1.3 สมรรถนะในด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร       | ปฏิเสธสมมติฐาน     |

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.21 (ต่อ): สรุปผลการทดสอบสมมติฐานสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

|                                                                                                                      |                                                                                                                  |                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| 1.4                                                                                                                  | สมรรถนะในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 1.5                                                                                                                  | สมรรถนะในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร  | ยอมรับสมมติฐาน |
| 1.6                                                                                                                  | สมรรถนะในการให้ความร่วมมือส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร            | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 1.7                                                                                                                  | สมรรถนะในการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร                   | ยอมรับสมมติฐาน |
| สมมติฐานข้อที่ 2 การเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร                    |                                                                                                                  | ยอมรับสมมติฐาน |
| สมมติฐานข้อที่ 3 ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนี้ |                                                                                                                  |                |
| 3.1                                                                                                                  | ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร     | ยอมรับสมมติฐาน |
| 3.2                                                                                                                  | ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร     | ปฏิเสธสมมติฐาน |
| 3.3                                                                                                                  | ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร     | ยอมรับสมมติฐาน |

## บทที่ 5

### สรุปและอภิปรายผล

การศึกษางานวิจัยเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประชากรและตัวอย่างที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 20 สถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) และสถิติที่ใช้สำหรับข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ จำนวน 400 ชุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51 มีอายุ 20-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.3 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 69.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 3-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.3

ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นโดยรวมเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร คือ สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงาน เรียงลำดับ ดังนี้

1. สมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครประกอบไปด้วย

1.1 ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.05) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมุ่งเน้นลูกค้าแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า คือ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37) รองลงมาคือ ท่านพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) ท่านมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04) ท่านนำเสนอสินค้าและบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 3.96) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีการประเมินและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) ตามลำดับ

1.2 ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.37$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน คือ ท่านพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การขายบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ กับท่านมีความมุ่งมั่นในงานขายผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ได้ยอดขายตามที่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40) รองลงมาคือ ท่านมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำการขายให้ประสบความสำเร็จ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31) ตามลำดับ

1.3 ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง คือ ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) รองลงมาคือ ท่านพยายามศึกษาและแสวงหาวิธีในการปรับปรุงการทำงานด้านการขายหรือการให้บริการให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ท่านพยายามเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการขายให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83) ท่านมักจะร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่มีเพื่อให้เกิดการบริการในแนวทางใหม่ๆ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถปรับตัวได้เมื่อพบกับสถานการณ์ที่กดดัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79) ตามลำดับ

1.4 ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์โดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือ ท่านมีโอกาสพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81) รองลงมาคือ ท่านมีโอกาสเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการเพิ่มยอดขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ท่านร่วมระดมความคิดกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงเทคนิค

การขายใหม่ๆ ให้ดีขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อป้องกันอุปสรรคในการขาย(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60) ตามลำดับ

1.5 ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.81) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ คือ ท่านกล้าตัดสินใจขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ ท่านใช้ประสบการณ์ในการขายที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96) ท่านสามารถแก้ปัญหาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74) ท่านสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการขายได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ตามลำดับ

1.6 ด้านการให้ความร่วมมือ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการให้ความร่วมมือโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 4.18) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการให้ความร่วมมือแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญด้านการให้ความร่วมมือ คือ ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานเสมอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27) รองลงมาคือ ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการและการขาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26) ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมาย (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) ตามลำดับ

1.7 ด้านการสื่อสารโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของสมรรถนะที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการสื่อสารโดยรวมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X}$  = 3.97) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการสื่อสารแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการสื่อสารโดยรวมคือ ท่านนำเสนอข้อมูลในการขายหรือบริการที่กระชับและครบถ้วนให้แก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07) รองลงมาคือ ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในข้อมูลในการขายหรือบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์ที่เหมาะสมกับลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในเงื่อนไขในการขายหรือบริการได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ตามลำดับ

2. การเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของการเห็นคุณค่าในตนเองที่ส่งผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร การเห็นคุณค่าในตนเองทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.79$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาการเห็นคุณค่าในตนเอง แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญกับการเห็นคุณค่าในตนเอง คือ ท่านภูมิใจกับการดำรงชีวิตที่ผ่านมา (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกว่าการเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นมากขึ้น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87) ท่านเชื่อว่า ตนเอง คือ ส่วนหนึ่งขององค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86) ท่านพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85) ท่านพอใจกับบทบาทที่ได้รับภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75) ท่านรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร กับท่านพอใจกับสถานะหรือสภาพของท่านภายในองค์กร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันในองค์กรก้าวหน้าต่อไป (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62) ตามลำดับ

3. ความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย

3.1 ด้านการมีอิสรภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมีอิสรภาพทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 3.87$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านด้านการมีอิสรภาพแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีอิสรภาพ คือ ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ด้วยตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98) รองลงมาคือ ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขายได้ตามโอกาส (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเองได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ระหว่างชั่วโมงในการขาย ท่านมีโอกาสผ่อนคลายความเครียดได้ตามสมควร (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70) ตามลำดับ

3.2 ด้านการมีความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมีความรู้ทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.00$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมีความรู้แต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีความรู้ คือ ท่านหมั่นศึกษา แนวทางใหม่ๆ ในการขาย เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05) รองลงมาคือ ท่านสามารถตอบข้อสงสัยให้แก่พนักงานและลูกค้าได้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ท่านรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในแผนกของท่านเองเป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.99) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93) ตามลำดับ

3.3 ด้านการมีคุณธรรมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของความสุขในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการมีคุณธรรมทั้งหมดอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.30$ ) นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาด้านการมีคุณธรรมแต่ละรายการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญ ด้านการมีคุณธรรม คือ ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44) รองลงมาคือ ท่านยอมรับความข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39) ท่านจะไม่บ่ายเบี่ยงงานที่ท่านทำผิดพลาดไปให้เพื่อนร่วมงานแก้ไขให้ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ท่านท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อมีการร้องขอ (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ตามลำดับ

## 5.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** สมรรถนะ ได้แก่ ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 1.1 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 พบว่า สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .179 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.2 สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 พบว่า สมรรถนะในด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครโดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .004 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 สมรรถนะในด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 พบว่า สมรรถนะในด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .083 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.1 ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1 พบว่า ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .026 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.2 ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.2 พบว่า ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .383 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3.3 ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3.3 พบว่า ความสุขในการทำงานด้านการมีคุณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .006 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### 5.3 การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ด้านการให้ความร่วมมือ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ในขณะที่พนักงานขายส่วนใหญ่ มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า มีความพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้า อาจจะไม่พร้อมที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงใหม่ และไม่สามารถปรับตัวได้เมื่อพบกับสถานการณ์ที่กดดัน หรืออาจ不会有โอกาสพัฒนาแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย และอาจไม่ได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการและการขาย หรือให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของปรัญญ์ พันธุ์ณี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ ยังขัดแย้งกับงานวิจัยของเสนห์ จุ้ยโต (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ต้นแบบสมรรถนะหลักขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมี 6 ประการ ได้แก่ ความรอบรู้ด้านวัฒนธรรมองค์กร การคิดค้นนวัตกรรมใหม่ การทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์ การสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วม ความรอบรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และการทำงานเป็นทีม และยังขัดแย้งกับ

งานวิจัยของกรนก บัญชูจรัส (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ การคิดเชิงบวก การรวมทีม การจัดการความรู้ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในการทำงาน ความสมดุลของชีวิตกับการทำงาน โครงสร้างของทีม และการกำหนดภารกิจของหน่วยงานและกลยุทธ์ในการบริหารงาน ซึ่งพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัดเพชรบุรี มีการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก

สมรรถนะด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการสื่อสารส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานขายส่วนใหญ่มีความพยายาม และความมุ่งมั่นในงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ยอดขายตามที่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้ ถ้าตัดสินใจขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน ใช้ประสบการณ์ในการขายที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และสามารถนำเสนอข้อมูลในการขายหรือบริการที่กระชับและครบถ้วนให้แก่ลูกค้า สื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในข้อมูลในการขายหรือบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน รวมทั้งสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในเงื่อนไขในการขายหรือบริการได้ ผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของภาณุภา แก้วเสียง (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของกาญจนา คิตศรี (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลเชิงคำ จังหวัดพะเยา ผลการศึกษาพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ในด้านการตัดสินใจ ด้านการวิเคราะห์ปัญหาและการจัดการ ด้านความร่วมมือในการทำงานและด้านการทำงานเป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี และผลการประเมินยังพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน มีความเหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้

การเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานขายส่วนใหญ่รู้สึกว่ องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานขายมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการผลักดันในองค์กรก้าวหน้าต่อไป ซึ่งผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของปรีชา รัตนบุรี (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานและความรู้สึกการเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

บริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานในบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างมีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับมาก และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวก

ความสุขในการทำงานด้านการมีอิสรภาพ และด้านการมีคุณธรรมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากพนักงานขายส่วนใหญ่สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้นได้ด้วยตนเอง และสามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเอง และมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง และยอมรับความข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินทร แซ่ฉั่ว (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรเชิงสร้างสรรค์มีความสุขจากการได้ทำงานที่ตนเองรัก งานมีความอิสระ มีความสัมพันธ์อันดีกับหัวหน้างาน เป็นสิ่งสำคัญมากต่อความสุขในการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Aziz, Mustaffa, Samah & Yusos (2014) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและความสุขในการทำงานของนักวิชาการประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยองค์ประกอบในการเพิ่มความสุขยังได้รับอิทธิพลจากลักษณะบุคลิกภาพด้านความน่าพอใจ ความซื่อตรง และการเปิดกว้างซึ่งมีผลกระทบเชิงบวกเกี่ยวกับความสุข

ความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานขายส่วนใหญ่พยายามศึกษาแนวทางใหม่ๆ ในการขาย เพื่อสามารถตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้า และสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลแก่ลูกค้า ผลการวิจัยในครั้งนี้ ขัดแย้งกับงานวิจัยของพนัสนิธิ (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสุขในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกเครื่องใช้ในครัวแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้ในระดับสูง และไม่พบว่า มีพนักงานมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่ต้องปรับปรุง โดยในด้านบุคลิกภาพแบบวันใหม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานด้านการมีความรู้และด้านการมีคุณธรรม

#### 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้ในองค์กร

จากการศึกษาเรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการสรุปผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ดังนี้เนื่องจาก

การเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานครมากที่สุด รองลงมาคือ สมรรถนะด้านการสื่อสาร ผู้วิจัยขอเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บังคับบัญชาควรให้การสนับสนุน คือ การเห็นคุณค่าในตนเอง โดยผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนใจใส่ใจและสร้างความพึงใจให้กับพนักงานเพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรร่วมกัน โดยยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรม ขับเคลื่อนและจูงใจบุคลากรในองค์กร เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ส่งเสริมให้พนักงานได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน โดยการเลื่อนตำแหน่ง การมอบหมายงานที่ค่อนข้างยากให้กับพนักงาน เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกถึงการมีคุณค่า การเป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งส่วนหนึ่งขององค์กร และรู้สึกว่าตนเองมีศักยภาพและมีประโยชน์กับองค์กร

2. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะ ด้านการสื่อสาร โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะด้านการสื่อสารให้กับพนักงาน เช่น หลักสูตรการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสาร การให้บริการอย่างมืออาชีพ เป็นต้น หรือจัดให้มีการศึกษาดูงานในองค์กรที่เกี่ยวกับการบริการลูกค้า เพื่อให้ทราบถึงข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาการทำงานและเพิ่มพูนสมรรถนะการทำงานของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น

3. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะ ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ โดยเน้นให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการวางแผนในการแก้ไขปัญหา เน้นการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์การทำงาน เพื่อเป็นการมุ่งเน้นและเพิ่มประสิทธิภาพให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจที่เกิดขึ้นภายในองค์กร

4. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับสมรรถนะ ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน โดยสนับสนุนหรือยกย่องพนักงานที่มีความมุ่งมั่นในการทำงานที่ประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร และคอยให้กำลังใจพนักงานที่มีความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการทำงาน เพื่อให้พนักงานขององค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้มากยิ่งขึ้น

5. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงาน ด้านการมีอิสรภาพ โดยให้ความสำคัญในการให้อิสระในการกำหนดและวางแผนขั้นตอนต่างๆในการขาย และยังเปิดโอกาสให้พนักงานได้แบ่งปันประสบการณ์ต่างๆเพื่อเป็นแรงผลักดันหรือเกิดแนวคิดใหม่ๆ เพื่อนำมาปรับใช้กับตนเองให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นหรือแก้ไขในส่วนที่มีข้อบกพร่องในตนเอง

6. ผู้บังคับบัญชาควรให้ความสำคัญกับความสุขในการทำงาน ด้านการมีคุณธรรม โดยการให้โอกาสพนักงานที่ทำงานผิดพลาดและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน และคอยดักเตือนพนักงานแม้เกิดข้อผิดพลาด

## 5.5 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรเพิ่มวิธีในการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ ควรทำการเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานขายเพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น เนื่องจากการเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์จะทำให้กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลและความคิดเห็นที่นอกเหนือจากในแบบสอบถาม
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมด้านตัวแปรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานขาย เช่น ความคาดหวังด้านผลตอบแทน ลักษณะทางสังคม การมองโลกในแง่ดี และกระบวนการสื่อสารกับลูกค้า เป็นต้น
3. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการเพิ่มแบบสอบถามเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
4. สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป หากมีผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในหัวเรื่องนี้ควรนำข้อมูลนี้ไปศึกษาพนักงานขายแต่ละประเทศในกลุ่มอาเซียน เพื่อจะได้นำข้อมูลมาเปรียบเทียบกับพนักงานขายในประเทศเพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาเทคนิคการขายให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และยังทราบถึงความเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะอย่างไร และทำการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และตั้งสมมติฐานเปรียบเทียบคะแนนค่าเฉลี่ยเพื่อให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### บรรณานุกรม

- กรกนก บุญชูจรัส. (2552). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการทำงานเป็นทีมของพัฒนากรในพื้นที่ความรับผิดชอบของศูนย์ศึกษาและพัฒนาชุมชน จังหวัด เพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- กาญจนาชนก ภักทวนิชานันท์. (2554). การวิเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะหลักเพื่อใช้ในการประเมิน  
ข้าราชการ กรณีศึกษา สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- กาญจนา คิตศรี. (2556). ความสามารถเชิงสมรรถนะหลักของพยาบาลที่ปฏิบัติงานอุบัติเหตุและ  
ฉุกเฉิน โรงพยาบาลเชิงคำ จังหวัดพะเยา. วารสารสาธารณสุขสู่ล้านนา, 9(3), 166-181.
- เกียรติวรรณ อมาตยกุล. (2543). ชีวิตด้วยจิตวิทยา. กรุงเทพมหานคร: ที.พี.พรินท์.
- ศุภาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้า  
เมือง ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย1 ฝ่าย2. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐธัญ ถนอมรบ. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานการเดินรถการ  
ไฟฟ้าแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จ  
เจ้าพระยา.
- ดวงใจ วุฒิประเสริฐ. (2550). ปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักขายและ  
บริการลูกค้าองค์กรบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยธนบุรี.
- เดชา เดชะวัฒนะไพศาล. (2543). Competency-based human resources management.  
วารสารการบริหารคน, 21(4), 19-22.
- ทัศนีย์ ทิศสุกใส. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง ความสามารถในการเผชิญ  
และฝ่าฟันอุปสรรค กับผลการปฏิบัติงานพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลบำรุงราษฎร์.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ทัศนีย์ อัญมณีเจริญ. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ความรู้สึกมีคุณค่าใน  
ตนเอง และความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษาธุรกิจโรงเลื่อยไม้สัก. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2557). ดัชนีการอุปโภคบริโภคภาคเอกชนและองค์ประกอบที่ปรับฤดูกาล  
ปีพุทธศักราช 2553 – 2557. สืบค้นจาก  
<http://www2.bot.or.th/statistics/ReportPage.aspx?language=th&reportID=403>.

- ธานินทร์ สุทธิบุญพร. (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการ พนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นนท์ธกร ปิยนนศิลป์. (2551). *ศิลปะการขาย*. สืบค้นจาก [http://www.lamptech.ac.th/webprg/article\\_top/file\\_ar/a485186%C7%D4%AA%D2%C8%D4%C5%BB%A1%D2%C3%A2%D2%C22.ppt](http://www.lamptech.ac.th/webprg/article_top/file_ar/a485186%C7%D4%AA%D2%C8%D4%C5%BB%A1%D2%C3%A2%D2%C22.ppt).
- นฤมล แสงผล. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของบุคลากรคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- นิตนา ฐานิตธนกร และคณะ. (2557). *การจัดการ*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- นิสาร์ตน์ ไวยเจริญ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการผลิตใน บริษัท ยูแทคไทย จำกัด (สำนักงานใหญ่)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญญาภา แจ่มสี. (2544). *การศึกษาเปรียบเทียบรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูที่มีผลต่อความผูกพันใกล้ชิด การเห็นคุณค่าในตนเอง และการยอมรับตนเองของนักศึกษาที่พฤติกรรมเสี่ยง และไม่เสี่ยง ของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพระนครใต้*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญประคอง เนียมคำ. (2554). *ความหมายและความสำคัญของการตลาด*. สืบค้นจาก <https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/boonprakong2554/home/bth-thi-1-khwam-hmay-laea-khwam-sakhay-khxng-kar-tlad>.
- ปณิชา ดีสวัสดิ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลทหารผ่านศึก*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรัญญ์ พันธุ์มณี. (2555). *สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทสื่อสารโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปรีชา รัตนบุรี. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานและความรู้สึกการเห็นคุณค่าในตนเองกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้าง*. *วารสารเทคโนโลยีภาคใต้*, 6(1), 43-49.
- แผนงานสุขภาวะองค์กรภาคเอกชน. (2552). *มาตรฐานองค์กรแห่งความสุขกันเถอะ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ.

- พรพรรณ อิศรางกูร ณ อยุธยา. (2553). ปัจจัยที่ผลต่อสมรรถนะหลักของพนักงานขายในประเทศ  
กรณีศึกษา บริษัท ตรีอรรถบูรณ์ อุตสาหกรรม จำกัด. ปริญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2548). จิตวิทยาประยุกต์ในชีวิตและในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร:  
แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัฒน์ดี พัวพันธ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ความสุขในการทำงาน และผลการ  
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตและส่งออกเครื่องใช้ในครัว  
แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ภทธีร์ จันทรวงกุล. (2550). ปัจจัยที่มีต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้าน  
เทคโนโลยีสารสนเทศ กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รุ่งนภา มหาเกตุ. (2554). สมรรถนะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ส่งผลกระทบต่อบริการตามกระบวนการตามกระบวนทัศน์ด้าน  
การเรียนการสอน ของผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษา จังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ลฎาภา แก้วเสียง. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ  
พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- วิชิต อุ๋อัน. (2550). การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทพรินทร์แอมมี  
(ประเทศไทย).
- วิทยา จุฬาลงกรณ์การสาธิต. (2552). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท  
แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2536). ทฤษฎีจิตวิทยาบุคลิกภาพ รู้เขารู้เรา. กรุงเทพมหานคร: หมอชาวบ้าน.
- ศรีเรือน แก้วกังวาน. (2549). จิตวิทยาพัฒนาการชีวิตทุกช่วงวัย วัยรุ่น – วัยสูงอายุ.  
กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศรุตา ศรีศิริ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่าง การมองโลกในแง่ดี ความรู้เกี่ยวกับงานและทักษะ กับผล  
การปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 7(1), 51-56.
- ศศิธร เหล่าแท่ง. (2557). อิทธิพลของกิจกรรมสร้างสุขในองค์กร ตามแนวทางความสุข 8 ประการ ที่มี  
ต่อความสุขในการทำงาน ประสิทธิภาพการทำงาน และความตั้งใจในการลาออกของ  
พนักงานบริษัทเอกชน. วารสารวิชาการ Veridian E-Journal, 7(2), 988-1006.

- ศิริชัย กาญจนวสี. (2550). *ทฤษฎีการทดสอบแนวใหม่* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2550). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์* (พิมพ์ครั้งที่ 18). กรุงเทพฯ: สุพีเรีย พรินติ้งเฮาส์.
- ศิริพร พันธุ์ลี. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในคุณลักษณะงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและค่านิยมการบริหารของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ศิริลักษณ์ เมฆสังข์. (2549). Competency ความท้าทายของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์. *วารสารการบริหารคน*, 27(1), 22-27.
- สถาบันดำรงราชานุภาพ. (2549, มกราคม-มีนาคม). สมรรถนะ. *วารสารดำรงราชานุภาพ*, 6(18). สืบค้นจาก [www.stabundamrong.go.th/web/journal/j18.pdf](http://www.stabundamrong.go.th/web/journal/j18.pdf).
- สถิต คำลาเลียง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ ศึกษาเฉพาะกรณี กองการปีนทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สมยศ แยมเพื่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท เอเชียน มารีน เซอร์วิส จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สันติภาพ วงศ์ศิริ. (2551). *แนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัท สยามกลาส อินดัสทรี จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- สาวิตรี ทยานศิลป์. (2541). *อิทธิพลของครอบครัวต่อความภาคภูมิใจในตนเองของวัยรุ่น*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สินธร แซ่ฉั่ว. (2553). *ความสุขในการทำงานของบุคลากรเชิงสร้างสรรค์: กรณีศึกษา อุตสาหกรรมเชิงสร้างสรรค์กลุ่มสื่อและกลุ่มงานสร้างสรรค์เพื่อการใช้งาน*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุกัญญา รัตติธรรมโชติ. (2548). *แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วย Competency Based Learning*. กรุงเทพมหานคร: ศิริวัฒนา อินเตอร์พรีนซ์.
- สุชาติ อรัญยะपाल. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพ ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสกสรร อรกุล. (2555). *ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เมทเทิลคอม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- เสนห์ จันท. (2553). การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 8(2), 33-67.
- เสาวณีย์ พงษ์. (2542). ผลของการฝึกสมาธิ (วิปัสสนากัมมัฏฐาน) ต่อความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง การมองโลกในแง่ดีและภาวะสุขภาพในผู้สูงอายุ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- หัตยา สุบรรณ. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การอุตสาหกรรมป่าไม้. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หาญบุลา สาแม. (2555). ความเป็นมาและความสำคัญในการพัฒนาสมรรถนะ. สืบค้นจาก <https://hasbulah.wordpress.com>.
- อาภรณ์ ภูวพิทักษ์. (2548). *Competency Dictionary*. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุกฤษณ์ กาญจนเกตุ. (2543). การใช้ Competency ในการบริหารงานบุคคล. *วารสารบริหารคน*, 21, 11-18.
- Coopersmith, S. (1981). *The Antecedents of Self-Esteem*. California: Consulting Psychologists.
- Gavin, H. J. & Mason, O. R. (2004). The value of happiness in the workplace. *Journal of Organizational Dynamic*, 33(4), 379-392.
- Gray, R. (2007). *A Climate of success* (1<sup>st</sup> ed.). Oxford: Elsevier.
- Serim, H., Demirbag, O. & Yozgat, U. (2014). *The Effects of Employees' Perceptions of Competency Models on Employability Outcomes and Organizational Citizenship Behavior and The Moderating Role of Social Exchange in This Effect*. Retrieved from จาก [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Nunnally, J. (1978). *Psychometric theory* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: McGraw – Hill.
- Aziz, R., Mustaffa, S., Samah, N. A. & Yusof, R. (2014). *Personality and Happiness among academicians in Malaysia*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the Self*. New York: Basic Book.
- Dehghami, S., Gharooni, A. & Arazadeh, A. (2014). *Staff Empowerment, Entrepreneurial Behaviors and Organizational Efficiency in Iranian Headquarter Education*. Retrieved from จาก [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).

- Serafin, L. E. (1994). *The Role of non new work and work related factors in threatening or supporting self esteem in organizations*. Pennsylvania: University of Pittsburgh.
- Herbert, S.A. (1960). *Administrative behavior*. New York: Mc Millan.
- Spencer, L. M. & Spencer, S.M. (1993). *Competency at work: Models for superior performance*. Canada: John Wiley & Sons.
- Mihaela, S. (2014). *The Effects of the growth environment on the adolescents' Self-esteem, general intelligence and emotional intelligence*. Retrieved from [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Wehmeier, S. (2005). *Oxford advanced learner's dictionary*. Oxford: Oxford University.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis* (2<sup>nd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3<sup>rd</sup> ed.). New York: Harper and Row.
- Zikmund, W. G., Babin, B. J., Carr, J. C., & Griffin, M. (2013). *Business research methods* (9<sup>th</sup> ed.). Singapore: Cengage Learning.
- Zwell, M. (2000). *Creating a culture of competence*. New York: John Wiley & Son.





### แบบสอบถาม

#### เรื่อง สมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะ การเห็นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของวิชา บธ. 715 วิชาการค้นคว้าอิสระ ของนักศึกษาระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์ มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

#### ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

##### 1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

##### 2. อายุ

☐ 1) ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2) 20– 25 ปี

☐ 3) 26– 30 ปี

☐ 4) 31 –35 ปี

☐ 5) 36 –40 ปี

☐ 6) 41– 45 ปี

☐ 7) 46 – 50 ปี

☐ 8) 51 ปีขึ้นไป

##### 3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 2) ปริญญาตรี

☐ 3) สูงกว่าปริญญาตรี

##### 4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท

☐ 2) 15,000 – 25,000 บาท

☐ 3) 25,001 – 35,000 บาท

☐ 4) 35,001 – 45,000 บาท

☐ 5) 45,001 – 55,000 บาท

☐ 6) 55,001 บาทขึ้นไป

## 5. ประสบการณ์ในการทำงาน

☐ 1) น้อยกว่า 3 ปี☐ 2) 3 – 6 ปี☐ 3) 7 – 9 ปี☐ 4) มากกว่า 9 ปี

## ส่วนที่ 2 แบบวัดสมรรถนะ

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

| สมรรถนะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของ<br>พนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร  | ระดับความคิดเห็น      |     |     |                        |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|
|                                                                                         | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | ←   | →   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |     |
| <b>ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า</b>                                                            |                       |     |     |                        |     |
| 1. ท่านนำเสนอสินค้าและบริการตรงตามความต้องการของลูกค้าได้                               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 2. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการแก่ลูกค้า                                            | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 3. ท่านมีความเข้าใจในความต้องการของลูกค้า                                               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 4. ท่านพยายามที่จะช่วยแก้ไขปัญหาของลูกค้าได้อย่างทันท่วงที                              | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 5. ท่านมีการประเมินและตรวจสอบความพึงพอใจของลูกค้า                                       | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| <b>ด้านการมุ่งเน้นผลสำเร็จในการทำงาน</b>                                                |                       |     |     |                        |     |
| 6. ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะทำการขายให้ประสบความสำเร็จ                                    | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 7. ท่านพยายามอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้การขายบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 8. ท่านมีความมุ่งมั่นในงานขายผลิตภัณฑ์เพื่อให้ได้ยอดขายตามที่เป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้  | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 9. ท่านมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลุล่วงตามระยะเวลาที่กำหนด | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |

| สมรรถนะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของ<br>พนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร            | ระดับความคิดเห็น      |     |     |                        |     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|
|                                                                                                   | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | ←   | →   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |     |
| <b>ด้านการบริหารการเปลี่ยนแปลง</b>                                                                |                       |     |     |                        |     |
| 10. ท่านพยายามศึกษาและแสวงหาวิธีในการปรับปรุงการทำงาน<br>ด้านการขายหรือการให้บริการให้ดีขึ้น      | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 11. ท่านยินดีที่จะปรับเปลี่ยนตนเองให้สอดคล้องกับการ<br>เปลี่ยนแปลงใหม่                            | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 12. ท่านมักจะร่วมแบ่งปันประสบการณ์ที่มีเพื่อให้เกิดการบริการใน<br>แนวทางใหม่ๆ                     | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 13. ท่านพยายามเสนอความคิดเห็นเพื่อพัฒนาและปรับปรุงวิธีการ<br>ขายให้ดีขึ้น                         | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 14. ท่านสามารถปรับตัวได้เมื่อพบกับสถานการณ์ที่กดดัน                                               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| <b>ด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์</b>                                                               |                       |     |     |                        |     |
| 15. ท่านร่วมระดมความคิดกับเพื่อนร่วมงานเพื่อหาวิธีการในการ<br>ปรับปรุงเทคนิคการขายใหม่ๆ ให้ดีขึ้น | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 16. ท่านมีโอกาสเสนอแนวทางใหม่ๆ ในการเพิ่มยอดขาย                                                   | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 17. ท่านสร้างแนวคิดใหม่เพื่อป้องกันอุปสรรคในการขาย                                                | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 18. ท่านมีโอกาสดำเนินแนวคิดใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน<br>เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการขาย         | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| <b>ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ</b>                                                            |                       |     |     |                        |     |
| 19. ท่านเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในการขาย                                                   | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 20. ท่านใช้ประสบการณ์ในการขายที่มีอยู่ในการแก้ไขปัญหาเฉพาะ<br>หน้า                                | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 21. ท่านสามารถระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหาในการขายได้                                             | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 22. ท่านกล้าตัดสินใจ ขณะที่อยู่ในสถานการณ์ที่คับขัน                                               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 23. ท่านสามารถแก้ปัญหาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| <b>ด้านการให้ความร่วมมือ</b>                                                                      |                       |     |     |                        |     |
| 24. ท่านเต็มใจให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานให้บรรลุเป้าหมาย                                       | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 25. ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาด้านการบริการ                                          | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |

| สมรรถนะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของ<br>พนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | ระดับความคิดเห็น      |     |     |     |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|-----|------------------------|
|                                                                                        | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |     |     |     | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |
| และการขาย                                                                              |                       |     |     |     |                        |
| 26. ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานเสมอตามเป้าหมายให้ได้            | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| 27. ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี                                      | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| <b>ด้านการสื่อสาร</b>                                                                  |                       |     |     |     |                        |
| 28. ท่านนำเสนอข้อมูลในการขายหรือบริการที่กระชับและครบถ้วนให้แก่ลูกค้า                  | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| 29. ท่านสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจในข้อมูลในการขายหรือบริการได้อย่างถูกต้องและครบถ้วน      | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| 30. ท่านสามารถโน้มน้าวให้ลูกค้ายอมรับในเงื่อนไขในการขายหรือบริการได้                   | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| 31. ท่านสามารถเลือกใช้ภาษาและศัพท์ที่เหมาะสมกับลูกค้า                                  | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |

### ส่วนที่ 3 แบบวัดการเห็นคุณค่าในตนเอง

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

| การเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน<br>ด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | ระดับความคิดเห็น      |     |     |     |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|-----|------------------------|
|                                                                                                     | เห็นด้วย<br>มากที่สุด |     |     |     | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |
| 32. ท่านรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองมีความสำคัญต่อองค์กร                                                  | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| 33. ท่านพอใจในความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเอง                                                     | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |
| 34. ท่านเชื่อว่า ตนเอง คือ ส่วนหนึ่งขององค์กร                                                       | (5)                   | (4) | (3) | (2) | (1)                    |

| การเห็นคุณค่าในตนเองส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน<br>ด้านการขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | ระดับความคิดเห็น      |     |     |                        |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|
|                                                                                                     | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | ←   | →   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |     |
| 35. ท่านพอใจกับสถานะหรือสภาพของท่านภายในองค์กร                                                      | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 36. ท่าน คือ ส่วนหนึ่งในการผลักดันในองค์กรก้าวหน้าต่อไป                                             | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 37. ท่านพอใจกับบทบาทที่ได้รับภายในองค์กร                                                            | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 38. ท่านรู้สึกว่ องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดง<br>ความคิดเห็นมากขึ้น                    | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 39. ท่านภูมิใจกับการดำรงชีวิตที่ผ่านมา                                                              | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |

#### ส่วนที่ 4 แบบวัดความสุขในการทำงาน

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน<br>การขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร | ระดับความคิดเห็น      |     |     |                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|
|                                                                                                  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | ←   | →   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |     |
| <b>ด้านกรมีอิสรภาพ</b>                                                                           |                       |     |     |                        |     |
| 40. ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาจากการขายที่เกิดขึ้นในขณะนั้น<br>ได้ด้วยตนเอง                      | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 41. ท่านสามารถกำหนดขั้นตอนในการขายของตนเองได้                                                    | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 42. ท่านและเพื่อนร่วมงานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลในการขายได้<br>ตามโอกาส                            | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 43. ระหว่างชั่วโมงในการขาย ท่านมีโอกาสผ่อนคลายความเครียดได้<br>ตามสมควร                          | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |

| ความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน<br>การขายของพนักงานขายในเขตกรุงเทพมหานคร                   | ระดับความคิดเห็น      |     |     |                        |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|
|                                                                                                                    | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | ←   | →   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |     |
| ด้านการมีความรู้                                                                                                   |                       |     |     |                        |     |
| 44. ท่านสามารถตอบข้อสงสัยให้แก่พนักงานและลูกค้าได้                                                                 | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 45. ท่านหมั่นศึกษา แนวทางใหม่ๆ ในการขาย เพื่อสามารถ<br>ตอบสนองความพึงพอใจของลูกค้าได้อย่างสม่ำเสมอและ<br>ต่อเนื่อง | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 46. ท่านรู้จักวิธีการใช้เครื่องมือที่มีอยู่ในแผนกของท่านเองเป็นอย่างดี                                             | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 47. ท่านสามารถค้นหาข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาใช้ในการให้ข้อมูลแก่<br>ลูกค้า                                             | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| ด้านการมีคุณธรรม                                                                                                   |                       |     |     |                        |     |
| 48. ท่านยินดีช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือผู้อื่นเมื่อมีการร้องขอ                                                     | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 49. ท่านจะไม่บ่นเบียดงานที่ท่านทำผิดพลาดไปให้เพื่อนร่วมงาน<br>แก้ไขให้                                             | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 50. ท่านมีความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานของตนเอง                                                              | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 51. ท่านยอมรับความข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการกระทำของตนเอง                                                         | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |

### ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงาน

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

- 5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด
- 4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก
- 3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง
- 2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย
- 1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการขายของพนักงานขายใน<br>เขตกรุงเทพมหานคร                                          | ระดับความคิดเห็น      |     |     |                        |     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|-----|-----|------------------------|-----|
|                                                                                                                  | เห็นด้วย<br>มากที่สุด | ←   | →   | เห็นด้วย<br>น้อยที่สุด |     |
| 52. ท่านทำงานด้านการขายตามที่ได้รับมอบหมาย โดยเกิด<br>ข้อผิดพลาดน้อยมาก                                          | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 53. ท่านสามารถทำการขายได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด                                                               | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 54. ยอดขายและผลปฏิบัติงานของท่านเป็นที่พอใจและยอมรับของ<br>ผู้บริหาร                                             | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 55. ท่านเห็นความสำคัญของเวลาและพยายามใช้เวลาในการขาย<br>อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร    | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 56. ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการขายได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                            | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |
| 57. ท่านนำเทคนิคในการขายใหม่ๆ มาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนในการ<br>ขาย ให้บรรลุเป้าหมายและเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | (5)                   | (4) | (3) | (2)                    | (1) |

**\*\* ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาใช้เวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ \*\***

**ประวัติผู้เขียน**

|                  |                                                 |
|------------------|-------------------------------------------------|
| ชื่อ - นามสกุล   | นางสาวปาลิตา แซ่ก้วง                            |
| Name & Last name | Miss Palita Saekuang                            |
| วัน เดือน ปีเกิด | 14 พฤศจิกายน 2532                               |
| Date of Birth    | November 14, 1989                               |
| สถานที่ติดต่อ    | 98 ซอย อีสราภาพ26 แขวงวัดกัลยาณ์ เขตธนบุรี      |
| Address          | กรุงเทพมหานคร 10600                             |
|                  | 98 Soi Issaraphap 26, Wat Kunlaya, Thonburi,    |
|                  | Bangkok 10600                                   |
| อีเมล            | monkey_kb@hotmail.com                           |
| ประวัติการศึกษา  | ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต                    |
|                  | สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ        |
| Education        | Bachelor of Business Administration in Business |
|                  | Computer, Bangkok University                    |

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 24 เดือน กันยายน พ.ศ. 2558

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) ปาลิตา แซ่ก๊วง อยู่บ้านเลขที่ 98  
ซอย อิสรภาพ 26 ถนน อิสรภาพ ตำบล/แขวง วัดกัลยาณ์  
อำเภอ/เขต ธนบุรี จังหวัด กทม. รหัสไปรษณีย์ 10600  
เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7560201779  
ระดับปริญญา ☐ ตรี ☒ โท ☐ เอก  
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ  
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ” ฝ่ายหนึ่ง และ

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

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/  
วิทยานิพนธ์หัวข้อ สมรรถนะ การเน้นคุณค่าในตนเอง และความสุขในการทำงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
ในการปฏิบัติงาน ด้านการขยายของหน่วยงานภายในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ  
(ต่อไปนี้จะเรียกว่า “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 หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ  
เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณา  
ได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดชอบและชดเชยค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหาย  
ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

