



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

ปริญญา

ธุรกิจศึกษา

อาชีพศึกษา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
The Coaching Competency of Factory General Affair Supervisors
in Maptraput Industrial Estate

นามผู้วิจัย นางสาวบัณฑิตดา ถานุปัญญา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(รongศาสตราจารย์วิกร ตันฑาทุทโธ, Ed.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(อาจารย์เมธินี วงศ์วานิช รัมภกาภรณ์, Ed.D.)

หัวหน้าภาควิชา

(รongศาสตราจารย์สุรัชย์ จิวเจริญสกุล, ศศ.ด.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รongศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วัน เดือน พ.ศ.

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

The Coaching Competency of Factory General Affair Supervisors in
Maptraput Industrial Estate

โดย

นางสาวบัณฑิตา ถานุปัญญา

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (ธุรกิจศึกษา)

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ ภาควิชาอาชีวศึกษา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
รองศาสตราจารย์วิกร ตันหาญโท, Ed.D. 129 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ
โรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในการศึกษาคือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน
ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามถึงกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 ตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 805 คน
ด้วยวิธี Simple Random Sampling เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม
แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการศึกษาเกี่ยวกับระดับสมรรถนะในสภาพปัจจุบันการสอนงานของหัวหน้างาน
ธุรการโรงงานในด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพของหัวหน้างานธุรการโรงงานโดยภาพ
รวมอยู่ในระดับมาก และความคิดเห็นของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการ
โรงงานและพนักงานธุรการโรงงานเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ
โรงงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้ง 3 ด้าน

ลายมือชื่อนิติ

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Banyada Tanupanya 2010: The Coaching Competency of Factory General Affair Supervisors in Maptraput Industrial Estate. Master of Education (Business Education), Major Field: Business Education, Department of Vocational Education.
Thesis Advisor: Associate Professor Vikorn Tantawutho, Ed.D. 129 pages.

This current research aims to study the coaching competency of factory general affair supervisor in Maptraput Industrial Estate. Research sampling data were gathered from factory general affair managers, factory general affair supervisors and factory general affair employees. Research data were gathered by questionnaires from 267 samples from the population to 805 persons. The samples were selected by Simple Random Sampling. Questionnaires were consisted of a five-point rating scale. The data have been analysed by Percentage, Mean, Standard Deviation and Analysis of Variances.

The study results indicated that coaching competencies of general affair supervisors in the areas of knowledge, skill, and personality were considered at the high level. In addition, the mean scores of each competency areas were not statistically significant differences at the level of 0.05 between the opinions of factory general affair manager, general affair supervisors, and general factory affair employees.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร. วิกร ตันทวาทโธ อาจารย์ที่ปรึกษา
วิทยานิพนธ์หลัก และ อาจารย์ ดร. เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม
เป็นอย่างสูง ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
จนสมบูรณ์เรียบร้อย

ขอขอบพระคุณอาจารย์ ดร. อนุชัย รามวงษ์กูร, อาจารย์ ดร. บังอร ผิวคำ, อาจารย์อโยฤทัย
สิงห์สา, คุณมงคล หงส์ชัย ในฐานะผู้เชี่ยวชาญ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไข
เครื่องมือการวิจัย ขอขอบคุณ คณาจารย์สาขาวิชาธุรกิจศึกษา เพื่อน ๆ ร่วมรุ่นในภาควิชา
อาชีวศึกษา รวมไปถึงขอบคุณผู้จัดการแผนกธุรการ โรงงาน และคณะพนักงานธุรการ โรงงานของ
นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดจำนวน 115 แห่ง จังหวัดระยอง และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้ให้
ความช่วยเหลือแก่ผู้วิจัยในการจัดทำวิทยานิพนธ์ตลอดจนเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือใน
การตอบแบบสอบถาม ให้ความอนุเคราะห์ในด้านข้อมูลต่างๆ เป็นอย่างดี จึงขอกราบขอบพระคุณ
เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยหวังว่าผลการวิจัยหรือข้อค้นพบจากการวิจัยคงจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมและ
ผู้สนใจ คุณความดีนี้ผู้วิจัยขอมอบให้บิดามารดา และผู้มีพระคุณทั้งหลายที่กล่าวมาแล้วทุกท่าน

บัณฑิตา ถานุปัญญา

ธันวาคม 2553

สารบัญ

| | หน้า |
|----------------------------|------|
| สารบัญตาราง | (3) |
| สารบัญภาพ | (5) |
| บทที่ 1 บทนำ | 1 |
| ความสำคัญของปัญหา | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 3 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| ประโยชน์ที่ได้รับ | 4 |
| สมมติฐานการวิจัย | 4 |
| นิยามศัพท์ | 5 |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย | 6 |
| บทที่ 2 การตรวจเอกสาร | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ | 8 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน | 21 |
| แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ | 34 |
| นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด | 39 |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 42 |
| บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 48 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 48 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 51 |
| การสร้างเครื่องมือ | 52 |
| การทดสอบเครื่องมือ | 53 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล | 53 |
| การวิเคราะห์ข้อมูล | 54 |

สารบัญ (ต่อ)

| | หน้า |
|--|------|
| บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์ | 56 |
| ผลการวิจัย | 56 |
| ข้อวิจารณ์ | 79 |
| บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ | 82 |
| สรุปการวิจัย | 82 |
| ข้อเสนอแนะ | 88 |
| เอกสารและอ้างอิง | 90 |
| ภาคผนวก | 95 |
| ภาคผนวก ก หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบ เครื่องมือการวิจัย | 96 |
| ภาคผนวก ข หนังสือขอตกลงใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง ของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท | 100 |
| ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัย ประกอบการทำวิทยานิพนธ์ | 102 |
| ภาคผนวก ง รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 104 |
| ภาคผนวก จ รายชื่อโรงงานที่ใช้ในการวิจัย | 106 |
| ภาคผนวก ฉ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย | 112 |
| ภาคผนวก ช แสดงค่าการทำ IOC | 119 |
| ภาคผนวก ซ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม | 123 |
| ประวัติการศึกษาและการทำงาน | 129 |

สารบัญตาราง

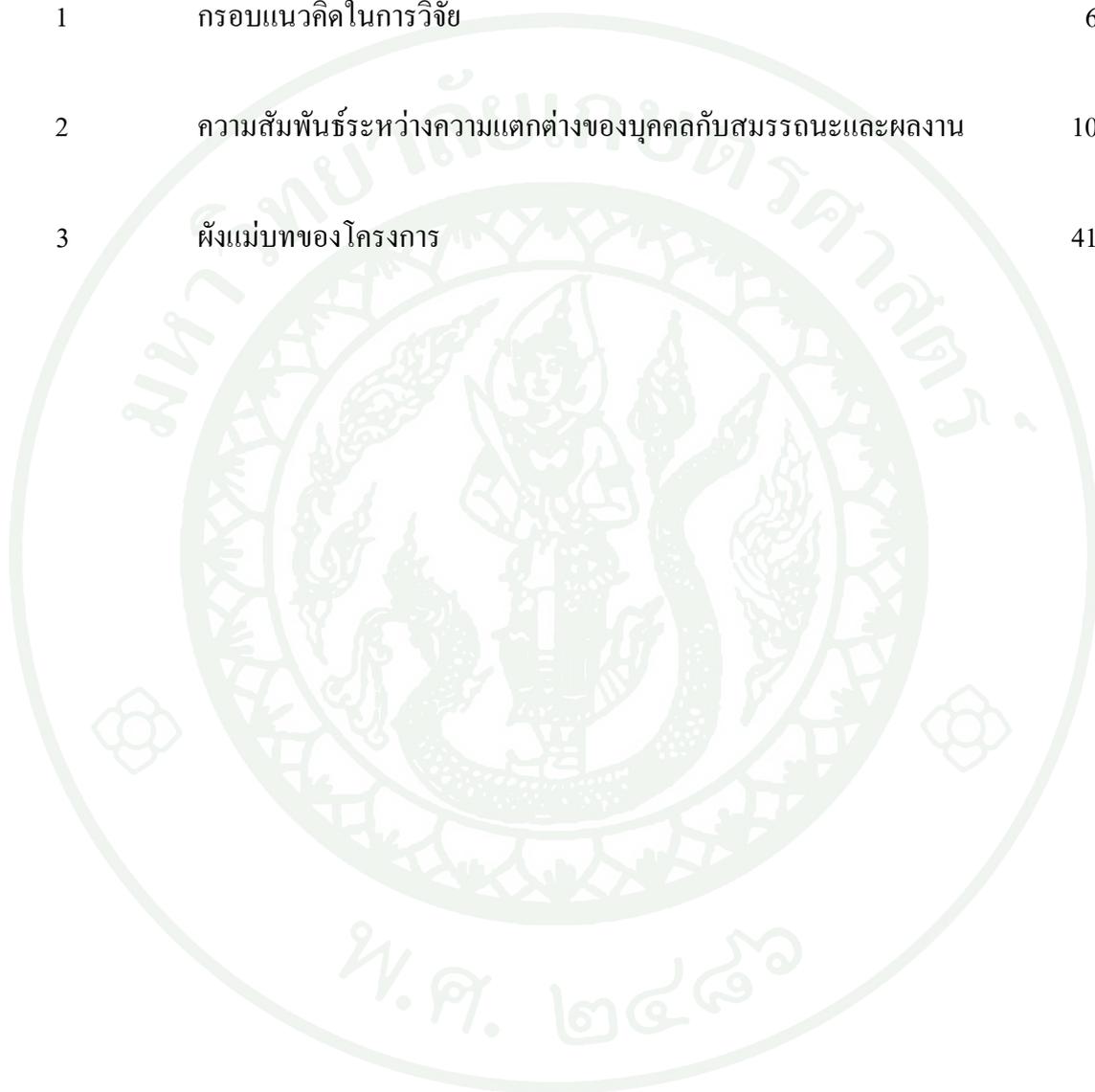
| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 1 | จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด | 50 |
| 2 | ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม | 56 |
| 3 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงาน | 58 |
| 4 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงานตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน | 60 |
| 5 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงานตามความคิดของหัวหน้างานธุรการโรงงาน | 62 |
| 6 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงานตามความคิดของพนักงานธุรการโรงงาน | 64 |
| 7 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงาน | 65 |
| 8 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงานตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน | 67 |
| 9 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงานตามความคิดของหัวหน้างานธุรการโรงงาน | 69 |
| 10 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงานตามความคิดของพนักงานธุรการโรงงาน | 71 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|---|------|
| 11 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ | 73 |
| 12 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ ของผู้จัดการแผนกธุรการ โรงงาน | 74 |
| 13 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ ของหัวหน้างานธุรการ โรงงาน | 75 |
| 14 | สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ ของพนักงานธุรการ โรงงาน | 76 |
| 15 | ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะในภาพรวม | 77 |
| 16 | วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการสอนงาน ของผู้จัดการแผนกธุรการ โรงงาน หัวหน้างานธุรการ โรงงาน พนักงานธุรการ โรงงาน โดยภาพรวม | 78 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 1 | กรอบแนวคิดในการวิจัย | 6 |
| 2 | ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับสมรรถนะและผลงาน | 10 |
| 3 | ผังแม่บทของโครงการ | 41 |



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การดำเนินงานธุรการเป็นงานที่เป็นหัวใจของการบริหารงาน โดยเฉพาะการบริหารด้านธุรการ ธุรการโรงงาน ซึ่งถือว่าเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการที่จะทำให้การดำเนินงานทุกด้านบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้มีแนวทางการปฏิบัติคือศึกษาสภาพงานธุรการ โรงงานการออกแบบงานธุรการเพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ โดยอาจนำระบบเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินงานให้เหมาะสม จัดพนักงานรับผิดชอบและพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานธุรการ ตามระบบที่กำหนดไว้และสามารถรองรับการปฏิบัติงานด้านธุรการ โรงงานโดยยึดหลักความถูกต้อง รวดเร็วเป็นปัจจุบันและประหยัด สามารถติดตามประเมินผลและปรับปรุงงานธุรการ โรงงานให้มีประสิทธิภาพ

ในปี 2552 สภาพปัจจุบันในการพัฒนาระบบงานธุรการ โรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง พบปัญหาในการปฏิบัติงานธุรการ คือ การขาดแคลนพนักงานที่มีความรู้ความสามารถ ทำให้การปฏิบัติงานยังไม่เป็นระบบ ขาดความถูกต้อง พนักงานที่ทำงานด้านธุรการ โรงงานมีภาระงานหลักหรืองานอื่นมาก ทำให้มีเวลาทำงานธุรการมีจำกัด ไม่เพียงพอและต้องทำงานอย่างรีบร้อน ทำงานไม่ได้เต็มที่ พนักงานที่ทำหน้าที่ธุรการย้ายเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ใหม่ยังไม่มี การฝึกอบรมและการสอนงานของหัวหน้างานอย่างถูกต้อง มีการจัดเก็บเอกสารยังไม่เป็นระบบ สืบค้นยากและใช้เวลานาน เอกสารข้อมูลมีจำนวนมากแต่สถานที่จัดเก็บไม่เพียงพอและไม่มีความปลอดภัย ทำให้การปฏิบัติงานธุรการ โรงงานไม่เกิดประสิทธิภาพและส่งผลกระทบต่องานด้านอื่นด้วย (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552: 14-19)

ในปี 2552 นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ให้บริการพิจารณาอนุญาตใช้ที่ดิน การก่อสร้างอาคาร การประกอบอุตสาหกรรม และการอนุญาตสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวก มีโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 115 โรงงาน ตามบัญชีรายชื่อของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง (ตามรายละเอียดภาคผนวก จ) ประกอบด้วยพนักงานที่สำคัญ 2 กลุ่มใหญ่ คือ กลุ่มผู้บริหารและ

พนักงานสายสำนักงานกับกลุ่มพนักงานสายการผลิต ซึ่งประกอบไปด้วยวิศวกร ช่างเทคนิค และหัวหน้างาน ที่นับว่าเป็นตัวจักรสำคัญ แม้ว่าอุตสาหกรรมจะมีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็วและไม่หยุดนิ่งก็ตาม แต่ก็ประสบกับปัญหาการขาดแคลนพนักงานทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ แม้จะมีรูปแบบการพัฒนากำลังคนของอุตสาหกรรม ประกอบด้วยการปฐมนิเทศ การสอนงาน การฝึกอบรมในขณะปฏิบัติงาน การฝึกอบรมทักษะเฉพาะทาง ตลอดจนการส่งไปศึกษาดูงานต่างประเทศ เมื่อเทคโนโลยีในงานเปลี่ยนไปจนเกินความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องการได้รับคำแนะนำวิธีการทำงานจากหัวหน้างานเพื่อให้มีความรู้และมีทักษะเพียงพอที่จะปฏิบัติงานต่อไปได้ (กรกช จันทน์สุคนธ์, 2548: 26-33)

ดังนั้นความจำเป็นในการสอนงาน ก็จะเกิดขึ้นอย่างเด่นชัดในทันทีโดยที่หัวหน้างานจะเป็นผู้ที่มีบทบาทและหน้าที่สำคัญในการสอนวิธีการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงานเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจวิธีการทำงานมีทักษะและสามารถทำงานต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ปัญหาที่สำคัญ คือการที่หัวหน้างานไม่รู้หลักและวิธีการสอนงาน หัวหน้างานขาดเทคนิคในการถ่ายทอดความรู้และขาดทัศนคติที่ดีต่อการสอนงานจึงทำให้ไม่สามารถ สอนงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการสอนงานของหัวหน้างานคือ หัวหน้างานขาดความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ในการเป็นหัวหน้างานที่ดี ขาดทักษะในการสอนงานและไม่สามารถสอนงานได้อย่างถูกวิธี ทำให้พนักงานไม่เข้าใจวิธีการทำงานเกิดการทำงานผิดพลาด ล่าช้า หัวหน้างานธุรการยังขาดความรู้ด้านวิธีการสอนขาดสัมพันธภาพในการทำงาน และพบว่าบุคลากรในระดับหัวหน้างานต้องการความรู้และทักษะเพิ่มเติมขาดทักษะในการติดต่อสื่อสารและการสั่งการทำให้เกิดความคลาดเคลื่อนและความล่าช้าในการปฏิบัติงานขาดประสิทธิภาพและประสพการณ์ในด้านการสอนงาน (กรกช จันทน์สุคนธ์, 2548: 52-55)

การบริหารงานด้านธุรการโรงงาน เป็นเครื่องมือในการบริหารผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานประเภทหนึ่งโดยมีจุดมุ่งหมายสูงสุด คือ ทำอย่างไรองค์กรจึงจะสามารถดึงศักยภาพและความสามารถที่ซ่อนเร้นของพนักงานมาใช้ในเชิงการเพิ่มผลผลิต หรือผลสัมฤทธิ์ของงาน โดยมีหลักการพื้นฐานที่สำคัญ กล่าวคือ จะต้องเป็นผลประโยชน์เกื้อกูลกันระหว่างองค์กรและพนักงาน ในขณะเดียวกันพนักงานก็เข้าใจกระบวนการปฏิบัติงาน และรับรู้ว่าจะต้องพัฒนาตนเองอย่างไร เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และการพัฒนาผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงานด้วย

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการสอนงานของหัวหน้างานนั้นมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาพนักงานในองค์กร การสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ จึงต้องมีหัวหน้างานที่มีสมรรถนะในการสอนงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งเป็นเขตอุตสาหกรรมที่สำคัญเพื่อประกอบการค้าหรือการบริการและส่งออกสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ และกิจการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษา สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง และควรจะมีสมรรถนะโดยครอบคลุมสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านบุคลิกภาพ ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาในระดับหัวหน้างาน และส่งผลต่อการปฏิบัติงานระดับพนักงานให้มีคุณภาพ ตลอดจนทำให้เป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่สามารถแข่งขันในตลาดโลกอย่างทัดเทียมกับคู่แข่งอื่นๆ ได้ในอนาคต นอกจากนี้จะได้นำผลการศึกษาไปปรับปรุงการทำงานอันจะส่งผลให้มีการปฏิบัติงานด้านธุรการที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงนำไปใช้เป็นแนวทางการสอนงานด้านธุรการและในด้านต่างๆ เพื่อส่งเสริมให้พนักงาน มีการปฏิบัติงานที่ดีและสามารถพัฒนารูปแบบการปฏิบัติงานด้านธุรการ เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษารั้งนี้เป็นการศึกษาถึงสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง โดยแบ่งขอบเขตการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานงานธุรการโรงงาน และพนักงานธุรการโรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมมาบตาพุดตามบัญชีรายชื่อของโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง มีสัญญาจ้างงานในปี 2552 จำนวน 805 คน (รายละเอียดภาคผนวก จ)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาเฉพาะสมรรถนะการสอนงานที่หัวหน้างานธุรการมีอยู่ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานอุตสาหกรรมของ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งจะช่วยให้พนักงานนำความรู้ที่ได้รับรวมถึงทักษะไปใช้ในการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
2. สามารถนำผลการวัดหรือประเมินสมรรถนะการทำงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงาน ไปเป็นข้อมูลใช้ประกอบในการจัดฝึกอบรม เพื่อเพิ่มสมรรถนะในการสอนงานให้กับหัวหน้างาน
3. เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานด้านธุรการ หน่วยงานให้มี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาภาคธุรกิจอื่นเพื่อ พัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านธุรการ หน่วยงาน และใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานแก่ผู้ที่สนใจจะศึกษา ในเรื่องนี้

สมมติฐานการวิจัย

ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพที่มีอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกัน

นิยามศัพท์

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายเฉพาะของคำที่ใช้ในการศึกษาวิจัยตรงกันจึงได้นิยามความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ไว้ ดังนี้

สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะและบุคลิกภาพ ที่แสดงออกเป็นพฤติกรรมทางความรู้ เจตคติและการกระทำ

การสอนงาน หมายถึง การเป็นที่เลี้ยงหรือแนะนำให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้เรียนรู้เกี่ยวกับ ลักษณะงาน วิธีปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสม เป็นที่เลี้ยงถ่ายทอดการทำงาน ให้อย่างมีขั้นตอน แล้วให้ผู้รับการสอนงานลงมือทำการติดตามประเมินผล เพื่อให้ ผู้รับการสอนงาน มีการนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นช่วยพัฒนาทักษะในการทำงาน คิดเป็น ทำเป็นช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน และเกิดความมั่นใจในการทำงาน (วิชัย โกลสุวรรณจินดา, 2546: 61)

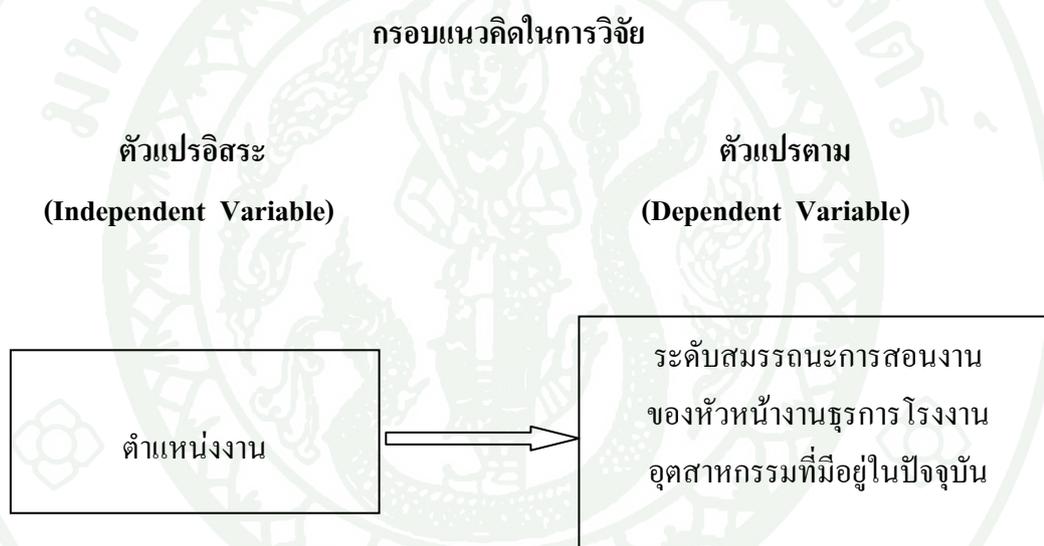
สมรรถนะการสอนงาน หมายถึง ความสามารถทางด้านความรู้ ทักษะและบุคลิกภาพของ บุคคลที่จำเป็นในการถ่ายทอด ชี้แจง อธิบาย สาธิต ทำตัวเป็นแบบอย่างการควบคุมการปฏิบัติงาน และการประเมินผลในการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หมายถึง บุคลากรที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสั่งการ วางแผน การดำเนินงานและควบคุมดูแลแผนการทำงานให้ตรงกับนโยบายขององค์กร เพื่อให้งานที่ปฏิบัติ อยู่บรรลุเป้าหมายและตรงตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ รายชื่อผู้จัดการ โรงงานอาศัยข้อมูลฝ่าย ทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ข้อมูล ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2552

หัวหน้างานธุรการโรงงาน หมายถึง บุคลากรที่รับนโยบายต่อจากผู้จัดการ โรงงาน รับผิดชอบตรวจสอบงานด้านเอกสาร ติดต่อประสานงานทั้งในและนอกองค์กร ดูแลควบคุม ผู้ที่อยู่ได้บังคับบัญชาเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและเกิดการประสานงานที่ดีภายในแผนก ธุรการ โรงงาน รายชื่อผู้จัดการ โรงงานอาศัยข้อมูลฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่อยู่ในนิคม อุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ข้อมูล ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2552

พนักงานธุรการโรงงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับงานด้านเอกสาร การประสานงาน ติดต่อประสานงานให้ฝ่ายผลิตและฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้เกิดการทำงานที่สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้สำเร็จลุล่วงถูกต้องและรวดเร็ว

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้เพื่อประกอบอุตสาหกรรมการค้า หรือ การบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ และกิจการอื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ หรือ เกี่ยวข้องกับการประกอบอุตสาหกรรม หรือการบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ซึ่งในที่นี้คือนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ตำบลมาบตาพุด อำเภอเมือง จังหวัดระยอง (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variable) และตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานธุรการในโรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งงาน จำแนกมาเป็น ผู้จัดการแผนกธุรการ โรงงาน หัวหน้างานธุรการ โรงงาน และพนักงานธุรการ โรงงาน

ตัวแปรตาม คือ ระดับสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานอุตสาหกรรม
ของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งได้แก่ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านบุคลิกภาพที่มีอยู่ใน
ปัจจุบัน



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การศึกษาวิจัยเรื่อง สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าตำรารวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการดำเนินการวิจัยให้ครอบคลุมหัวข้อต่างๆ โดยแบ่งเป็นประเด็นสำคัญตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ
4. นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ

ความหมายของสมรรถนะ

วันทนา กอวัฒนสกุล (2543: 20) ได้ให้ความหมายของ สมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้และความสามารถที่จำเป็นในการทำอะไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานในอาชีพ หรือกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่ง ได้กำหนดองค์ประกอบของสมรรถนะไว้ 3 ด้าน คือ

1. ทักษะ คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

2. ความรู้งานใดงานหนึ่ง คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านธุรการ เป็นต้น

3. คุณสมบัติพิเศษประจำตัว คือ สิ่งที่อยู่ข้างเคียงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

ฌรณคัวิทธี์ แสนทอง (2547: 10-11) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะ คือ ความรู้ ทักษะ และความสามารถของบุคคล โดยสามารถแสดงออกมาให้เห็นพฤติกรรมทางความรู้ เจตคติ การกระทำที่ดีและการกระทำที่ถูกกำหนดเป็นจุดประสงค์การเรียนรู้

สุทสนั์ นำพูลสุขสันดี (2547: 54) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะในการจัดการทรัพยากร มนุษย์ คือ คุณลักษณะทั้งในด้านทักษะ ความรู้ และพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจำเป็นต่อการ ปฏิบัติงานหรือตำแหน่งงานหนึ่งๆ ให้ประสบความสำเร็จ

Curvis (1995: 247-252) ได้ให้คำจำกัดความของ สมรรถนะทางการศึกษาว่าหมายถึง การบูรณาการเข้าด้วยกันในด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในบทบาท ที่ได้รับแต่งตั้งหรือกำหนดขึ้น โดยได้กล่าวถึงลักษณะ 6 ประการที่แสดงถึงสมรรถนะ คือ

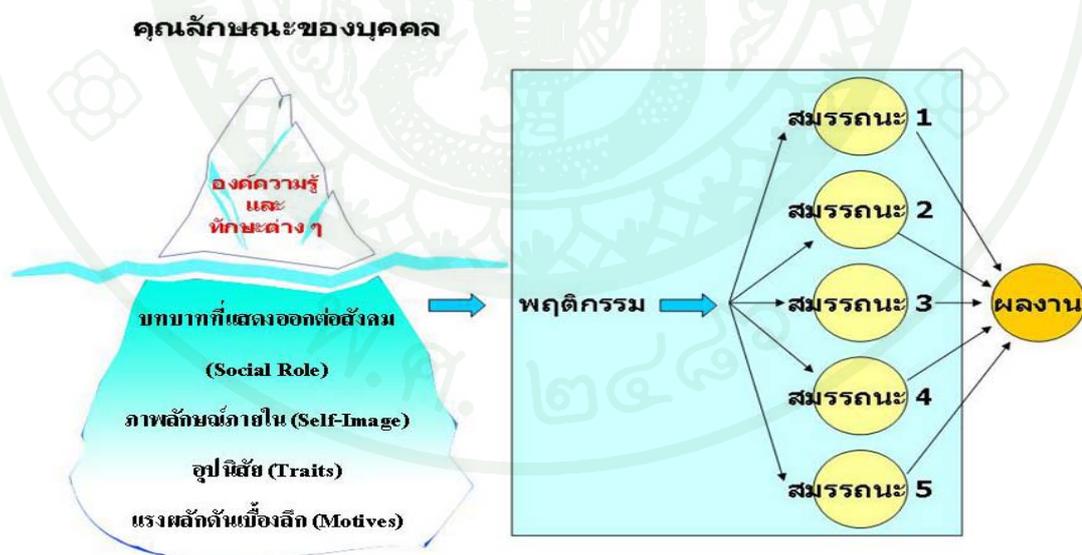
1. การให้ความสำคัญต่อผลลัพธ์หรือความสำเร็จของการปฏิบัติงานที่คาดหวังไว้
2. การใช้กิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง
3. มีความยืดหยุ่น และใช้เวลาเพื่อความสำเร็จของผลลัพธ์ที่ได้
4. การใช้ผู้สอนในฐานะผู้ชี้แนะให้ความกระจ่างและในฐานะทรัพยากร
5. การประเมินความรู้เดิมและการเรียนรู้
6. การประมวลรูปแบบการเรียนรู้

ความหมายของคำว่า สมรรถนะ สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้งาน 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะตามแนวสหราชอาณาจักร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตร รับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือบุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงาน ที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงาน และเป็นไปตามวิชาชีพส่วนสมรรถนะตามแนวสหรัฐอเมริกาจะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนา พนักงานกำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาพนักงานนี้จะต้องเป็นไป

ตามแนวทางที่องค์กรต้องการ เพราะแต่ละองค์กรย่อมมีความต้องการพนักงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน สำหรับการให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะตามแนวคิดสหรัฐอเมริกา มีดังนี้

Boyatzis (1982: 58) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งถือเป็นตัวกำหนดเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงานภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

Mitrani, Dalziel and Fitt (1992: 11) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer and Spencer (1993: 9) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม นอกจากนี้ Spencer and Spencer (1993: 11) ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้ และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐานสามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างความแตกต่างของบุคคลกับสมรรถนะและผลงาน
ที่มา: กรมการปกครอง (2551)

1. แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

2. คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3. แนวคิดของตนเอง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ ค่านิยม และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้

4. ความรู้ เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5. ทักษะ เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพการใช้ความคิดและจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการและในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็น ได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

1. สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2. สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคลได้แก่ แรงจูงใจ คุณลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง ได้แก่ ทัศนคติ และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรมการใช้หลักวิชาหรือการสั่งสมประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

Dale and Hes (1995: 80) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นการค้นหาสิ่งที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ หรือการปฏิบัติงานที่เหนือกว่า นอกจากนี้ยังได้ให้ความหมายของสมรรถนะในด้านอาชีพว่าหมายถึงความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพเพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ คำว่ามาตรฐานในที่นี้หมายถึงองค์ประกอบของความสามารถรวมทั้งเกณฑ์การปฏิบัติงานและคำอธิบาย ขอบเขตงาน

จากที่นำเสนอมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

ประเภทของสมรรถนะ

Boyatzis (1982) ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. สมรรถนะแบบขอบเขตทั่วไป ประกอบด้วย สิ่งที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ได้แก่ แรงจูงใจ ความรู้ทั่วไป คุณลักษณะประจำตัว ความเชื่อมั่นในตนเอง บทบาทหน้าที่ทางสังคมหรือทักษะอื่นๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน
2. สมรรถนะเชิงการจัดการ ประกอบด้วย วิธีการปฏิบัติต่างๆ อันจะช่วยให้สามารถดำเนินงานในความรับผิดชอบของผู้บริหาร ได้ดีกว่าปกติหรือดีขึ้นกว่าการปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมอื่นๆ ซึ่งวิธีการปฏิบัติดังกล่าวก็คือ แบบแผนพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่มีคุณภาพนั่นเอง โดยที่แบบแผนพฤติกรรมแต่ละอย่างจะเกิดการผสมผสานกันระหว่างการใช้ความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเข้าใจ และประสบการณ์

McLagan (1997) ได้ให้ความเห็นต่อประเภทของสมรรถนะในมุมมองต่างๆ กันดังนี้

1. สมรรถนะตามลักษณะงาน เป็นการแสดงว่าสมรรถนะนั้นสามารถแบ่งออกเป็นงานย่อยๆ และกำหนดขอบเขตของงานที่จะทำได้

2. สมรรถนะตามลักษณะของผลลัพธ์ ลักษณะของสมรรถนะที่สามารถแบ่งออกเป็น องค์ประกอบกลุ่มย่อย ซึ่งผลลัพธ์ขององค์ประกอบต่างๆ เหล่านี้จะรวมกันไปสู่ผลลัพธ์

3. สมรรถนะตามผลกระทำ สมรรถนะนี้จำเป็นต้องค้นหาความต้องการของลูกค้าทั้ง ภายในและภายนอกขององค์กร เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการในผลิตภัณฑ์หรือบริการ จากนั้น จึงแบ่งออกเป็นองค์ประกอบย่อยๆ และกำหนดคุณภาพและมาตรฐานที่ต้องการในการตอบสนอง ความต้องการของลูกค้า ดังนั้นผลลัพธ์จะสามารถออกแบบผลผลิตได้ และนำมากำหนดเป็น พิมพ์เขียวความต้องการของลูกค้า และแบบจำลองของผลผลิตต่อไป

4. สมรรถนะตามความรู้ ทักษะ และทัศนคติ มีการแบ่งแยกออกเป็นความรู้ ทักษะ และ ทัศนคติใดบ้างที่จะทำให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งรวมถึงการมุ่งเน้นในความสำเร็จของเป้าหมาย การหาแนวทางแก้ปัญหาและนำมาซึ่งการใช้เป้าหมายเป็นตัวลำดับความสำคัญของการทำงานได้

5. สมรรถนะที่แต่ละคนที่มีอยู่ กระบวนการความสามารถทางความรู้ ทักษะและทัศนคติ สามารถประยุกต์ใช้ได้จากสมรรถนะนี้ซึ่งเป็นความสามารถที่แท้จริงของตัวบุคคลที่มีอยู่ คนอื่น ไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัวของ จา พนม นักแสดงชื่อดังในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะ เลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล (2543) ได้แบ่งสมรรถนะเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ สมรรถนะ หลักและสมรรถนะสนับสนุน มีรายละเอียดดังนี้

1. **สมรรถนะหลัก** หมายถึง ความสามารถหลักขององค์กรหรือธุรกิจได้แก่ เนื้อหาของ วิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ขององค์กร เป็นคุณสมบัติที่พนักงานทุกคนต้องมีเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ขององค์กร เช่น ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ ความรับผิดชอบความคิด เชื่อมโยง เป็นต้น โดยทั่วไปสมรรถนะหลักมีจำนวน 3-5 ตัว และสมรรถนะหลักจะต้องสามารถ ใช้ได้กับทุกตำแหน่ง ทุกระดับในองค์กร

3. **สมรรถนะส่วนบุคคล** หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรืออสรพิษได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

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

1. **สมรรถนะหลัก** คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมีเพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร
2. **สมรรถนะบริหาร** คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่พนักงานในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ขององค์กร
3. **สมรรถนะเชิงเทคนิค** คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ

จึงอาจสรุปได้ว่า สมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลักซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมีทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร อีกประการหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงาน ที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ หากพิจารณาที่ตัวบุคคลอาจมีสมรรถนะส่วนบุคคลเพิ่มขึ้นมาอีกประเภทหนึ่ง ซึ่งสมรรถนะส่วนบุคคลนี้หมายถึงบุคลิกลักษณะหรือบุคลิกภาพ

การวัดสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547: 19) อธิบายว่าการวัดสมรรถนะทำได้ค่อนข้างลำบาก จึงอาศัยวิธีการ หรือใช้เครื่องมือบางชนิดเพื่อวัดสมรรถนะของบุคคล ดังนี้

1. ประวัติการทำงานของบุคคล ว่าทำอะไรบ้างมีความรู้ ทักษะ หรือความสามารถอะไร เคยมีประสบการณ์อะไรมาบ้าง จากประวัติการทำงานทำให้ได้ข้อมูลส่วนบุคคล
2. ผลประเมินการปฏิบัติงาน ซึ่งจะเป็ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใน 2 ลักษณะ คือ
 - 2.1 ผลการปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ เช่น กำหนดเป้าหมายเพื่อให้ได้ผลงานที่ดี ทำงานได้ตามผลงานที่กำหนดไว้
 - 2.2 ผลงานการปฏิบัติงานไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้แต่เป็นข้อมูลที่ได้รับจากการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น การมีน้ำใจเสียสละช่วยเหลือคนอื่น เป็นต้น
 - 2.3 ผลการสัมภาษณ์ได้แก่ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์อาจจะเป็นการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างคือกำหนดคำสัมภาษณ์ไว้แล้วสัมภาษณ์ตามที่กำหนดประเด็นไว้ กับการสัมภาษณ์แบบไม่มีโครงสร้าง คือ สอบถามตามสถานการณ์คล้ายกับเป็นการพูดคุยกันธรรมดาๆ แต่ผู้สัมภาษณ์จะต้องเตรียมคำถามไว้ในใจโดยใช้กระบวนการสนทนาให้ผู้ถูกสัมภาษณ์สบายใจให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพจริงมากที่สุด
 - 2.4 ศูนย์ประเมินจะเป็นศูนย์รวมเทคนิคการวัดทางจิตวิทยาหลายๆ อย่างเข้าด้วยกัน รวมทั้งการสนทนากลุ่มแบบไม่มีหัวหน้ากลุ่มรวมอยู่ด้วยในศูนย์นี้
 - 2.5 360 degree feedback หมายถึง การประเมินรอบด้านได้แก่ การประเมินจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และลูกค้า เพื่อตรวจสอบความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพ จึงสรุปได้ว่า สมรรถนะเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรม ดังนั้นการวัดหรือประเมินที่สอดคล้องที่สุด คือ การสังเกตพฤติกรรม ในการสังเกตพฤติกรรมนั้นมีสมมุติฐาน 2 ประการที่จะทำให้การสังเกตพฤติกรรมมีความถูกต้อง เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ (2531: 7-9) เสนอลักษณะการสังเกตว่า

1. ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องทำด้วยความตรงไปตรงมา

2. ผู้ที่สังเกตและประเมินต้องใกล้ชิดเพียงพอที่จะสังเกตพฤติกรรมของผู้ที่ถูกประเมินได้ตามรูปแบบที่กำหนดไว้ นั่นผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ประเมินสมรรถนะของพนักงาน โดยผู้บังคับบัญชาจะทำความเข้าใจกับความหมายและระดับของสมรรถนะที่จะประเมิน และประเมินว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมๆ ของพนักงานผู้นั้นสอดคล้องกับระดับสมรรถนะที่ระดับใด โดยผู้บังคับบัญชาจะต้องหมั่นสังเกตและบันทึกพฤติกรรมการทำงานของผู้ที่ถูกประเมินไว้เป็นระยะๆ เพื่อให้เป็นหลักฐานยืนยันในกรณีที่ถูกประเมิน ไม่เห็นด้วยกับระดับสมรรถนะที่ได้รับการประเมิน

ดังนั้นในการนำสมรรถนะมาใช้ นอกจากจะยังประเมินเรื่องความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ แล้ว ยังต้องคำนึงถึงกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มเติมขึ้นด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้ ทักษะ และความสามารถ เป็นพื้นฐานที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้ และสมรรถนะเป็นส่วนที่ต่อยอดเพิ่มเติมขึ้นมาให้บุคคลปฏิบัติงานได้ผลงานที่โดดเด่นขึ้น

ประโยชน์ของสมรรถนะ

กรกช จันทน์สุคนธ์ (2548: 35-40) การนำผลการประเมินสมรรถนะไปปฏิบัติของพนักงานสามารถนำไปเชื่อมโยงกับงานบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในด้านต่างๆ ได้แก่

1. ด้านการฝึกอบรมและพัฒนา ผลที่ได้จากการประเมินความสามารถของพนักงานเป็นวิธีการหนึ่งในการหาความจำเป็น ในการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานเป็นรายบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ทราบว่าสมรรถนะด้านใดควรได้รับการพัฒนา ก่อนและหลัง โดยจัดฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การเรียนรู้ในงาน การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การให้คำปรึกษา

2. การจัดการกับบุคลากร ผลที่ได้จากการประเมินสมรรถนะของพนักงานจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการบริหารหรือการจัดการกับบุคลากรในลักษณะต่างๆ ดังนี้

2.1 การโอนย้ายพนักงาน เป็นการจัดวางตำแหน่งงานของพนักงานให้เหมาะสมกับความสามารถของพนักงานในปัจจุบัน

2.2 การเลื่อนตำแหน่ง เป็นการพิจารณาความสามารถในปัจจุบันของพนักงานเพื่อเตรียมความพร้อมในการพัฒนาและปรับปรุงศักยภาพและความสามารถในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต

2.3 สลับเปลี่ยนหมุนเวียนงาน ผลการประเมินช่วยให้ผู้บริหารสามารถตัดสินใจได้ง่ายขึ้นในการพิจารณาให้พนักงานที่มีสมรรถนะในปัจจุบันที่สูงกว่า หรือตรงกับสมรรถนะที่คาดหวังไว้ได้มีโอกาสเรียนรู้และพัฒนาความสามารถในงานอื่นๆ เพิ่มขึ้นเพื่อพัฒนาให้พนักงานเกิดทักษะที่หลากหลายมากขึ้น

2.4 การสรรหาพนักงานจะทำให้ทราบว่าพนักงานมีความสามารถในการทำงานนั้นๆ หรือไม่ เพื่อจัดวางคนให้เหมาะสมกับหน้าที่งานรวมทั้งเป็นการจัดเตรียมแผนการสรรหาและคัดเลือกผู้ที่มีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานนั้นๆ ต่อไป

3. ด้านการบริหารค่าตอบแทน ผลที่ได้จากการประเมินความสามารถของพนักงานจะเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และแน่นอนว่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานจะมีความสัมพันธ์และมีผล โดยตรงต่อการปรับเงินเดือนและการจ่ายค่าตอบแทน ในรูปแบบต่างๆ ให้เหมาะสมสอดคล้องกับความสามารถของพนักงาน

4. ด้านการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ ผลที่ได้จากการประเมินความสามารถของพนักงานจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ง่ายขึ้นว่าพนักงานมีความพร้อมหรือยังในการที่จะโอนย้ายหรือเลื่อนนำตำแหน่งงานตามความก้าวหน้าในสายอาชีพที่กำหนดขึ้น ซึ่งจะสามารถทำให้หน่วยงานและฝ่ายทรัพยากรบุคคลสามารถวางแผน เพื่อพัฒนาความสามารถและศักยภาพของพนักงานให้ทำงานที่ได้รับมอบหมายทั้งในปัจจุบันและในอนาคตได้

กรกช จันทน์สุคนธ์ (2548: 69 - 71) ได้กล่าวถึงประโยชน์จากการนำสมรรถนะมาใช้ในการบริหารงานขององค์กร มีดังนี้

1. ประโยชน์ต่อองค์กร

1.1 ทำให้องค์กรมีมาตรฐานกลางในการบริหารที่ชัดเจน

1.2 องค์กรสามารถที่จะลงทุนในการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประโยชน์ และมีประสิทธิภาพสูงสุด เพราะจะรับรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งที่แท้จริงของพนักงาน ที่ต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มทักษะ และศักยภาพของพนักงาน

1.3 องค์กรสามารถพัฒนาและปรับเปลี่ยนความสามารถของพนักงานมาเป็น ความสามารถในการแข่งขัน และความมั่นคงขององค์กร

2. ประโยชน์ที่มีต่อผู้บริหาร

2.1 เพื่อให้การคัดเลือก และจัดสรรตำแหน่งงานในการจัดรับผู้สมัคร ตรงกับตำแหน่งงาน ที่องค์กรกำหนดไว้

2.2 เพื่อให้ทราบความต้องการในการฝึกอบรม และใช้ระบบการวัดผลงาน โดยใช้ สมรรถนะมาประกอบในการวางแผนพัฒนาสายอาชีพ การติดตามการพัฒนาสมรรถนะของพนักงาน และวัดผลของโครงการฝึกอบรมและพัฒนา

2.3 เพื่อให้การพัฒนาพนักงาน ตรงตามความต้องการของงาน

2.4 ทำให้ต้นทุนในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นไปอย่างคุ้มค่าเพราะมีมาตรฐาน ในการจ่ายค่าตอบแทน ตามความรู้ และความสามารถของพนักงาน และคุณภาพของงานเป็นไป ตามเป้าหมายขององค์กร

2.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจนทำให้ผู้บริหารทราบถึงจุดอ่อนและ จุดแข็งของพนักงานว่าต้องมีการพัฒนาทักษะด้านใด

2.6 สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารไปยังพนักงานทุกคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะมีมาตรฐานเดียวกันลดความขัดแย้ง และเพิ่มความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ประโยชน์ต่อพนักงาน

3.1 ทำให้พนักงานสามารถประเมินตนเองได้ว่ามีจุดอ่อน และจุดแข็งในด้านใดเมื่อเทียบกับมาตรฐานขององค์กร

3.2 สามารถกำหนดแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.3 พนักงานสามารถสื่อสารกับผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน/องค์กร ได้มีประสิทธิภาพ เพราะมีมาตรฐานกลางร่วมกัน

จะเห็นได้ว่า การวัดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่สำคัญต่อการทำงานนั้นเป็นส่วนที่เน้นในกระบวนการคัดเลือก และกระบวนการฝึกอบรมพัฒนา นอกจากนี้แล้วยังมีการนำคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมมาใช้ประโยชน์ในการคัดเลือกอีกด้วย ประโยชน์ที่นำมาใช้ เช่น การสัมภาษณ์เพื่อค้นหาว่าผู้สมัครมีพฤติกรรมในอดีตคล้ายกับพฤติกรรมที่ตำแหน่งงานต้องการ กล่าวคือ ถ้าต้องการค้นหาว่าผู้สมัครเป็นผู้ที่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงานก็สัมภาษณ์ประวัติเพื่อดูว่าผู้สมัครมีลักษณะของความขยันขันแข็ง รับผิดชอบ เอาใจใส่ (ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพฤติกรรมของการมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน) มาในอดีตเป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ คือ ความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง หากมีสมรรถนะสูงก็จะสามารถปฏิบัติงานได้ปริมาณในเวลาสั้นๆ โดยมีตัวแปรหลัก 3 ตัวแปร ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และบุคลิกภาพส่วนบุคคล เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหาร เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของพนักงานเพื่อให้ส่งผล ไปสู่การพัฒนาองค์กร องค์กรต่างๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็นปัจจัยในการบริหารองค์กรในด้านต่างๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางาน หรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิด และแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะจึงกล่าวถึงความหมาย ประเภทของสมรรถนะ การวัดสมรรถนะ และประโยชน์ของการประยุกต์ใช้สมรรถนะ

โดยสรุปสมรรถนะสามารถใช้เป็นสิ่งที่ทำนายผลการปฏิบัติงาน หรือเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงานก็ได้ แต่จะใช้ในเรื่องใดต้องมีความเข้าใจ เพราะวิธีการประเมินและจุดประสงค์ของการใช้สมรรถนะจะแตกต่างกันไป

แนวคิดเกี่ยวกับการสอนงาน

ความหมายของการสอนงาน

การสอนงาน คือ การที่คนๆ หนึ่ง ช่วยให้ใครก็ตามพัฒนาขีดความสามารถในการทำงาน มีการนำไปใช้ปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ช่วยพัฒนาทักษะในการทำงาน คิดเป็น ทำเป็น ช่วยแก้ปัญหาในการทำงาน และเกิดความมั่นใจในการทำงาน การสอนงานจึงเป็นวิธีการหนึ่งในการบริหารที่ผู้บังคับบัญชาควรทำความเข้าใจให้ละเอียดองแก่ เพื่อการนำไปใช้ในการบริหารงาน จะได้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพ

สำหรับผู้สอนงานแล้ว การสอนงานไม่ได้หมายถึง สารระของการสอนงานหรือการบอกวิธีการทำงานเท่านั้น แต่หมายความรวมถึงการช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ ให้กำลังใจ และให้โอกาสในการทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้รับการสอนงานประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างเป็นอิสระและมีประสิทธิภาพ และมีผู้ได้ให้ความหมายของการสอนงานในทัศนะที่หลากหลายแตกต่างกันไป ดังนี้

วิชัย โกลสุวรรณจินดา (2546: 61) การสอนงาน คือ การที่ผู้บังคับบัญชาสอนหรือแนะนำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้เรียนรู้เกี่ยวกับลักษณะงาน วิธีปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมเพื่อให้สามารถทำงานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

สมิต สัจฉกร (2547: 15-16) ได้สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการสอนไว้ว่าการสอนงานเป็นหน้าที่ประการหนึ่งของผู้บังคับบัญชาที่จะพึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาในอันที่จะทำให้เกิดความเข้าใจงาน มีความชำนาญและสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง โดยหัวหน้างานจะต้องชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ วิธีการปฏิบัติงานอย่างละเอียดและชัดเจนเพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จของงานและองค์กรได้ในที่สุด การสอนงานจึงถือเป็นกระบวนการเรียนรู้อย่างหนึ่งของพนักงานและยังช่วยให้เกิดความสัมพันธ์อันดี ในการทำงานร่วมกันอีกด้วย ลักษณะของการสอนงาน คือ การที่หัวหน้างานได้สังเกตการณ์

ทำงานของลูกน้อง ณ พื้นที่ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงานจริง และเห็นว่าลูกน้องยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ทักเษการทำงานในบางเรื่อง หัวหน้างานจึงเข้าไปชี้แนะ โดยทดลองทำให้อูเป็นตัวอย่าง อธิบายเพิ่มเติมแล้วให้ลูกน้องทำตามจนกระทั่งลูกน้องทำงานนั้น ได้จริง การสอนงานจึงมีความสำคัญมาก ในกระบวนการผลิตการสอนงานมีความสำคัญ ดังนี้

1. ไม่เกิดการลอลงผิดลอลงถูก การสอนงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ลดความผิดพลาดเสียหายและเวลาในการทำงาน
2. การเรียนรู้เป็นไปอย่างถูกต้อง สมบูรณ์ เกิดการถ่ายทอลงานและเทคนิคการปฏิบัติงาน จากหัวหน้างานไปสู่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้อในการทำงานที่ถูกต้อง
3. การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่น รวดเร็วและปลอดภัยได้ผลผลิตที่มีคุณภาพสม่ำเสมอ และได้มาตรฐานเดียวกัน
4. ไม่เสียเวลาในการกลับไปแก้ไขงานที่ผิดพลาดและบกพร่อง
5. มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันระหว่างหัวหน้างานกับผู้ปฏิบัติงาน
6. ทำให้อองศ์ความรู้ไม่ติดกับบุคคล เมื่อมีการเข้าออกจากงานก็มีผู้สืบทอลงานได้

สาอันธ์ พานิช (2548: 80) ได้กล่าวว้า การสอนงาน คือ การจัดประสพการณ์ที่เหมาะสมที่สุดให้แก่ผู้รับการฝึกเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ได้เร็ว และถาวรที่สุด

วัตถุประสงค์และความสำคัญของการสอนงานโดยทั่วไป ได้แก่

1. เพื่อถ่ายทอลเทคนิคและวิธีการทำงานให้กับพนักงาน
2. เพื่อให้พนักงานเข้าใจวิธีการทำงานที่ถูกต้องสามารถปฏิบัติงานได้ทันที
3. เพื่อให้พนักงานมีหลักการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

4. เพื่อป้องกันการดำเนินงานผิดพลาดของพนักงาน

หากกล่าวโดยสรุปว่าการสอนงาน คือ กระบวนการปฏิสัมพันธ์ที่ผู้จัดการและหัวหน้างานต่างก็มีมุ่งหวังที่จะแก้ไขปัญหาผลการปฏิบัติงานหรือพัฒนาความสามารถของพนักงาน กระบวนการดังกล่าวขึ้นกับความร่วมมือร่วมใจ ภายใต้อุปกรณ์ประกอบ 3 ประการ ซึ่งได้แก่ ความช่วยเหลือด้านเทคนิคการทำงาน แรงสนับสนุนส่วนตัว และความท้าทายส่วนบุคคล เนื่องจากการสอนงานเป็นประสบการณ์ระหว่างบุคคล ความสำเร็จในการสอนงานจึงต้องอาศัยความเข้าใจกันด้วยดี

ขั้นตอนการสอนงาน

กมลวรรณ รามเดชะ (2550: 35-37) เสนอว่า การสอนงานจะบรรลุผลได้โดยผ่านกระบวนการ 4 ขั้นตอน ได้แก่ การสังเกต การพูดคุยหาเหตุผล การสอนงานอย่างจริงจัง และการติดตามผล ซึ่งสามารถกล่าวถึงรายละเอียดได้ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสังเกต

ขั้นตอนแรกของการสอนงานที่มีประสิทธิภาพก็คือ การสังเกต ไม่ว่าจะการสอนงานจะกระทำโดยทันที หรือมีการนัดหมายเวลาและสถานที่ก็ตามไม่ควรที่จะทำอะไรจนกว่าจะเข้าใจสถานการณ์ รวมถึงตัวผู้ที่รับการสอนงาน และทักษะที่มีเสียก่อน วิธีที่ดีที่สุดที่จะรู้ได้คือการสังเกตโดยเป้าหมายของคุณคือการระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของคนๆ นั้น รวมทั้งรู้ถึงผลกระทบที่พฤติกรรมมีต่อเพื่อนร่วมงานและความสามารถในการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

ขั้นตอนที่ 2 การสนทนาหาเหตุผล

ขั้นตอนนี้จะเริ่มพร้อมกับการเตรียมการที่รอบคอบ ในขณะที่เตรียมการ ควรจะทำความเข้าใจวัตถุประสงค์ของการพูดคุยให้ชัดเจน รวมทั้งเรื่องที่สำคัญ และผลที่จะตามมา หากว่าไม่ได้พูดเรื่องเหล่านี้ ผู้สอนงานที่เตรียมตัวมาดีก็ย่อมจะเป็นผู้สอนงานที่ดีกว่า เมื่อมีการเตรียมตัวแล้วก็พร้อมที่จะดึงผู้ใต้บังคับบัญชาเข้ามาร่วมพูดคุย เพื่อหากลยุทธ์ที่จะแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานและพัฒนาทักษะกันต่อไป

ในหลายๆ กรณี การพูดคุยจะนำไปสู่แผนการสอนงานที่ทั้งสองฝ่ายเห็นชอบร่วมกัน ดังเช่น “เลือกที่จะพัฒนาให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นถึงระดับที่เป็นมาตรฐานภายในระยะเวลาที่กำหนดหรือ เลือกที่จะเสี่ยงกับการถูกเชิญให้ออก” คือตัวอย่างที่ชัดเจน แผนงานจึงเป็นสิ่งที่ทำให้มั่นใจได้ว่าการเอาใจใส่ที่จะปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ

ขั้นตอนที่ 3 การสอนงานอย่างจริงจัง

เมื่อเข้าใจสถานการณ์ และมีการวางแผนแล้ว การสอนงานก็สามารถเริ่มต้นได้ การสอนงานอย่างจริงจังจะเป็นการให้ความเห็นและให้คำแนะนำในวิถีทางที่ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถรับฟังได้ รวมทั้งตอบสนองและชื่นชมในคุณค่าของมัน การให้และรับข้อมูลป้อนกลับเป็นส่วนที่สำคัญอย่างยิ่งของการสอนงานอย่างจริงจัง และของการเป็นหัวหน้างานโดยทั่วๆ ไปด้วย

ขั้นตอนที่ 4 การติดตามผล

การสอนงานที่มีประสิทธิผลจะมีการติดตามผล และการสังเกตความก้าวหน้า ซึ่งจะช่วยให้แต่ละคนรักษาวิถีการปรับปรุงให้คงที่ ถ้าเข้าออกนอกกลุ่มนอกรทาง การติดตามผลจะเป็นโอกาสในการดึงเขากลับเข้ามา การติดตามผลอาจเป็นการถามถึงสิ่งที่ดำเนินไปได้ด้วยดี และสิ่งใดที่ไม่ โดยอาจใช้คำถามว่า “ติดขัดอะไรบ้างไหม” การติดตามจึงเป็นโอกาสที่จะชมเชยความก้าวหน้า และหาโอกาสที่จะสอนงานและให้ข้อมูลป้อนกลับอย่างต่อเนื่อง หากต้องมีการปรับแผนการปฏิบัติ ก็ควรปรับในระหว่างการประชุมติดตามผล

สมิต สัจฉกร (2547: 3) กล่าวถึง กระบวนการสอนงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การหาความจำเป็นในการสอนงาน เพื่อให้พนักงานเข้าใจอย่างชัดเจน
2. การจัดทำแผนการสอน เป็นการเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน
3. การเตรียมเนื้อหาวิชาเพื่อให้มีความเหมาะสมกับการสอน เป็นการใช้เวลาการสอนงานที่มีความเหมาะสม

4. การจัดทำแบบขอยงาน คือ การนำงานที่จะสอนมาวิเคราะห์แยกเป็นส่วนๆ
5. การจัดเตรียมเอกสารและอุปกรณ์ เช่น สื่อและเอกสารประกอบการสอน
6. การจัดเตรียมสถานที่ให้มีความเหมาะสมกับเนื้อหาวิชาที่จะสอน เช่น การสอนงานด้านธุรการ
7. การประเมินผลการสอน เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

สรุปได้ว่าขั้นตอนการสอนงาน จะต้องมีความเหมาะสมกับผู้รับการสอนงาน ไม่ว่าจะเป็นในด้านสถานที่ เนื้อหาวิชา สื่อและเอกสารประกอบการเรียนการสอน เพื่อให้การสอนงานเกิดประสิทธิภาพ สามารถอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ทำให้ผู้สอนงานและผู้รับการสอนมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เป็นการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ประหยัดเวลาในการสอนงาน ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายทั้งต่อตนเองและต่อองค์กร

ประโยชน์ของการสอนงาน

อากรณั ภูวิทย์พันธุ์ (2548: 17 - 20) ประโยชน์ของการสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพจะสามารถยกระดับการปฏิบัติงานได้ดังนี้

1. **แก้ปัญหาผลการปฏิบัติงาน** มีโอกาสเป็นไปได้ว่ามีผู้ได้บังคับบัญชาอย่างน้อยคนหนึ่งที่ไม่สามารถรับผิดชอบงานที่มอบหมายได้ มีคนหนึ่งเขียนรายงานส่งโดยไม่เรียงเรื่องราวตามระยะเวลา อีกคนหนึ่งก็ไม่รู้จักวิธีการที่จะจัดแบ่งเวลา แล้วอีกคนหนึ่งที่ไม่เคยเสนอความคิดเห็นอะไรเลยในการประชุม พนักงานรายสัปดาห์ ข้อจำกัดในเรื่องต่างๆ เหล่านี้ ทำให้งานมีความยากยิ่งขึ้น ซึ่งส่วนใหญ่แล้วการสอนงานสามารถแก้ปัญหาเหล่านี้ได้

2. พัฒนาทักษะของพนักงาน การสอนงานเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาทักษะใหม่ๆ ให้กับพนักงาน ซึ่งพนักงานที่มีทักษะมากกว่าก็สามารถที่จะสลับสับเปลี่ยนกันมาสอนทักษะงานประจำ แทนที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องเสียเวลามาสอนเอง ความสามารถในการกระจายงานเหล่านี้ ออกไปจะทำให้มีเวลาที่จะคิดวางแผนและสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่นมากขึ้น

3. เพิ่มผลิตภาพ การถ่ายทอดวิธีการทำงานและประสิทธิผลที่ต้องการผ่านการสอนงาน จะทำให้พนักงานมีความสามารถสูงขึ้น ซึ่งก็แน่นอนว่าผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานก็จะดีขึ้น รวมไปถึงสถานะในองค์กร

4. สร้างผู้ได้บังคับบัญชาที่มีโอกาสได้รับการแต่งตั้ง ส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าในหน้าที่ การงานถูกกำหนดโดยความสามารถในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่อยู่ภายใต้การบังคับบัญชา การที่เตรียมผู้ได้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานใหญ่ได้จะเป็นการเพิ่มความเป็นไปได้ที่จะเจริญก้าวหน้า ในหน้าที่การงานต่อไป ทั้งนี้ เป็นเพราะได้พัฒนาคนขึ้นมาให้สามารถรับผิดชอบงานเดิมแทน ผู้บังคับบัญชาได้

5. อนุรักษ์พนักงานไว้ได้ การสอนงานสามารถช่วยลดอัตราการลาออกของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งของพนักงานในกลุ่มที่ต้องการจะรักษาไว้ ทำไมจึงเป็นเช่นนั้น พนักงานจะภักดี กับองค์กรและได้รับการจูงใจเมื่อผู้บังคับบัญชาได้ทุ่มเทเวลาเพื่อช่วยพัฒนาทักษะในการทำงาน ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่ทำโดยสมัครใจ และเป็นความร่วมมือระหว่างกัน การสอนงานจึงเป็นการสร้างความไว้เนื้อเชื่อใจกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ได้บังคับบัญชา และความไว้ใจกันนี้เองที่สร้างความภักดีให้กับองค์กร

6. สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมในการทำงานเชิงบวก การสอนงานที่ดีก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และแรงจูงใจที่เพิ่มสูงขึ้น นอกจากนี้ ยังเป็นการสร้างสัมพันธ์ที่ดีในการทำงานกับผู้ได้บังคับบัญชา ทำให้การทำงานง่ายยิ่งขึ้น

หากกล่าวโดยสรุปการสอนงานมีประโยชน์ทั้งต่อผู้ได้รับการสอน ผู้สอน และต่อองค์กร อาทิเช่น ช่วยพัฒนาความรู้ความเข้าใจให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา เป็นการมอบหมายงานที่มีประโยชน์ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยพัฒนาสัมพันธภาพในระหว่างผู้ปฏิบัติงาน เมื่อ

พิจารณาโดยดูที่เรื่องค่าใช้จ่ายก็จะเห็นว่า มีค่าใช้จ่ายน้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับการจัดการฝึกอบรมในลักษณะเต็มรูปแบบ

หากกล่าวโดยสรุป การสอนงานเป็นหลักการพื้นฐานที่จำเป็นจะต้องทราบ และเข้าใจเกี่ยวกับผู้ที่รับการสอนงาน ได้แก่ สิ่งที่คาดหวังจากผู้ที่เราจะสอนงาน จะต้องทำอะไร แล้วอะไรบ้างที่จะสามารถพัฒนาได้ โดยปกติการสอนงาน และการให้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นวิธีการที่ดีที่ช่วยประกันให้ประสบความสำเร็จตามที่ต้องการ

คุณสมบัติของผู้สอนงาน

สมิต ทัศนกร (2547: 2) ลักษณะของผู้สอนที่ดี มีดังนี้

1. มีความรู้และความสามารถในงานที่จะสอน เช่น ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน ธุรการ การสื่อสารในองค์กร การประสานงานธุรการ เป็นต้น
2. มีความรักในการถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ ได้อย่างถูกต้อง
3. มีความมุ่งมั่นจริงจังในการสอนให้เกิดผลสำเร็จ
4. มีความตั้งใจในการสอน
5. มีทักษะในการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจ โดยการให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน
6. มีความอดทนต่อพฤติกรรมของผู้รับการสอน เช่น การยอมรับความคิดเห็นของผู้รับการสอน การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน เป็นต้น
7. มีจิตวิญญาณของการเป็นครู โดยมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีความเที่ยงธรรม

สรุปได้ว่าการสอนงานนั้น ผู้สอนกับผู้รับการสอนจะต้องใกล้ชิดและมีความเชื่อถือนอกัน และกัน ผู้สอนจะต้องเชื่อว่าผู้รับการสอนสามารถที่จะรับการสอนได้ ส่วนผู้รับการสอนก็ต้องเชื่อว่าผู้สอนจะสามารถถ่ายทอดความรู้ในการทำงานให้แก่ตนได้

หลักในการสอนงาน

สมิต สัจฉกร (2547: 3) หลักในการสอนงานมีดังนี้

1. ต้องชี้แจงให้ผู้รับการสอนเข้าใจวัตถุประสงค์ของการสอน
2. ต้องทำให้ผู้รับการสอนสนใจใคร่จะเรียนรู้งานที่จะสอน เพื่อให้การถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมกับผู้รับการสอนงาน
3. ต้องมุ่งผลของการสอนงาน โดยคำนึงถึงผู้รับการสอนเป็นสำคัญ
4. ต้องให้ผู้รับการสอนรู้ว่างานอยู่ในขั้นตอนไหน และจัดการสอนให้มีสภาพเหมือนปฏิบัติงานจริง ทำให้ผู้รับการสอนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างสมบูรณ์
5. ทำโปรแกรมการสอนงานให้เหมาะสมกับความสามารถในการเรียนรู้ของผู้รับการสอน

สรุปได้ว่าหลักในการสอนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้สอนงานจะต้องมีหลักการสอนงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และสามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านธุรการโรงงานได้อย่างถูกต้องและมีความเหมาะสมกับผู้รับการสอนงาน

เทคนิคการสอนงาน

สมิต สัจฉกร (2547: 3) เทคนิค คือ วิธีการที่ได้ผ่านการทดลองและเป็นที่ยอมรับว่าได้ผลถือว่าเป็นวิธีการที่ใช้โดยผู้ชำนาญการ

เทคนิคในการสอนงาน และยังมีเทคนิคอีกหลายอย่างที่ควรจะทราบ คือ

1. เทคนิคการสร้างความต้องการเรียนรู้ ใช้ในกรณีที่ทราบว่าใครจำเป็นต้องได้รับการสอนงานในเรื่องใด
2. เทคนิคการทำให้ผู้รับการสอนมีความพร้อม เป็นการสร้างบรรยากาศเป็นกันเอง ทำให้ผ่อนคลายความเครียด ไม่นั่นพิธีการ
3. เทคนิคการกระตุ้นให้เกิดความสนใจ จะคำนึงถึงประโยชน์และวัตถุประสงค์ของงาน ทำให้ผู้รับการสอนเกิดความรู้สึกรักอยากเรียนรู้
4. เทคนิคการอธิบาย เป็นการสอนให้ความรู้ใหม่หรือเพิ่มเติมจากที่เคยทำมาก่อน มีการพูดบอกเล่า “วิธีการ” พร้อมทั้งอธิบายตามขั้นตอนการทำงาน จะต้องเป็นการสื่อสารสองทาง ให้มีการซักถาม
5. เทคนิคในการแสดงการทำงานให้ดู โดยการสาธิตวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามขั้นตอน
6. เทคนิคการให้ผู้รับการสอนฝึกปฏิบัติ เทคนิคนี้ถ้าจะให้ผู้รับการสอนมีความเข้าใจอย่างลึกซึ้ง ต้องมีการลองทำในขณะที่ทำการสอน เพราะถ้าหากมีข้อผิดพลาดจะได้แก้ไขได้ทันที
7. เทคนิคการทดสอบและติดตามผล เมื่อมีการสอนงานแล้วจะต้องมีการทดสอบเพื่อให้เห็นว่าทำได้และเกิดการเรียนรู้จริง ซึ่งในระหว่างการติดตามผล ผู้ฝึกสอนควรหมั่นตรวจสอบการทำงานของผู้รับการสอนอย่างสม่ำเสมอ เปิดโอกาสให้ซักถาม เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานต่อไป
8. เทคนิคการเร้าให้เกิดการเรียนรู้ อาจเกิดจากสภาพแวดล้อม โอกาสหรือเหตุการณ์ต่างๆ เทคนิคต้องพยายามสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับการสอน หากผู้รับการสอนทำได้ถูกต้องสมบูรณ์ ควรมีการชมเชยเพื่อให้กำลังใจและอยากเรียนรู้มากขึ้น
9. เทคนิคการสร้างความเชื่อมั่น เป็นการทดลองทำด้วยตนเองเพื่อการเรียนรู้ และฝึกซ้อมให้เกิดความชำนาญทำให้เกิดความเชื่อมั่นในเรื่องที่ได้เรียนรู้

เนื่องจากบุคคลที่มีงานทำหรือประกอบอาชีพเป็นบุคคลในวัยผู้ใหญ่ การสอนงานบุคคลเหล่านี้จึงควรคำนึงถึง

1. การสอนงานผู้ใหญ่ ต้องระลึกไว้เสมอว่า ผู้ใหญ่อาจคือเหมือนเด็ก แต่เมื่อเกิดความพอใจแล้ว ก็จะกลายเป็นเด็กหัวอ่อน ว่านอนสอนง่าย การสอนเป็นการฝึกรอบรมในงาน จึงควรทำให้งานนั้นน่าเรียนรู้ เพื่อให้ผู้รับการสอนสนุกไปกับการรับการสอนมิใช่การถูกเกี่ยวเงื่อนไขให้เรียนรู้ในสิ่งที่ตนไม่ต้องการ เช่น การสอนงานของพนักงานธุรการ โรงเรียนมีความแตกต่างทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน จึงต้องมีเทคนิคในการสอนงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงานแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อให้การสอนงานเกิดประสิทธิภาพ

2. การสอนงานผู้ใหญ่ไม่ควรสอนครั้งละมาก ๆ แต่ควรจะให้ทดลองฝึกปฏิบัติให้เกิดความมั่นใจและเกิดความชำนาญตามมา

ส่วนใหญ่ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่สอนงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา เทคนิคการสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่

1. ผู้สอนงานต้องมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานอย่างละเอียด สามารถตอบคำถามของผู้ฝึกงานได้ และเข้าใจถึงจุดมุ่งหมายในการทำงาน เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

2. ผู้สอนงานต้องเต็มใจที่จะให้ความรู้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

3. ผู้สอนงานต้องเต็มใจที่จะเสียสละเวลาบางส่วนเพื่อการสอนงาน ซึ่งในบางครั้งอาจใช้เวลาานพอสมควร

4. ผู้สอนงานและผู้ฝึกงานต้องมีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน และมั่นใจในแนวทางการสอนงาน

หากกล่าวโดยสรุป การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลายจะสามารถพัฒนารูปแบบการสอนงานในมีความเหมาะสมกับ สถานการณ์ต่างๆ ได้ ซึ่งในปัจจุบันใช้เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยในการสอนงาน เช่น อินเทอร์เน็ต ทำให้ประหยัดเวลาในการสอนงานได้อีกวิธีการหนึ่ง

ซึ่งผู้รับการสอนสามารถค้นคว้าได้เองจากการให้คำแนะนำของผู้สอนงาน เทคนิคการสอนงานที่ถูกต้องจะสามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน และเกิดประโยชน์ทั้งผู้รับการสอนงานและผู้สอน ทำให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างทั้งสองฝ่าย

ปัญหาอุปสรรคในการสอนงาน

สมิต สัจฉกร (2547: 4) การสอนงานนั้น มีอะไรที่มากกว่าการ “สอน” โดยวิธีการหรือเครื่องมือต่าง ๆ เพื่อให้รู้และเข้าใจเนื้อหา แต่การสอนงานยังรวมไปถึงเรื่องของ การให้กำลังใจ การเกื้อหนุนช่วย การให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา การปรับปรุงทั้งในเรื่องงานและส่วนตัว ซึ่งปัญหา อุปสรรคในการสอนงาน มีหลายด้านด้วยกัน ดังนี้

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ไม่สอนงานด้วยข้ออ้างต่างๆ ไม่อยากถ่ายทอดความรู้ให้แก่ผู้อื่นทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีวิธีการทำงานที่ไม่ถูกต้อง
2. สอนงานไม่เป็น เนื่องจากผู้บังคับบัญชาไม่สามารถถ่ายทอดความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง
3. ไม่เห็นความสำคัญของผู้ใต้บังคับบัญชา เช่น ไม่ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง
4. เลือกสอนเฉพาะบางคน ซึ่งทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
5. มีทัศนคติที่ผิด โดยไม่เปิดโอกาสให้บุคคลอื่นได้แสดงความคิดเห็น
6. สอนอย่างเร่งร้อน โดยไม่ดูความเหมาะสมของเนื้อหา และผู้รับการสอนงาน
7. ขาดการกระตุ้น มีขั้นตอนการทำงานที่ล่าช้าไม่ต่อเนื่อง ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย
8. ขาดการประเมิน โดยไม่มีการติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

9. ขาดความรับผิดชอบ มีการละเลยต่อหน้าที่ทำให้พนักงานไม่มีขวัญและกำลังใจ

10. ขาดความรู้ ความชำนาญในงานที่สอน เช่น งานด้านธุรการ โรงงาน แต่มีไม่ความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ทำให้ไม่สามารถถ่ายทอดความรู้และทักษะได้อย่างถูกต้อง

ด้านผู้บังคับบัญชา

1. ไม่ยอมรับการสอนงานด้วยสาเหตุต่างๆ เนื่องจากคิดว่าตนเองมีความรู้มากกว่าผู้สอน
2. ไม่สนใจการเรียนรู้อย่างจริงจัง เพราะผู้บังคับบัญชาไม่เห็นความสำคัญ
3. ไม่ศรัทธา เชื่อถือ ในความสามารถของผู้บังคับบัญชา
4. เย่อหยิ่งทะนงตน คิดว่าตนเองมีความรู้และประสบการณ์มากกว่าผู้บังคับบัญชา
5. สติปัญญาทึบ เรียนรู้ช้า และยังขาดการฝึกอบรมในการทำงาน
6. ไม่เห็นความสำคัญของการสอน โดยเห็นว่าตนเองมีความรู้ความสามารถเพียงพอ
7. ขาดความพร้อม/มีปัญหาส่วนตัว ทำให้ไม่แสดงความคิดเห็นหรือมีความกระตือรือร้นอยากจะเรียนรู้เกี่ยวกับการทำงาน
8. ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากผลตอบแทนไม่มีความเหมาะสมกับการทำงาน

ด้านวิธีการสอน

1. ขาดระบบการสอน ไม่มีการวางโปรแกรมการสอน ตลอดจนขาดอุปกรณ์
2. ขาดวิธีการสอนที่เป็นขั้นตอน นี้จะสอนอะไรก็สอน ไม่มีแผนการสอนที่ดี

3. ขาดคู่มือในการสอน จึงทำให้การสอนไม่เป็นระบบและมีขั้นตอนที่ถูกต้อง
4. ขาดเวลาที่ใช้ในการสอนอย่างเพียงพอ ทำให้ผู้รับการสอนไม่เข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
5. ขาดสิ่งอำนวยความสะดวก หน่วยงานไม่จัดเตรียมอุปกรณ์ ทำให้เกิดความล่าช้า การสอนงานไม่ต่อเนื่อง

สรุปได้ว่า ปัญหา อุปสรรคในการสอนงานนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นปัญหาในด้านผู้สอนงาน ผู้รับการสอนงาน และสภาพแวดล้อมต่างๆ ซึ่งทั้งสองฝ่ายจะต้องมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นและการยอมรับซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ผู้สอนงานจะต้องมีการวางแผนการสอนเป็นอย่างดี เพื่อให้การสอนงานเป็นระบบและมีขั้นตอน เพื่อให้ผู้รับการสอนงานเกิดความรู้ความเข้าใจอย่างถูกต้อง

หากกล่าวโดยสรุปโดยรวมเกี่ยวกับการสอนงาน ผู้บังคับบัญชาหรือผู้สอนงานทุกคนอาจจะไม่ใช่ผู้สอนงานที่ดี บางคนทำงานเก่งแต่สอนคนอื่นไม่เป็น หรือไม่ต้องการส่งต่อความรู้ที่มีในตัวเองให้กับคนอื่น นอกจากนั้นยังมีปัญหาสำคัญคือ ความรู้และทักษะในการทำงานที่ผู้บังคับบัญชามีอยู่อาจจะล้าสมัยไปแล้ว เพราะโลกมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ความรู้ก็ไม่หยุดยั้งด้วยเช่นกัน ผู้บังคับบัญชาที่มีอายุมากและทำงานมานานอาจจะตามเทคนิคใหม่ๆ ในการทำงานไม่ทันบางองค์กรมีการแก้ไขปัญหาลำนี้ด้วยการจัดฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานให้กับผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน เพื่อที่จะนำความรู้ไปถ่ายทอดให้กับลูกน้องได้อีกเป็นจำนวนมาก

จะเห็นได้ว่าการสอนงาน เป็นวิธีการอีกอย่างหนึ่งที่ช่วยให้การถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เป็น จากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่งได้เป็นอย่างดี และส่งผลให้กระบวนการจัดการความรู้ขององค์กรดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ผู้รับการสอนงานนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานเกิดความรู้ใหม่ๆ และเตรียมพร้อมที่จะเป็นผู้สอนงานให้แก่ผู้รับการสอนงานในรุ่นต่อไปได้เป็นอย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับงานธุรการ

ความหมายของงานธุรการ

งานธุรการเป็นงานที่ต้องให้บริการ และอำนวยความสะดวกให้แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในองค์กร เพื่อให้การบริหารดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามระเบียบปฏิบัติขององค์กร งานธุรการเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการบริหารองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะจะช่วยสนับสนุนให้งานอื่นๆ ดำเนินไปได้ด้วยดี และบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทั้งนี้มีผู้ให้ความหมายของงานธุรการไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (2526: 10) กล่าวว่า งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับเอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องปฏิบัติทั้งที่เป็นงานภายในและงานติดต่อบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก เพื่อให้สามารถดำเนินการไปได้อย่างดีและมีประสิทธิภาพ ได้กล่าวถึงหลักการปฏิบัติงานธุรการไว้ว่าควรยึดหลักการดังนี้

1. หลักความถูกต้อง เป็นหลักการที่ผู้บริหารพึงกระทำตามกฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับที่กำหนด ทั้งนี้เพื่อการปฏิบัติงานที่ได้มาตรฐาน
2. หลักความถูกต้อง เป็นหลักการที่ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงธรรมชาติของงานว่าเป็นงานบริการ ซึ่งผู้เกี่ยวข้องกับการทำงานนี้จะต้องมีคุณสมบัติสองประการ คือ บริการด้วยท่าทางดี และบริการด้วยวาจาดี ซึ่งทั้งสองประการนี้จะนำไปสู่ความพอใจของผู้รับบริการ
3. หลักการประหยัด เป็นหลักการที่ผู้บริหารจะต้องควบคุมดูแลและจงใจให้มีการใช้ทรัพยากรการบริหารที่เป็นเงินและวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างประหยัด ในขณะที่ทรัพยากรดังกล่าวมีอย่างจำกัด
4. หลักการเปิดเผยและไว้วางใจได้ เป็นหลักการที่ผู้บริหารต้องกระทำหลักการเงินการบัญชี รวมทั้งการบันทึกทุกอย่างพร้อมที่จะให้พิสูจน์ตรวจสอบได้ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบ สามารถ ขอตรวจได้ตลอดเวลา

5. หลักประโยชน์ เป็นหลักที่ผู้บริหารต้องคำนึงประโยชน์ที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรที่เป็นเงิน การตัดสินใจจ่ายทรัพยากรดังกล่าว จึงจำเป็นต้องมีข้อมูลที่ช่วยให้พิจารณาได้ว่าอะไรจำเป็นต้องจัดหามาให้ก่อนและหลังตามลำดับ

6. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด

7. หลักประสิทธิผล หมายถึง การพิจารณาผลของการทำงานที่สำเร็จลุล่วงดังประสงค์หรือคาดหวังไว้เป็นหลัก

นอกจากนั้น วิชัย โธสุวรรณจินดา (2546) ได้กล่าวถึงแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการ ดังนี้

1. กำหนดแผนงานและเป้าหมายที่แน่นอน เพื่อให้แน่ใจว่างานธุรการสามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ เป้าหมายของงานธุรการต้องวัดได้ ไม่มีความคลุมเครือ ทำทาสความสามารถและเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนในการตั้งเป้าหมาย มีระยะเวลาในการปฏิบัติที่แน่นอนและมีการติดตามผลเป็นระยะ

2. กำหนดขอบเขตของงานหรือการจัดทำใบพรรณนางาน เพื่อแสดงความรับผิดชอบงานแต่ละด้าน ซึ่งเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้อง

3. การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นเอกสารที่ช่วยให้ผู้ปฏิบัติได้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานโดยละเอียด ทั้งยังระบุนความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานอื่น รวมทั้งใช้เครื่องมือวัสดุต่างๆ ด้วย

4. การตรวจสอบการทำงาน ผู้บริหารงานธุรการอาจทำเอกสารที่มีหัวข้อแสดงงานที่ต้องปฏิบัติเพื่อช่วยให้ผู้ปฏิบัติไม่หลงลืมขั้นตอนในการทำงานและปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ซึ่งช่วยในการตรวจสอบได้เป็นอย่างดี

5. ส่งเสริมการทำงานเป็นทีม งานธุรการนั้นมีลักษณะจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ผู้ปฏิบัติงานบกพร่องแม้แต่คนเดียว อาจส่งผลให้บุคคลอื่นในงานธุรการถูกตำหนิไปด้วย ดังนั้นในการบริหารงานธุรการ จึงควนเน้นการทำงานเป็นทีม

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานธุรการ คือ การให้การสนับสนุน ควบคุม ตรวจสอบและ การประสานงานเพื่อให้การปฏิบัติงานในองค์กรเกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ซึ่งจำเป็นต้องทำงานด้วยความละเอียด รอบคอบ รวดเร็ว ประหยัดในทรัพยากรทุกด้าน เป็นไปตามเป้าหมายและแนวทางที่องค์กรกำหนด เพราะงาน ธุรการเป็นงานที่ให้การสนับสนุนการบริหารงานด้านอื่นๆ ให้มีประสิทธิภาพ ความบกพร่องของงานธุรการจะมีผลกระทบต่อการบริหารงานด้านอื่น เช่น การจัดซื้อ จัดจ้าง การเบิกจ่าย การควบคุมดูแลทรัพย์สินขององค์กร งานธุรการจึงต้องดำเนินงานอย่างรอบคอบและต้องคอยสนับสนุนและประสานงานกับฝ่ายต่างๆ ภายในองค์กรเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

ลักษณะการดำเนินงานของแผนกธุรการโรงงาน

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) (2552) ระบุว่า เป็นการดำเนินการตาม Job Description ของเจ้าหน้าที่ธุรการ โดยนับผลงานทุกด้านรวมกัน ดังนี้

1. จัดซื้อในส่วนของ Stationary และอุปกรณ์ Support ในส่วนโรงงานบางอย่าง เช่น การจัดซื้อจัดหาวัสดุสิ้นเปลือง (ถุงมือยาง, ผ้าปิดจมูก เป็นต้น) ที่ใช้งานผลิต เพื่อส่งให้ Line ผลิตผลิตงานได้ทันและส่งมอบทันเวลา
2. ควบคุมการใช้รถส่วนกลาง เช่น การดูแลเรื่องน้ำมันรถ ต้องเติมให้เต็มก่อนนำออก ใช้งานนอกสถานที่ จดมิเตอร์ ระยะเวลาที่ใช้ของพนักงานขับรถ รวมถึง จัดตารางเวลาการใช้รถให้เพียงพอกับคนและงาน
3. ออกเอกสารขออนุมัติสั่งซื้อ (Memo,P/O) คือ ต้องส่งรายละเอียดของงานที่ทำเพื่อให้หัวหน้างานอนุมัติเพื่อดำเนินงานในขั้นต่อไป

4. ออกเอกสารการจัดการเรื่องขยะส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากโรงงานจะแยกประเภทขยะและแยกวิธีการกำจัด การส่งขยะไปให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการต้องแนบเอกสารควบคุมเพื่อความสะอาดและปลอดภัยในการทำงาน
5. ประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น ประสานงานในการเปิด JOB งานกับฝ่ายผลิต เป็นต้น
6. Work Permit และ Visa ของชาวต่างชาติ การทำงานในแต่ละวันก่อนที่ฝ่ายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องจะลงมือทำงาน ชุรการ โรงงานต้องรีบเปิดงานและส่งเอกสารเพื่ออำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
7. Memo คำใช้จ่ายต่างๆ เช่น ค่าโทรศัพท์, ค่าน้ำ เป็นต้น
8. ติดต่อหน่วยงานราชการหรือเอกชน เช่น สรรพากร ธนาคาร องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น
9. คู่มืองานทรัพย์สินเครื่องใช้สำนักงาน เช่น การยืม การคืน การชำรุด – สูญหาย รายละเอียดอุปกรณ์สำนักงาน เป็นต้น
10. คู่มือการเบิกจ่าย ชุดฟอร์มพนักงาน รองเท้านิรภัย ชุดกันฝน หมวกนิรภัย
11. งานบริการ-อาคาร เช่น การจัดเลี้ยงรับรอง การประชุม การถ่ายเอกสาร การรับ-ส่งเอกสารภายในและสำนักงานใหญ่ เป็นต้น
12. การขอใช้อุปกรณ์สื่อสาร เช่น โทรศัพท์มือถือ การขอเลขหมายโทรศัพท์ การขอติดตั้งเลขหมายภายใน การส่งซ่อมอุปกรณ์สื่อสาร ระเบียบปฏิบัติการใช้โทรศัพท์ เป็นต้น
13. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ฝ่ายทรัพยากรบุคคล บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) (2552) ระบุถึงปัญหาการปฏิบัติงานของแผนกธุรการโรงงาน ดังนี้

1. การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และตอบสนองความต้องการของผู้มาติดต่องานไม่ได้มากเท่าที่ ควร
2. ขาดทักษะ ความรู้ ความสามารถต่องานในหน้าที่ในการปฏิบัติงาน
3. การปฏิบัติงานเกิดความผิดพลาดในการติดต่อประสานงานที่เกี่ยวข้อง
4. ขาดการทำงานเป็นทีม ความคล่องตัวในการทำงานล่าช้าทำให้การทำงานขาดประสิทธิภาพและประสิทธิผล
5. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกการทำงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่า การปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานธุรการโรงงาน จึงต้องคำนึงถึงหลักในการดำเนินงาน ที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและยึดหลักสะดวกและประหยัดให้มากที่สุด คือ คุณภาพในการให้บริการที่ดี ต้นทุนการทำงานต่ำทำงานเสร็จทันกำหนดมีความปลอดภัยในการทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน การปฏิบัติงานในแผนกธุรการโรงงานของพนักงานนั้น จะต้องเกี่ยวข้องกับเอกสาร จึงต้องอาศัยความอดทน ความขยัน และความจำส่วนตัวพอสมควรเป็นหลักสำคัญในการปฏิบัติหน้าที่ เพราะการทำงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารนั้นจะต้องมีการจัดระบบงานเอกสารที่ดี จึงจะประสบความสำเร็จและเป็นการช่วยจำได้ และเนื่องจากปัญหาการจัดเก็บเอกสารที่มีเพิ่มขึ้นตลอดเวลา จึงมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาช่วยดำเนินการ ที่เห็นได้ชัดคือการเก็บข้อมูลลงในแผ่นดิสเกต ซีดีรอม

นอกจากนี้ยังใช้คอมพิวเตอร์ช่วยในการปฏิบัติงานในหลายกรณีทั้งนี้ก็เพื่อความสะดวกรวดเร็ว และประสิทธิภาพที่เพิ่มขึ้นนั่นเอง สามารถวางแผนการดำเนินงานในอนาคตได้ตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ นอกจากนี้ทำให้องค์กรประหยัด รวมถึงลดต้นทุนในการดำเนินงานอีกด้วย

สรุปได้ว่า งานธุรการ หน่วยงานเป็นงานศูนย์กลางของการบริหาร เป็นหน่วยงานที่เอื้ออำนวย ความสะดวกสนับสนุนหน่วยงานให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การวางแผนงานธุรการ หน่วยงานไว้ ล่วงหน้า จะทำให้งานธุรการบรรลุผลตามที่ต้องการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การปฏิบัติงาน มีแนวทางดำเนินไป เป็นการกำหนดสิ่งที่จะทำต่อ ๆ ไป เกิดประโยชน์สูงสุด มีความยืดหยุ่นและ มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

นิคมอุตสาหกรรม หมายถึง เขตพื้นที่ที่กำหนดไว้เพื่อประกอบอุตสาหกรรมการค้า หรือ การบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ และกิจการอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ หรือ เกี่ยวข้องกับการประกอบอุตสาหกรรมหรือการบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ก่อตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2532 ผู้อำนวยการนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด คือ นายพีระวัฒน์ รุ่งเรืองศรี ผู้พัฒนานิคมอุตสาหกรรมคือ การนิคมอุตสาหกรรม แห่งประเทศไทย สำนักงานนิคมอุตสาหกรรม (กระทรวงอุตสาหกรรม, 2552: 11-19)

สภาพโดยรอบของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ตั้งอยู่ในเขตจังหวัดระยองซึ่งเป็นแหล่ง อาหารทะเล และผลไม้ นานาชนิดเป็นเมืองอุตสาหกรรมและเป็นที่ตั้งของโครงการพัฒนาพื้นที่ ชายฝั่งทะเลตะวันออก ซึ่งมีความสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศรวมทั้งเป็นเมือง ท้องเที่ยวชายทะเลที่สำคัญ มีเนื้อที่ 3,552 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,220,000 ไร่ มีชายฝั่งทะเลยาว ประมาณ 100 กิโลเมตร ทิศเหนือติดต่อเขตอำเภอหนองใหญ่ อำเภอบ่อทอง อำเภอศรีราชา จังหวัด ชลบุรี ทิศใต้ติดต่ออ่าวไทยมีชายฝั่งยาวประมาณ 100 กิโลเมตร ทิศตะวันออกติดต่อเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีทิศตะวันตก ติดต่อเขตอำเภอสัตหีบ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

พื้นที่ของโครงการ คือ เนื้อที่ทั้งหมด 10,215 ไร่ เป็นเขตอุตสาหกรรมทั่วไป 7,092 ไร่ เขตที่พักอาศัย 1,490 ไร่ พื้นที่สาธารณูปโภคและสิ่งอำนวยความสะดวก 627.25 ไร่ ระยะทางจาก สถานที่ต่าง ๆ ได้แก่ ห่างจากกรุงเทพมหานคร 190 กิโลเมตร สนามบินดอนเมือง 120 กิโลเมตร จังหวัดระยอง 25 กิโลเมตร ท่าเรือมาบตาพุด 1 กิโลเมตร และสนามบินอู่ตะเภา 24 กิโลเมตร ระบบน้ำประปาจากแหล่งน้ำดิบ : อ่างเก็บน้ำดอกกรายสามารถจ่ายน้ำได้ 15,300 ลูกบาศก์เมตร/ไร่/วัน ระบบไฟฟ้ามีความสามารถจ่ายไฟฟ้า 50 เมกกะวัตต์-แอมแปร์ แรงดันไฟฟ้า 115/22 กิโลวัตต์

ระบบโทรศัพท์จำนวน 6,720 คู่สาย เนื้อที่ 13-3-26.16 ไร่ สามารถกำจัดน้ำเสียได้ 4,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน ระบบเตาเผาขยะเป็นระบบ Activated Sludge เนื้อที่ 13-3-26.16 ไร่ สามารถกำจัดน้ำเสียได้ 4,000 ลูกบาศก์เมตร/วัน ระบบถนนเป็นสายประธาน : 40 เมตร, 4 ช่องจราจร, แอสฟัลติกคอนกรีต และสายรองประธาน : 22 เมตร, 2 ช่องจราจร, แอสฟัลติกคอนกรีต

สิทธิประโยชน์ของโครงการ สิทธิประโยชน์ที่ไม่เกี่ยวกับภาษีอากรในเขตอุตสาหกรรมทั่วไปและเขตประกอบการเสรี

1. ผู้ประกอบอุตสาหกรรม หรือพาณิชย์กรรม หรือ การบริการ ทั้งที่เป็นคนไทยและคนต่างด้าว อาจได้รับอนุญาตให้ถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินในนิคมอุตสาหกรรมเพื่อประกอบกิจการได้ตามจำนวนเนื้อที่ที่คณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เห็นสมควรแม้ว่าจะเกินกำหนดที่จะพึงมีได้ตามกฎหมายอื่น
2. ผู้ประกอบการอุตสาหกรรม หรือพาณิชย์กรรม หรือ การบริการจะได้รับอนุญาตให้นำคนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ ผู้ชำนาญการ คู่สมรสและบุคคลซึ่งอยู่ในอุปการะเข้ามาและอยู่ในราชอาณาจักร ตามจำนวน และภายในกำหนดระยะเวลาที่คณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยเห็นสมควร
3. คนต่างด้าวซึ่งเป็นช่างฝีมือ หรือผู้ชำนาญการซึ่งได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักรตามข้อ 2 จะได้รับอนุญาต ให้ทำงานเฉพาะตำแหน่งที่คณะกรรมการการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย ให้ความเห็นชอบตลอดระยะเวลาที่ได้รับอนุญาตให้อยู่ในราชอาณาจักร
4. ผู้ประกอบอุตสาหกรรม หรือพาณิชย์กรรม หรือการบริการซึ่งมีภูมิลำเนา นอกราชอาณาจักรจะได้รับอนุญาตให้ส่งเงินออกไปนอกราชอาณาจักรเป็นเงินตราต่างประเทศได้ เมื่อเงินนั้นเป็นเงินทุนที่นำเข้ามา เงินปันผลหรือผลประโยชน์ที่เกิดจากเงินทุนนั้น เงินกู้ต่างประเทศ และเงินที่ผู้ประกอบอุตสาหกรรมหรือพาณิชย์กรรม หรือการบริการมีข้อผูกพันกับต่างประเทศ



ภาพที่ 3 ผังแม่บทของโครงการ

ที่มา: กระทรวงอุตสาหกรรม (2552)

5. พื้นที่เขตอุตสาหกรรมทั่วไป อันเป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรมและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรม

6. พื้นที่เขตธุรกิจอุตสาหกรรม อันเป็นเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบอุตสาหกรรม การค้าหรือบริการ เพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศและกิจการอื่นที่เป็นประโยชน์หรือเกี่ยวเนื่องกับการประกอบอุตสาหกรรมการค้าหรือบริการเพื่อส่งสินค้าออกไปจำหน่ายยังต่างประเทศ

นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นศูนย์บริการเบ็ดเสร็จครบวงจร ให้บริการพิจารณาอนุญาต ใช้นที่ดิน การก่อสร้างอาคาร การประกอบอุตสาหกรรม และการอนุญาตสิทธิประโยชน์ต่างๆ เพื่อลดขั้นตอนและอำนวยความสะดวก มีโรงงานอุตสาหกรรมอยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 115 โรงงาน

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้าบุคลากร โรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ผู้วิจัยได้ศึกษาผลงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ มีรายละเอียด ดังนี้

ผลงานวิจัยในประเทศ

ธนินฐา ชิวพัฒน์พันธุ์ (2545) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานบัญชีในธุรกิจประกันวินาศภัยตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชีเกี่ยวกับสมรรถนะการปฏิบัติงานจริงและสมรรถนะการปฏิบัติงานที่คาดหวังของพนักงานบัญชีในธุรกิจประกันวินาศภัยรวม 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ทางวิชาการ ด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านทัศนคติที่ดีในการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยหัวหน้างานบัญชี จำนวน 53 คน และพนักงานบัญชีจำนวน 187 คนจากสถานประกอบการธุรกิจประกันวินาศภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 53 แห่ง ผลการศึกษา พบว่าสมรรถนะของการปฏิบัติงานของพนักงานบัญชีด้านทัศนคติที่ดีในการประกอบวิชาชีพอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทักษะในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ทางวิชาการต่างอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชี พบว่าสมรรถนะการปฏิบัติงานจริงนั้นเฉพาะด้านความรู้ทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้างานบัญชีมีสมรรถนะการปฏิบัติงานด้านความรู้ทางวิชาการที่สูงกว่าพนักงานบัญชี ส่วนสมรรถนะการปฏิบัติงานที่คาดหวังนั้นเฉพาะด้านทัศนคติที่ดีในการประกอบวิชาชีพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นกัน โดยหัวหน้างานบัญชีมีความคาดหวังในการปฏิบัติงานด้านทัศนคติที่ดีในการประกอบวิชาชีพสูงกว่าพนักงานบัญชี

พร ศรียมก (2545) ได้ทำการศึกษา การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียน เพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ผลการวิจัยพบว่า วิธีการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ การสอนงานโดยการฝึกปฏิบัติ การฝึกอบรม การสาธิตอินเทอร์เน็ท (การสอนเสนอบทเรียนโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนการสอนผ่านเว็บ) และการสอนแนะ สำหรับสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานทางด้านความรู้ คือ ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจและองค์การ ความรู้ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ความรู้ด้านการบริหารและจัดการ ความรู้ด้านการบริหารคุณภาพสมรรถนะทางด้านทักษะคือ ทักษะความชำนาญการเป็นผู้นำ งานที่รับผิดชอบ ทักษะในการสอนงานแบบต่างๆ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการพูดและการสื่อสาร ทักษะการเป็นผู้นำสมรรถนะทางด้านเจตคติคือ เจตคติ ที่ดีต่อองค์กรต่อลักษณะงานที่ทำต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

กรกช จันทน์สุคนธ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ 3 ด้าน คือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านคุณสมบัติ และเปรียบเทียบสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ตามสภาพภูมิหลังที่แตกต่างกันทางด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน และระดับตำแหน่งงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเป็นหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์จำนวน 177 ราย ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมมีสมรรถนะในภาพรวมอยู่ในระดับมากตามลำดับคือ สมรรถนะด้านคุณสมบัติ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านความรู้ หัวหน้างานมีอายุแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน ตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการสอนงานโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหัวหน้างานที่อายุแตกต่างกันมีสมรรถนะในการสอนงานแตกต่างกัน กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีสมรรถนะการสอนงานสูงกว่ากลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี และกลุ่มอายุ 30-40 ปี หัวหน้างานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีสมรรถนะในการสอนงานแตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีสมรรถนะการสอนงานสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี หัวหน้างานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีสมรรถนะในการสอนงานแตกต่างกัน ผู้บริหารระดับสูงมีสมรรถนะในการสอนงานสูงกว่าผู้บริหารระดับต้นหรือหัวหน้างาน และผู้บริหารระดับกลาง

ฉันทิสา อุบลวรรณ (2548) ได้ทำการศึกษาสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ตามความต้องการของสถานประกอบการเขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตามความต้องการของผู้จัดการฝ่ายบุคคล เขตอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี รวมทั้งเปรียบเทียบความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้จัดการฝ่ายบุคคลมีความต้องการสมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงตามอันดับความต้องการมากที่สุดได้ดังนี้ ด้านคุณสมบัติประจำตัว ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานและด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์
2. เปรียบเทียบความต้องการจำแนกตามลักษณะการถือหุ้นร่วมลงทุนของสถานประกอบการ พบว่า ผู้ถือหุ้นที่เป็นคนไทยมีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์แตกต่างจากผู้ถือหุ้นที่เป็นต่างชาติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้จัดการฝ่ายบุคคลหรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากรของสถานประกอบการที่มีลักษณะการถือหุ้น/ร่วมลงทุนของต่างชาติ (คนต่างชาติเป็นเจ้าของ 100%) มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการมากกว่าสถานประกอบการที่มีลักษณะการถือหุ้น/ร่วมลงทุนของคนไทย (คนไทยเป็นเจ้าของ 100%)
3. เปรียบเทียบความต้องการ จำแนกตามขนาดของโรงงานอุตสาหกรรมพบว่า โรงงานที่มีขนาดเล็ก ขนาดกลางและขนาดใหญ่มีความต้องการในสมรรถนะของบุคลากรทั้งสามด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์ ด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานและด้านคุณสมบัติประจำตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยผู้จัดการฝ่ายบุคลากรหรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากรของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการด้านความรู้ความสามารถเฉพาะด้านคอมพิวเตอร์มากกว่าโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง ผู้จัดการฝ่ายบุคลากรหรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากรของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการด้านทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมากกว่าโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก และผู้จัดการฝ่ายบุคคลหรือผู้ทำหน้าที่คัดสรรบุคลากรของโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่มีค่าเฉลี่ยของคะแนนความต้องการด้านคุณสมบัติประจำตัวมากกว่าโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดเล็ก

แพรวพรรณ บุญฤทธิมนตรี (2550) ได้ทำการศึกษาการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัท แคลคอมพ์อิเล็กทรอนิกส์(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโครงการฝึกอบรมและประเมินประสิทธิภาพ โครงการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างาน กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้างาน ในสายการผลิต จำนวน 20 คน ผลการวิจัยพบว่า

การประเมินผลจากการจัดการฝึกอบรมผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรม หลักสูตรเทคนิคการสอนงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด การติดตามผลการฝึกอบรมภายหลังเสร็จสิ้นการฝึกอบรมไปแล้ว 4 สัปดาห์ พบว่าหัวหน้างานมีความพึงพอใจต่อการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและพบว่าผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในพฤติกรรม การสอนงานของหัวหน้างานภายหลังได้รับการฝึกอบรมไปแล้วโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานพบว่า มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้างาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน

อัครรัตน์ พูลกระจ่าง (2550) ได้ทำการศึกษาการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อพัฒนาหลักสูตรการสอนงานปฏิบัติในสถานประกอบการ จากการนำหลักสูตรฝึกอบรมไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง ในขั้นตอนการวิจัย พบว่า ประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมในภาคทฤษฎี มีผลสัมฤทธิ์เฉลี่ยร้อยละ 75.22 / 75.62 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ของสมมติฐานที่ตั้งไว้ร้อยละ 80 / 80 และในภาคปฏิบัติมีผลสัมฤทธิ์เฉลี่ยร้อยละ 78.55 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ของสมมติฐานที่ตั้งไว้ร้อยละ 75 และในขั้นตอนการพัฒนา พบว่าประสิทธิภาพของหลักสูตรการฝึกอบรมในภาคทฤษฎีมีผลสัมฤทธิ์เฉลี่ยร้อยละ 86.85 / 80.72 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ของสมมติฐานที่ตั้งไว้ร้อยละ 80 / 80 และในภาคปฏิบัติมีผลสัมฤทธิ์เฉลี่ยร้อยละ 80 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ของสมมติฐานที่ตั้งไว้ร้อยละ 75 ผลการประเมินการจัดฝึกอบรมจากความคิดเห็นของหัวหน้างานที่เข้าอบรม ในขั้นตอนการวิจัยและพัฒนา พบว่า ผู้เข้าอบรมมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดฝึกอบรม การจัดทำหลักสูตรการสอนงานปฏิบัติมีความเหมาะสมตรงกันในระดับมาก จากการประเมินผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อพัฒนาหลักสูตรการสอนงานปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง และสามารถนำไปใช้ได้จริงในสถานประกอบการ พบว่าหัวหน้างานเมื่อเผชิญหน้ากับปัญหา พยายามแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาว่าจะต้องทำอะไร มีการสาธิตการปฏิบัติงานให้เข้าใจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน รวมถึงสอนเทคนิคการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

วรัทยา ธรรมกิตติภพ (2548) ได้ทำการศึกษาสมรรถภาพวิชาชีพสาขางานการบัญชีและศึกษาแนวทางการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสมรรถภาพวิชาชีพสาขางานการบัญชีหลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุงพุทธศักราช 2546) ผลการวิจัยพบว่า รายการสมรรถภาพวิชาชีพที่ผู้เขียนพึงมีมากที่สุดมี 73 รายการ ได้แก่ ด้านมโนทัศน์วิชาชีพ 19 รายการ ด้านเทคนิคปฏิบัติ 34 รายการ ด้านการติดต่อสื่อสาร 3 รายการ และด้านการพัฒนาบุคลิกภาพ 16 รายการ ระยะที่ 2 เป็นการตรวจสอบการจัดการเรียนการสอน กลุ่มตัวอย่างคือ อาจารย์ที่สอนในสาขางานการบัญชีจำนวน 30 คน โดยการสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าการจัดการเรียนการสอนที่

พัฒนาสมรรถภาพวิชาชีพ สาขางานการบัญชี ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การนำเข้าผู้
บทเรียน 2) การทดสอบก่อนเรียน 3) การทบทวนความรู้เดิม 4) การสอนโดยเรียนรู้จากของจริง
5) การเรียนแบบร่วมมือโดยใช้กระบวนการกลุ่ม 6) การสรุปทบทวนความรู้ และ 7) การวัดและ
ประเมินผลโดยตามสถานจริง ระยะที่ 3 ศึกษาแนวทางในการจัดการเรียนการสอน โดยสัมภาษณ์
ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 19 คน ผลการวิจัยพบว่า สอดคล้องกับระยะที่ 2 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยคือควรมี
มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับสมรรถภาพวิชาชีพเพื่อการประกอบอาชีพ และควรให้สถาน
ประกอบการมีส่วนร่วมในการจัดทำหลักสูตร

ผลงานวิจัยต่างประเทศ

Hopf (2005) ได้ศึกษาทัศนคติด้านการสอนงานของผู้บริหารและการติดตามผลการสอน
งานของผู้ประกอบการจากการสัมภาษณ์ทัศนคติของผู้บริหารพบว่า การสอนงานเป็นเครื่องมือที่
เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในการพัฒนาบุคลากรหรือผู้นำ ในระดับต้นขององค์กร สิ่งที่พบ
จากการศึกษาช่วยสนับสนุนผลการวิจัยอื่นๆ ที่พบว่า การหมุนเวียนตำแหน่งงานทำให้เกิดความ
จำเป็นด้านการสอนงานมากขึ้น และเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ผู้ประกอบการสอนงานมีประสิทธิภาพในการ
สอนงานอยู่ในระดับที่สูงขึ้น ปัจจัยหลายประการที่มีอิทธิพลในการสอนงานที่ต่างกันอย่างมี
นัยสำคัญได้แก่ปัจจัยด้านองค์กร สิ่งแวดล้อมในการทำงาน การสับเปลี่ยนตำแหน่งงาน และ
ประสบการณ์ของผู้สอนงานในการติดตามผลการฝึกอบรมจากทัศนคติของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหาร
สามารถที่จะสังเกตได้ว่าผู้นำได้รับการฝึกอบรมด้านการสอนงานจะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม
ในการสอนดีขึ้นหลังจากที่ได้รับการฝึกอบรมไปแล้วเพียงชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้น

Bougae (2005) ได้ศึกษาผลการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานจากความคิดเห็นของผู้นำใน
องค์กร การศึกษาพบทัศนคติในการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานว่าเป็นการฝึกปฏิบัติสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่ม
หรือปรับปรุงสมรรถนะทางอาชีพของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป้าหมายในการฝึกอบรม
ผู้นำการสอนงานก็เพื่อพัฒนาทักษะ และความรู้ของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป้าหมายใน
การฝึกอบรมผู้นำการสอนงานก็เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ของผู้นำให้เกิดความมั่นใจในการสอนงาน
และเพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำระดับดีเยี่ยม เป็นบุคลากรอันทรงคุณค่าขององค์กรจากแนวโน้มที่มี
อาชีพใหม่ๆ เกิดขึ้นมากมาย การฝึกภาคปฏิบัติของผู้นำการสอนงาน จึงเป็นกระบวนการที่ต้อง
ดำเนินการวางแผนไว้ล่วงหน้า การศึกษานี้เป็นการทดลองประสิทธิภาพของโปรแกรมการ
ฝึกอบรม ที่จะสามารถพัฒนาผู้นำให้ประสบผลสำเร็จในการสอนงาน ได้เป็นพิเศษความสำเร็จ

ของโปรแกรมการฝึกอบรมนี้ได้พัฒนาประสิทธิภาพการสอนงานในตัวผู้ทำให้เป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับพนักงาน จากผลการสอนงานตามโปรแกรมของพวกเขา

สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมาพบว่า ความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะการสอนงานยังขาดการฝึกอบรม การให้คำแนะนำ การสาธิตวิธีการปฏิบัติงาน และมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ถูกต้องให้แก่พนักงาน ผลการวิจัยได้ช่วยชี้ให้เห็นถึงสภาพปัญหาของสมรรถนะการสอนงานว่าการเปลี่ยนแปลงไปเช่นไร เช่น ในปัจจุบันมีการใช้อินเทอร์เน็ตเข้ามาช่วยในการเรื่องการสอนงานเพื่อประหยัดเวลา มีความรวดเร็ว วิธีการฝึกอบรมที่หลากหลายและมีความเหมาะสม เป็นต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ว่ามีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนงานเป็นอย่างไร

ดังนั้นผลการวิจัยคงจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาลุप्तรรค และปรับปรุงในเรื่องการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานให้มีสมรรถนะการสอนงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งกำหนดกระบวนการ วิธีการสอนงาน การบริหารจัดการให้เหมาะสมยิ่งขึ้นไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจเรื่องสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากได้ข้อมูลแล้วนำไปวิเคราะห์หาค่าทางสถิติโดยมีวิธีการดำเนินวิจัยตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือ
4. การทดสอบเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 115 โรงงานโดยจำแนกเป็นผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน จำนวน 115 คน หัวหน้างานธุรการโรงงาน จำนวน 230 คน และพนักงานธุรการโรงงาน จำนวน 460 คน รวมประชากรทั้งสิ้น 805 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคลของบริษัทที่อยู่ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ข้อมูล ณ วันที่ 19 มิถุนายน 2552)

กลุ่มตัวอย่าง

ขนาดตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้มีหลักเกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตาม Taro Yamane โดยกำหนดค่าของความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 และระดับค่าของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ระดับร้อยละ 5 ซึ่งคำนวณขนาดของประชากรได้ที่จำนวน 267 ตัวอย่างในการกำหนดขนาดของตัวอย่าง จำนวนได้จากสูตรดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง } n = \frac{N}{[1+(Ne^2)]}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นร้อยละ 5

| | | | |
|---------------|-----|---|---------------------------------------|
| แทนค่าจากสูตร | n | = | 805 |
| แทนค่าจากสูตร | n | = | 805 |
| แทนค่าจากสูตร | n | = | 805 |
| | | | $\frac{805}{[1+(805 \times 0.05^2)]}$ |
| | | | = 267 |

ดังนั้น จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ประมาณ 267 ตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่าง วิธีการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แผนการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ด้วย Simple Random Sampling จากประชากรซึ่งประกอบด้วยจำนวนผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน ที่อยู่ในโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยองทั้งหมด 115 แห่ง โดยมีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างดังนี้

1. โดยมีการแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน และพนักงานธุรการโรงงาน แล้วจึงทำการสุ่มแบบแยกชั้นอย่างมีสัดส่วน

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่มชั้น} = \frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มชั้น} \times \text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

$$\text{จำนวนประชากรผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน 115 คน} = \frac{115 \times 267}{805} = 38.14 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนประชากรหัวหน้างานธุรการโรงงาน 230 คน} = \frac{230 \times 267}{805} = 76.29 \text{ คน}$$

$$\text{จำนวนประชากรพนักงานธุรการโรงงาน 460 คน} = \frac{460 \times 267}{805} = 152.57 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน จำนวน 38 คน กลุ่มตัวอย่างหัวหน้างานธุรการโรงงานจำนวน 76 คน และกลุ่มตัวอย่างพนักงานธุรการโรงงานจำนวน 153 คน

2. สุ่มตัวอย่างในส่วนของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงานจาก 115 คน เลือกจับสลากมาเพียงโรงงานละ 1 คน รวม 38 โรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงานจำนวน 230 คน เลือกจับสลากมาเพียงโรงงานละ 1 คน รวม 76 โรงงาน ส่วนพนักงานธุรการโรงงานจำนวน 460 คน เลือกจับสลากมาเป็นกลุ่มตัวอย่าง โรงงานละ 1 ถึง 2 คน รวม 53 โรงงาน จนได้จำนวนตัวอย่าง 153 คน ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวน 267 คน และสามารถแยกกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

| กลุ่มที่ | ตำแหน่งงาน | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|----------|---------------------------|--------------|--------------------|
| 1 | ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน | 115 | 38 |
| 2 | หัวหน้างานธุรการโรงงาน | 230 | 76 |
| 3 | พนักงานธุรการโรงงาน | 460 | 153 |
| | รวมทั้งสิ้น | 805 | 267 |

จากตารางที่ 1 เป็นการแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน แล้วจึงทำการสุ่มแบบแยกชั้นอย่างมีสัดส่วน จากจำนวนประชากรที่อยู่ในโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยองทั้งหมด 115 แห่ง โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย โดยการจับสลากจนได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวน 267 คน (ตามรายละเอียดภาคผนวก จ)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามระดับสมรรถนะการสอนงานของ หัวหน้าธุรการในโรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ซึ่งผู้ศึกษาได้จัดทำขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาเป็นกรอบวิเคราะห์และสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุม เนื้อหาที่ต้องการจะศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถาม ปลายเปิด และปลายปิด เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน ในส่วนนี้มีคำถามรวมทั้งหมด 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการสอนงานที่หัวหน้างานธุรการ โรงงานมีอยู่ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ มีข้อคำถาม จำนวน 16 ข้อ ด้านทักษะ มีข้อคำถาม จำนวน 18 ข้อ ด้านบุคลิกภาพ มีข้อคำถาม จำนวน 14 ข้อ รวมมีคำถามในภาพรวม จำนวน 48 ข้อ โดยลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สร้างตามแบบมาตรวัดของ Likert Scale คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด และกำหนดระดับคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับมาก
- 3 หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพื่อจะได้ข้อมูลที่ถูกต้องแท้จริง

การสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบสอบถามโดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษารายละเอียดเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการในโรงงานอุตสาหกรรมจากแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามที่เหมาะสม โดยอาศัยจากงานวิจัยของวรัทยา ธรรมกิตติภพ (2548) เรื่อง แนวทางการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสมรรถภาพวิชาชีพ สาขางานการบัญชี หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุงพุทธศักราช 2546) ได้นำกรอบแนวคิดในประเด็นของการจัดการเรียนการสอนทั่วไปและการจัดการเรียนการสอนเพื่อให้เกิดสมรรถภาพมาเป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่ได้จากเอกสาร ตำรา และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ มาสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนคือตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสมรรถนะการสอนงาน มีคำถามทั้งหมด 48 ข้อ โดยลักษณะเครื่องมือเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ สร้างตามมาตรวัดของLikert Scale คือมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อ รองศาสตราจารย์ดร.วิกร ตันทงูทโต อาจารย์ดร.เมธินี วงศ์วานิช รัชมกการณ และอาจารย์ดร.อนุชัย รามวรัญกูร พิจารณาและปรับให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จากนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วยอาจารย์ดร.บังอร ผิวคำ ที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรบุคคลของนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย อาจารย์อโยฤทัย สิงห์สา อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร และคุณมงคล หงษ์ชัยผู้จัดการทรัพยากรบุคคล บริษัท สยามมิตซูซึ ฟิทีเอ (มหาชน) จำกัด ซึ่งแต่ละท่านมีความเชี่ยวชาญที่แตกต่างกัน ตรวจสอบความสมบูรณ์ของเนื้อหาได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับ

จุดประสงค์ (IOC) ระหว่าง .60 - 1.00 มี ข้อคำถามที่วัดได้จำนวน 48 ข้อ โดยดำเนินการตรวจสอบแบบสอบถาม เมื่อวันที่ 14 ธันวาคม 2552 – 22 มกราคม 2553 (ตามรายละเอียดภาคผนวก ข)

4. นำแบบสอบถามที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบว่าเครื่องมือนั้นครอบคลุมเนื้อหาที่จะวัดได้ และมีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเรียบร้อยแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ เมื่อเดือนมกราคม 2553

การทดสอบเครื่องมือ

1. ผู้ศึกษานำแบบสอบถามไปทดสอบก่อนเก็บข้อมูลจริงกับพนักงานที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วจึงนำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการของ Cronbach (ธวัชชัย ทับทิมสงวน, 2545 อ้างถึง Cronbach, 1990) ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปวิเคราะห์ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงานเท่ากับ 0.6420 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านทักษะในการสอนงานเท่ากับ 0.6690 และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพเท่ากับ 0.7757 ได้ค่าความเชื่อมั่นรวมทั้งฉบับเท่ากับ 0.7942 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับที่น่าเชื่อถือได้ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2539: 249) แสดงว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมีความเชื่อถือได้จึงสามารถนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยได้ (ตามรายละเอียดภาคผนวก ข)

2. จัดทำแบบสอบถามเป็นรูปเล่มแล้วแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูลเพื่อทำวิทยานิพนธ์จากภาควิชา อาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถึงผู้จัดการ โรงงานอุตสาหกรรม มาบตาพุด เพื่อขออนุญาตและขอความร่วมมือในการรับและส่งแบบสอบถาม เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2553

2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามพร้อมทั้งหนังสือขอความร่วมมือ ไปยังโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดทั้ง 115 แห่ง จำนวน 267 ชุด เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ใช้ระยะเวลาในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง เป็นเวลา 1 เดือน วันที่ 1-28 กุมภาพันธ์ 2553 และได้แบบสอบถามคืนเมื่อวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2553 จำนวน 267 ฉบับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์จำนวน 267 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ นำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้องของแบบสอบถามหลังจากการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เนื้อหาในแบบสอบถามมีความถูกต้องอย่างครบถ้วน

2. นำแบบสอบถามมาลงรหัสด้วยมือ โดยลงรหัสเป็นหมวดหมู่ของคำถามแต่ละตัวแปร หลังจากนั้นจะนำรหัสต่างๆ ของแบบสอบถามมาประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

3. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

4. ประมวลผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย คือ เพื่อศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานอุตสาหกรรมของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยทำเป็นรายข้อ และรายด้าน ด้วยการนำค่าแต่ละคนมารวมกันทีละข้อคำถามแล้วนำมารวมกันทุกข้อหารด้วยจำนวนคน และจำนวนข้อ เพื่อหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทีละข้อ คำนวณคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากนั้นนำค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานแต่ละข้อมาหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอีกครั้งหนึ่งเพื่อหาค่าเฉลี่ยรวมและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานรวม โดยการนำข้อมูลทุกค่ามารวมกันแล้วหารด้วยจำนวนข้อมูลทั้งหมดแล้วนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับคำบรรยายประกอบ โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยนี้กำหนดคะแนนต่ำสุดมีค่าไม่ต่ำกว่า 1.00 และคะแนนสูงสุดมีค่าไม่เกิน 5.00 จึงแบ่งตามที่บุญชม ศรีสะอาด (2545: 99-111) ได้กำหนดไว้ดังนี้

| เกณฑ์ | ระดับสมรรถนะ |
|-------|--------------|
|-------|--------------|

| | |
|-------------|---|
| 1.00 – 1.49 | หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับน้อยที่สุด |
| 1.50 – 2.49 | หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับน้อย |
| 2.50 – 3.49 | หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับปานกลาง |
| 3.50 – 4.49 | หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับมาก |
| 4.50 – 5.00 | หมายถึง มีสมรรถนะการสอนงานระดับมากที่สุด |

4.1 สมมติฐานที่ว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะการสอนงาน ด้านความรู้ ด้านทักษะและด้านบุคลิกภาพที่มีอยู่ในปัจจุบันแตกต่างกันทดสอบโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (Tantawutho, 2009: 31)

บทที่ 4

ผลการวิจัย และข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 ตัวอย่าง โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ผลการวิจัยซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 267 คน จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 267 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

(n = 267)

| ข้อมูลทั่วไป | ผู้จัดการธุรการ | | หัวหน้างานธุรการ | | พนักงานธุรการ | |
|--------------|-----------------|--------|------------------|--------|---------------|--------|
| | โรงงาน | | โรงงาน | | โรงงาน | |
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| | (คน) | | (คน) | | (คน) | |
| 1. เพศ | | | | | | |
| ชาย | 33 | 12.36 | 28 | 10.49 | 52 | 19.47 |
| หญิง | 5 | 1.87 | 48 | 17.98 | 101 | 37.83 |

ตารางที่ 2 (ต่อ)

| ข้อมูลทั่วไป | ผู้จัดการแผนก บุคลากรโรงงาน | | หัวหน้างานธุรการ โรงงาน | | พนักงานธุรการ โรงงาน | |
|-----------------------------|--------------------------------|--------|----------------------------|--------|-------------------------|--------|
| | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| | (คน) | | (คน) | | (คน) | |
| 2. อายุ | | | | | | |
| 20 - 30 ปี | 11 | 4.12 | 28 | 10.49 | 123 | 46.07 |
| 31 - 40 ปี | 27 | 10.11 | 46 | 17.23 | 30 | 11.23 |
| 41 ปีขึ้นไป | - | - | 2 | 0.75 | - | - |
| 3. ระดับการศึกษา | | | | | | |
| ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า | 1 | 0.37 | - | - | 51 | 19.10 |
| ปวส. หรืออนุปริญญา | - | - | 4 | 1.50 | 39 | 14.62 |
| ปริญญาตรี | 36 | 13.48 | 70 | 26.22 | 60 | 22.47 |
| ปริญญาโท | 1 | 0.37 | 2 | 0.75 | 3 | 1.12 |
| 4. ตำแหน่งงาน | | | | | | |
| ผู้จัดการแผนกธุรการ | 38 | 14.20 | - | - | - | - |
| หัวหน้างานธุรการโรงงาน | - | - | 76 | 28.50 | - | - |
| พนักงานธุรการโรงงาน | - | - | - | - | 153 | 57.30 |
| 5. ประสบการณ์การทำงาน | | | | | | |
| สถานประกอบการแห่งนี้ | | | | | | |
| น้อยกว่า 2 ปี | 1 | 0.37 | - | - | 4 | 1.50 |
| 2 - 5 ปี | 15 | 5.62 | 43 | 16.10 | 109 | 40.82 |
| 6 - 10 ปี | 22 | 8.24 | 32 | 11.99 | 39 | 14.62 |
| 11 ปีขึ้นไป | - | - | 1 | 0.37 | 1 | 0.37 |

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงอยู่ในกลุ่มพนักงานธุรการโรงงาน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 37.83 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มพนักงานธุรการโรงงานมีอายุ 20-30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.07 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีอยู่ในกลุ่มหัวหน้างานธุรการโรงงาน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.22 ในขณะที่ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานธุรการโรงงาน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ในด้านประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มพนักงานธุรการโรงงาน ระยะเวลา 2-5 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82

จากการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามระดับสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของหัวหน้างานธุรการโรงงานต่อการสอนงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นเพศชายร้อยละ 42.32 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 57.68 ในขณะที่ประชากรเพศชายร้อยละ 42.00 และประชากรเพศหญิง ร้อยละ 58.00 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างจึงควรเป็นตัวแทนที่ยอมรับได้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์รายการ สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรม มาบตาพุด โดยผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ในการสอนงานมี 16 รายการ ด้านทักษะการสอนงาน มี 18 รายการ ด้านบุคลิกภาพ มี 14 รายการ รายละเอียดแสดงได้ดังนี้

ตารางที่ 3 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงาน

(n = 267)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.05 | .802 |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป | 4.03 | .775 |
| 3. ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนากระบวนการ | 3.99 | .761 |
| 4. ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้านอุตสาหกรรม | 3.97 | .815 |
| 5. ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ | 3.94 | .796 |
| 6. ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมระบบงานธุรการ | 3.93 | .851 |
| 7. มีความรู้เกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่งานธุรการ | 3.88 | .789 |
| 8. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและกลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน | 3.85 | .796 |

ตารางที่ 3 (ต่อ)

(n = 267)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------------|---------------------|
| 9. ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ | 3.81 | .681 |
| 10. ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร | 3.80 | .783 |
| 11. ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน ด้านธุรการ | 3.79 | .565 |
| 12. ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการ งานธุรการ | 3.78 | .643 |
| 13. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ | 3.78 | .737 |
| 14. ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ ความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ | 3.76 | .842 |
| 15. ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการและ สำนักงาน | 3.72 | .765 |
| 16. ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผล ของการสอนงาน | 3.67 | .748 |
| รวม | 3.86 | .759 |

จากตารางที่ 3 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ด้านความรู้ในการสอนงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดทุกข้อโดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.00 จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมา ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าเฉลี่ย 4.03 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน มีค่าเฉลี่ย 3.67 แสดงได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 4 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงานตาม
ความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน

(n = 38)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุมระบบงานธุรการ | 4.18 | .766 |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ | 4.18 | .766 |
| 3. ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ | 4.16 | .886 |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร | 4.16 | .823 |
| 5. ความรู้เกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของงานธุรการ | 4.08 | .712 |
| 6. ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนากระบวนการ | 4.05 | .769 |
| 7. ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย ละการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.03 | .788 |
| 8. ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป | 4.03 | .716 |
| 9. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน | 4.03 | .677 |
| 10. ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน | 3.95 | .655 |
| 11. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ | 3.92 | .749 |
| 12. ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ | 3.92 | .539 |
| 13. ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานธุรการ | 3.92 | .539 |
| 14. ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการ และสำนักงาน | 3.89 | .798 |
| 15. ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ | 3.74 | .828 |

ตารางที่ 4 (ต่อ)

(n = 38)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------------|---------------------|
| 16. ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้าน อุตสาหกรรม | 3.68 | .904 |
| รวม | 3.99 | .745 |

จากตารางที่ 4 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของผู้จัดการแผนก
ธุรการโรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุดข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.00 จำนวน 9 ข้อ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการ
กำกับดูแล และควบคุมระบบ งานธุรการ ค่าเฉลี่ย 4.18 ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ
ค่าเฉลี่ย 4.18 ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 4.16 ความรู้เกี่ยวกับการ
ติดต่อสื่อสารในองค์กร ค่าเฉลี่ย 4.16 ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของงานธุรการ ค่าเฉลี่ย
4.08 ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 4.05 ความรู้เกี่ยวกับ
การต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.03 ความรู้เกี่ยวกับการใช้
โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าเฉลี่ย 4.03 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน
ค่าเฉลี่ย 4.03 ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน ค่าเฉลี่ย 3.95 ความรู้เกี่ยวกับ
การพัฒนาระบบงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.92 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ ค่าเฉลี่ย
3.92 ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.92 ความรู้เกี่ยวกับขอบเขต
งานธุรการและสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.89 ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของ
เจ้าหน้าที่ธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.74 ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้านอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย 3.68

ตารางที่ 5 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงาน
ตามความคิดของหัวหน้างานธุรการโรงงาน

(n = 76)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป | 4.16 | .784 |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และ การใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.12 | .816 |
| 3. ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุม ระบบงานธุรการ | 4.11 | .645 |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ พัฒนาระบบงานธุรการ | 3.99 | .792 |
| 5. ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ | 3.95 | .710 |
| 6. ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการ งานธุรการ | 3.93 | .639 |
| 7. ความรู้เกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของ งานธุรการ | 3.88 | .730 |
| 8. ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน ด้านธุรการ | 3.88 | .399 |
| 9. ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ | 3.86 | .626 |
| 10. ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ | 3.83 | .598 |
| 11. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ | 3.80 | .674 |
| 12. ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร | 3.79 | .660 |
| 13. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการ บริหารระบบสำนักงาน | 3.79 | .549 |
| 14. ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของ การสอนงาน | 3.78 | .685 |
| 15. ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการ และ สำนักงาน | 3.74 | .661 |

ตารางที่ 5 (ต่อ)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 16. ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทาง ด้านอุตสาหกรรม | 3.72 | .741 |
| รวม | 3.90 | .670 |

จากตารางที่ 5 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของหัวหน้างาน
บุคลากรโรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากที่สุด 16 รายการ โดยมีรายการที่มีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.00 จำนวน 3 รายการ
ดังนี้ ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ค่าเฉลี่ย 4.16 ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย
และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.12 ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุม
ระบบงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 4.11 นอกจากนี้แล้วยังพบว่าความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ
พัฒนาระบบงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.99 ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ
เจ้าหน้าที่บุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.95 ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.93
ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.88 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงาน
ด้านบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.88 ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.86 ความรู้ในการสั่งการ
เกี่ยวกับงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.83 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานบุคลากร ค่าเฉลี่ย 3.80 ความรู้
เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.79 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการบริหาร
ระบบสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.79 ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน ค่าเฉลี่ย
3.78 ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานบุคลากรและสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.74 ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้
ทางด้านอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย 3.72 ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยที่ต่ำสุด

ตารางที่ 6 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรู้ในการสอนงาน
ตามความคิดของพนักงานธุรการโรงงาน

(n = 153)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้ โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ | 4.03 | .803 |
| 2. ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ พัฒนา ระบบงานธุรการ | 3.98 | .748 |
| 3. ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป | 3.97 | .782 |
| 4. ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ | 3.91 | .868 |
| 5. ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร | 3.86 | .828 |
| 6. ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุม ระบบงานธุรการ | 3.78 | .931 |
| 7. ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ | 3.78 | .845 |
| 8. ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการบริหาร ระบบสำนักงาน | 3.76 | .732 |
| 9. ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ | 3.73 | .763 |
| 10. ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ | 3.71 | .627 |
| 11. ความรู้เกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของงาน ธุรการ | 3.69 | .807 |
| 12. ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ ความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ | 3.67 | .895 |
| 13. ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการและสำนักงาน | 3.67 | .802 |
| 14. ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการ งานธุรการ | 3.67 | .649 |
| 15. ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทาง ด้านอุตสาหกรรม | 3.65 | .853 |
| 16. ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผล ของการสอนงาน | 3.55 | .777 |
| รวม | 3.78 | 0.794 |

จากตารางที่ 6 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของพนักงานธุรการ
 โรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ย
 ระดับมากจำนวน 16 รายการ โดยที่ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์
 อย่างมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.03 เป็นรายการเดียวที่มีค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 4.00 ความรู้เกี่ยวกับการ
 ใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนากระบวนการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.98 ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม
 สำเร็จรูป ค่าเฉลี่ย 3.97 ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.91 ความรู้เกี่ยวกับการ
 ติดต่อสื่อสารในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.86 ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมระบบงานธุรการ
 ค่าเฉลี่ย 3.78 ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.78 ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและ
 กลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.76 ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ
 ค่าเฉลี่ย 3.73 ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.71 ความรู้เกี่ยวกับบทบาท
 และหน้าที่ของงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.69 ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของ
 เจ้าหน้าที่ธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.67 ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการและสำนักงาน ค่าเฉลี่ย 3.67
 ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานธุรการ ค่าเฉลี่ย 3.67 ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้
 ทางด้านอุตสาหกรรม ค่าเฉลี่ย 3.65 ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน
 ค่าเฉลี่ย 3.55

ตารางที่ 7 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงาน

(n = 267)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน | 3.97 | .792 |
| 2. การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน | 3.96 | .709 |
| 3. ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง | 3.96 | .846 |
| 4. มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน | 3.95 | .805 |
| 5. มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน | 3.95 | .810 |
| 6. สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน | 3.95 | .814 |

ตารางที่ 7 (ต่อ)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 7. ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ | 3.93 | .732 |
| 8. อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน | 3.93 | .805 |
| 9. การให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน | 3.93 | .831 |
| 10. การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม | 3.97 | .802 |
| 11. การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย | 3.84 | .859 |
| 12. การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน | 3.83 | .789 |
| 13. สอนงาน หรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน | 3.83 | .809 |
| 14. ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ | 3.82 | .645 |
| 15. การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะสอนงาน | 3.79 | .851 |
| 16. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน | 3.77 | .852 |
| 17. การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน | 3.68 | .828 |
| 18. การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน | 3.67 | .748 |
| รวม | 3.88 | .796 |

จากตารางที่ 7 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานของ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดด้านทักษะการสอนงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วทุกข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากแต่ไม่มีข้อใดที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่า 4.00 การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 รองลงมา ได้แก่ การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน และถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.96 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสื่อและ เอกสารประกอบการสอนมีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 8 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงานตามความคิด ของผู้จัดการแผนกธุรการ หน่วยงาน

(n = 38)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน | 4.24 | .751 |
| 2. การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย | 4.24 | .714 |
| 3. ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง | 4.16 | .638 |
| 4. การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม | 4.13 | .777 |
| 5. การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะที่สอนงาน | 4.11 | .727 |
| 6. สอนงาน หรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติงาน | 4.08 | .673 |
| 7. ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ | 4.05 | .804 |
| 8. การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน | 4.05 | .804 |
| 9. การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน | 4.05 | .733 |
| 10. การให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน | 4.03 | .822 |

ตารางที่ 8 (ต่อ)

(n = 38)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 11. การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน | 3.97 | .788 |
| 12. มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับ ผู้ปฏิบัติงาน | 3.97 | .788 |
| 13. สาทิวิธีการปฏิบัติงานได้ครบ ทุกขั้นตอน | 3.97 | .716 |
| 14. มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน | 3.97 | .677 |
| 15. การเตรียมความพร้อมของสื่อและ เอกสารประกอบการสอน | 3.95 | .868 |
| 16. การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน | 3.92 | .850 |
| 17. ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการ การสอนงานได้ | 3.87 | .777 |
| 18. อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน | 3.79 | .577 |
| รวม | 4.03 | .749 |

จากตารางที่ 8 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของผู้จัดการแผนก
ธุรการโรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากจำนวน 18 รายการ ได้แก่ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน
ค่าเฉลี่ย 4.24 การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 4.24 ถ่ายทอดความรู้และทักษะ
ในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.16 การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.13
การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะที่สอนงาน ค่าเฉลี่ย 4.11 สอนงานหรือ
ให้แนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน ค่าเฉลี่ย 4.08 ประยุกต์
ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.05 การให้คำแนะนำอย่าง
ละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.05 การเป็นที่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย
4.05 การให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.03 การอธิบายเนื้อหา
ตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.97 มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรง

กับผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.97 สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 3.97 มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.97 การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน ค่าเฉลี่ย 3.95 การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.92 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ ค่าเฉลี่ย 3.87 อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.79

ตารางที่ 9 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงานตามความคิดของหัวหน้างานธุรการโรงงาน

(n = 76)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ | 4.18 | .761 |
| 2. การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม | 4.09 | .715 |
| 3. สอนงาน หรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน | 4.08 | .796 |
| 4. อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน | 4.08 | .707 |
| 5. มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน | 4.05 | .922 |
| 6. การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน | 4.04 | .840 |
| 7. การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน | 4.04 | .756 |
| 8. มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน | 4.00 | .922 |
| 9. สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน | 4.00 | .673 |
| 10. การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน | 3.99 | .774 |
| 11. การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย | 3.99 | .663 |
| 12. การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะสอนงาน | 3.97 | .711 |
| 13. ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง | 3.97 | .632 |

ตารางที่ 9 (ต่อ)

(n = 76)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 14. ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ | 3.87 | .718 |
| 15. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน | 3.83 | .790 |
| 16. การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน | 3.82 | .647 |
| 17. การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน | 3.80 | .800 |
| 18. การให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน | 3.78 | .704 |
| รวม | 3.98 | .746 |

จากตารางที่ 9 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของหัวหน้างานธุรการ โรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากจำนวน 18 รายการ ได้แก่ ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ ค่าเฉลี่ย 4.18 การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.09 สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.08 อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.08 มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.05 การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.04 การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.04 มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 4.00 การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.99 การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 3.99 การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะสอนงาน ค่าเฉลี่ย 3.97 ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.97 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ ค่าเฉลี่ย 3.87 การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน ค่าเฉลี่ย 3.83 การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน ค่าเฉลี่ย 3.82 การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.80 การให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.78

ตารางที่ 10 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านทักษะการสอนงาน
ตามความคิดของพนักงานธุรการโรงงาน

(n = 153)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|---|-----------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงาน ได้อย่างชัดเจน | 4.01 | .757 |
| 2. การเป็นที่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน | 3.94 | .728 |
| 3. ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง | 3.93 | .792 |
| 4. มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน | 3.92 | .823 |
| 5. มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน | 3.92 | .786 |
| 6. สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน | 3.87 | .864 |
| 7. ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ | 3.86 | .830 |
| 8. อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน | 3.85 | .909 |
| 9. การให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน | 3.84 | .787 |
| 10. การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม | 3.84 | .782 |
| 11. การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย | 3.82 | .869 |
| 12. การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน | 3.81 | .817 |
| 13. สอนงาน หรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน | 3.80 | .861 |
| 14. ใช้อินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ | 3.75 | .892 |

ตารางที่ 10 (ต่อ)

(n = 153)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 15. การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็น คิดเห็นในขณะที่สอนงาน | 3.75 | .845 |
| 16. การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน | 3.73 | .932 |
| 17. การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน | 3.71 | .888 |
| 18. การเตรียมความพร้อมของสื่อและ เอกสารประกอบการสอน | 3.71 | .595 |
| รวม | 3.84 | .815 |

จากตารางที่ 10 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของพนักงานธุรการ
โรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยระดับมากจำนวน 18 รายการ ได้แก่ การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงาน
ได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.01 การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.94 ถ่ายทอดความรู้และ
ทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 3.93 มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย
3.92 มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.92 สาธิตวิธีการปฏิบัติงาน
ได้ครบทุกขั้นตอน ค่าเฉลี่ย 3.87 ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ
ได้ ค่าเฉลี่ย 3.86 อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.85 การให้การสนับสนุนหรือ
ช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.84 การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย 3.84 การมี
เทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย ค่าเฉลี่ย 3.82 การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย
3.81 สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน ค่าเฉลี่ย
3.80 ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ ค่าเฉลี่ย 3.75

การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะที่สอนงาน ค่าเฉลี่ย 3.75 การมี
ปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน ค่าเฉลี่ย 3.73 การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย
และมีความชัดเจน ค่าเฉลี่ย 3.71 การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน
ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 11 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ

(n =267)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความอ่อนน้อมถ่อมตน | 4.34 | .731 |
| 2. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน | 4.20 | .669 |
| 3. การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ | 4.20 | .679 |
| 4. การตรงต่อเวลาในการทำงาน | 4.18 | .679 |
| 5. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ | 4.16 | .766 |
| 6. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน | 4.12 | .683 |
| 7. ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน | 4.04 | .624 |
| 8. ความความเป็นเหตุผลในการทำงาน | 4.02 | .751 |
| 9. ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ | 3.97 | .642 |
| 10. การมีภาวะผู้นำ | 3.94 | .702 |
| 11. ความมีวินัยในการทำงาน | 3.94 | .718 |
| 12. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน | 3.93 | .733 |
| 13. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น | 3.87 | .735 |
| 14. ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน | 3.81 | .770 |
| รวม | 4.05 | .706 |

จากตารางที่ 11 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุดด้านบุคลิกภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 รองลงมา ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน และ การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81

ตารางที่ 12 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ
ตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน

(n = 38)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน | 4.34 | .627 |
| 2. การตรงต่อเวลาในการทำงาน | 4.29 | .732 |
| 3. ความมีวินัยในการทำงาน | 4.26 | .601 |
| 4. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ | 4.24 | .751 |
| 5. ความอ่อนน้อมถ่อมตน | 4.21 | .704 |
| 6. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน | 4.16 | .754 |
| 7. ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ | 4.16 | .718 |
| 8. ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน | 4.16 | .679 |
| 9. การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ | 4.13 | .777 |
| 10. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น | 4.03 | .854 |
| 11. ความเป็นเหตุผลในการทำงาน | 4.03 | .753 |
| 12. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน | 3.89 | .727 |
| 13. ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน | 3.79 | .777 |
| 14. การมีภาวะผู้นำ | 3.71 | .835 |
| รวม | 4.10 | 0.735 |

จากตารางที่ 12 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับจำนวน 14 รายการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 4.34 การตรงต่อเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.29 ความมีวินัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.26 การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.24 ความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.21 การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.16 ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.16 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 4.13 การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 4.03 ความเป็นเหตุผลในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.03 มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.89 ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.79 การมีภาวะผู้นำ ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 13 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ
ตามความคิดของหัวหน้าธุรการโรงงาน

(n = 76)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน | 4.43 | .736 |
| 2. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ | 4.28 | .602 |
| 3. การตรงต่อเวลาในการทำงาน | 4.24 | .671 |
| 4. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน | 4.22 | .704 |
| 5. ความอ่อนน้อมถ่อมตน | 4.21 | .718 |
| 6. ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน | 4.20 | .589 |
| 7. ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ | 4.16 | .674 |
| 8. การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ | 4.12 | .692 |
| 9. ความเป็นเหตุผลในการทำงาน | 4.04 | .774 |
| 10. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน | 4.01 | .683 |
| 11. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น | 4.00 | .673 |
| 12. ความมีวินัยในการทำงาน | 4.00 | .589 |
| 13. ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน | 3.91 | .657 |
| 14. การมีภาวะผู้นำ | 3.87 | .772 |
| รวม | 4.12 | .681 |

จากตารางที่ 13 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของหัวหน้างาน
ธุรการโรงงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว
ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากจำนวน 14 รายการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงานค่าเฉลี่ย
4.43 การพัฒนาตนเองอยู่เสมอค่าเฉลี่ย 4.28 การตรงต่อเวลาในการทำงานค่าเฉลี่ย 4.24
การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 4.22 ความอ่อนน้อมถ่อมตนค่าเฉลี่ย 4.21
ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงานค่าเฉลี่ย 4.20 ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบค่าเฉลี่ย
4.16 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ค่าเฉลี่ย 4.12 ความเป็นเหตุผลในการทำงานค่าเฉลี่ย 4.04
มีความละเอียดรอบคอบในการทำงานค่าเฉลี่ย 4.01 การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นค่าเฉลี่ย 4.00
ความมีวินัยในการทำงานค่าเฉลี่ย 4.00 ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.91
การมีภาวะผู้นำค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 14 สมรรถนะการสอนงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านบุคลิกภาพ
ตามความคิดของพนักงานธุรการโรงงาน

(n = 153)

| รายการ | ค่าเฉลี่ย | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
|--|-------------|---------------------|
| สมรรถนะที่มีอยู่มาก | | |
| 1. ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน | 4.29 | .751 |
| 2. การตรงต่อเวลาในการทำงาน | 4.29 | .677 |
| 3. การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ | 4.22 | .648 |
| 4. ความอ่อนน้อมถ่อมตน | 4.19 | .656 |
| 5. การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ | 4.16 | .680 |
| 6. การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน | 4.13 | .800 |
| 7. ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ | 4.09 | .682 |
| 8. ความมีวินัยในการทำงาน | 4.00 | .639 |
| 9. ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน | 3.90 | .750 |
| 10. ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน | 3.90 | .604 |
| 11. การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น | 3.89 | .674 |
| 12. ความเป็นเหตุผลในการทำงาน | 3.86 | .702 |
| 13. มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน | 3.80 | .755 |
| 14. การมีภาวะผู้นำ | 3.80 | .755 |
| รวม | 4.04 | 0.698 |

จากตารางที่ 14 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานตามความคิดของพนักงานธุรการ โรงงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว ข้อที่มีค่าเฉลี่ยระดับมากจำนวน 14 รายการ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน ค่าเฉลี่ย 4.29 การตรงต่อเวลาในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.29 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ ค่าเฉลี่ย 4.22 ความอ่อนน้อมถ่อมตน ค่าเฉลี่ย 4.19 การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ ค่าเฉลี่ย 4.16 การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.13 ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.09 ความมีวินัยในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 4.00 ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.90 การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น ค่าเฉลี่ย 3.89 ความเป็นเหตุผลการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.86 มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน ค่าเฉลี่ย 3.80 การมีภาวะผู้นำ ค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับสมรรถนะในภาพรวม

| รายการ | ผู้จัดการแผนกธุรการ โรงงาน | | | หัวหน้างานธุรการ โรงงาน | | | พนักงานธุรการโรงงาน | | |
|------------------|-------------------------------|------|-------|----------------------------|------|-------|---------------------|------|-------|
| | \bar{x} | S.D | ระดับ | \bar{x} | S.D | ระดับ | \bar{x} | S.D | ระดับ |
| 1. ด้านความรู้ | 3.99 | .745 | มาก | 3.90 | .670 | มาก | 3.78 | .794 | มาก |
| 2. ด้านทักษะ | 4.03 | .749 | มาก | 3.98 | .746 | มาก | 3.84 | .815 | มาก |
| 3. ด้านบุคลิกภาพ | 4.10 | .735 | มาก | 4.12 | .681 | มาก | 4.04 | .698 | มาก |
| รวม | 4.04 | .743 | มาก | 4.00 | .699 | มาก | 3.89 | .769 | มาก |

จากตารางที่ 15 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สมรรถนะการสอนงานของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน ($\bar{x} = 4.04$) สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงาน ($\bar{x} = 4.00$) สมรรถนะการสอนงานของพนักงานธุรการโรงงาน ($\bar{x} = 3.89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะการสอนงานทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากเรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะ และด้านความรู้

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ จากการทดสอบสมมติฐานตามตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีระดับสมรรถนะการสอนงานที่แตกต่างกันโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบสมรรถนะการสอนงานของผู้จัดการแผนก
ธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน โดยภาพรวม

| แหล่งความแปรปรวน | df | Sum of Squares | Mean Squares | F | Sig |
|-----------------------------|---------|----------------|--------------|-------|------|
| สมรรถนะด้านความรู้ | | | | | |
| ระหว่างกลุ่ม | 1.244 | 2 | .622 | 1.146 | .320 |
| ภายในกลุ่ม | 143.273 | 264 | .543 | | |
| รวม | 144.517 | 266 | | | |
| สมรรถนะด้านทักษะ | | | | | |
| ระหว่างกลุ่ม | 1.381 | 2 | .690 | 1.000 | .369 |
| ภายในกลุ่ม | 182.267 | 264 | .690 | | |
| รวม | 183.648 | 266 | | | |
| สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ | | | | | |
| ระหว่างกลุ่ม | .288 | 2 | .144 | .307 | .736 |
| ภายในกลุ่ม | 123.877 | 264 | .469 | | |
| รวม | 124.165 | 266 | | | |

*P < .05

จากตารางที่ 16 ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะการสอนงานของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน โดยภาพรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ได้แก่ด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านบุคลิกภาพ

ข้อวิจารณ์

การศึกษาเรื่อง สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ผลการวิเคราะห์รายการสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานของนิคมอุตสาหกรรม โดยรายการสมรรถนะการสอนของหัวหน้างานธุรการมีทั้งหมด 48 รายการ โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. สมรรถนะด้านความรู้ในการสอนงาน พบว่าผู้จัดการแผนกธุรการ หน่วยงานธุรการ หน่วยงาน และพนักงานธุรการ หน่วยงาน มีสมรรถนะการสอนงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 16 รายการ จาก 16 รายการ
2. สมรรถนะด้านทักษะการสอนงาน พบว่าผู้จัดการแผนกธุรการ หน่วยงาน หัวหน้างานธุรการ หน่วยงาน และพนักงานธุรการ หน่วยงาน มีสมรรถนะการสอนงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 18 รายการ จาก 18 รายการ
3. สมรรถนะด้านบุคลิกภาพ พบว่าผู้จัดการแผนกธุรการ หน่วยงาน หัวหน้างานธุรการ หน่วยงาน และพนักงานธุรการ หน่วยงาน มีสมรรถนะการสอนงานอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย 14 รายการ จาก 14 รายการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด พบว่ามีสมรรถนะการสอนงานด้านความรู้ในการสอนงาน ด้านทักษะการสอนงาน ด้านบุคลิกภาพ อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อสมรรถนะการสอนงาน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ด้านความรู้ในการสอนงาน

จากการศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานด้านความรู้ในการสอนงานในภาพรวม มีสมรรถนะการสอนงานระดับมาก จำนวน 16 รายการ เนื่องจากองค์กรมีหัวหน้างาน

ในปัจจุบันได้ปรับเปลี่ยนมาจากพนักงานที่เคยเป็นผู้ปฏิบัติมาก่อน จึงทำให้การสอนงานที่เคยกระทำมาแล้วจึงเป็นสิ่งที่ย่าง เมื่อพิจารณาจากรายชื่อแล้ว ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมา ได้แก่ มีความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน อาจมีสาเหตุมาจากการจัดการฝึกอบรมผู้รับการฝึกอบรมมีความพึงพอใจในการจัดการฝึกอบรมหลักสูตรเทคนิคการสอนงานและมีการติดตามผลการฝึกอบรมสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้จริงและผู้ได้บังคับบัญชาที่มีความพึงพอใจในพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้างานภายหลังได้รับการฝึกอบรมไปแล้ว สำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานก็มีความพึงพอใจต่อพฤติกรรมการสอนงานของหัวหน้างานเช่นกัน สอดคล้องกับการวิจัยของอัครรัตน์ พูลกระจ่าง (2550) กล่าวถึงการประเมินผลการพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อพัฒนาหลักสูตรการสอนงานปฏิบัติในสถานประกอบการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูงและสามารถนำไปใช้จริงในสถานประกอบการ พบว่าพนักงานเมื่อเผชิญหน้ากับปัญหา พยายามแนะนำผู้ได้บังคับบัญชาว่าจะต้องทำอะไร มีการสาธิตการปฏิบัติงานให้เข้าใจเพื่อให้เกิดการเรียนรู้อย่างมีขั้นตอน รวมถึงสอนเทคนิคการทำงานที่มีประสิทธิภาพให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา

2. ด้านทักษะการสอนงาน

จากการศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานด้านทักษะการสอนงานในภาพรวมมีสมรรถนะการสอนงานระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายชื่อแล้วชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงาน ได้อย่างชัดเจน รองลงมา ได้แก่ การเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ปฏิบัติงาน และถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง สำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน อาจมีสาเหตุมาจากมีวิธีการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ การสอนงานโดยการฝึกปฏิบัติการฝึกอบรม การสาธิตอินเทอร์เน็ต (การสอนเสนอบทเรียนโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนการสอนผ่านเว็บ) และความรู้ด้านการบริหารมีคุณภาพ ทำให้สมรรถนะทางด้านทักษะอยู่ในระดับมากคือ ทักษะความชำนาญการเป็นผู้นำ งานที่รับผิดชอบ ทักษะในการสอนงานแบบต่างๆ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการพูดและการสื่อสาร ทักษะการเป็นผู้นำ มีผลต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ พร ศรียมก (2545) กล่าวถึง วิธีการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ การสอนงานโดยการฝึกปฏิบัติการฝึกอบรม การสาธิตอินเทอร์เน็ต (การสอนเสนอบทเรียนโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของการเรียนการสอน

ผ่านเว็บ) และความรู้ด้านการบริหารคุณภาพสมรรถนะทางด้านทักษะคือ ทักษะความชำนาญการ เป็นผู้นำ งานที่รับผิดชอบ ทักษะในการสอนงานแบบต่างๆ ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ ทักษะการพูด และการสื่อสาร ทักษะการเป็นผู้นำสมรรถนะทางด้านเจตคติคือ เจตคติที่ดีต่อองค์กร ต่อลักษณะงานที่ทำ ต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

3. ด้านบุคลิกภาพ

จากการศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานด้านบุคลิกภาพในภาพรวม มีสมรรถนะการสอนงานระดับมาก เมื่อพิจารณาจากรายชื่อแล้ว ชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ความอ่อนน้อมถ่อมตน รองลงมาได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน และชื่อ 37 การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ สำหรับชื่อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน อาจมีสาเหตุมาจากมีการฝึกอบรมผู้นำการสอนงาน และมีการฝึกปฏิบัติสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มหรือปรับปรุงสมรรถนะทางอาชีพของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีเป้าหมายในการฝึกอบรม ผู้สอนงานมีการพัฒนาทักษะ และความรู้ของผู้นำให้เกิดความมั่นใจในการสอนงาน และเพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำระดับดีเยี่ยม เป็นบุคลากรอันทรงคุณค่าขององค์กร สามารถพัฒนาผู้นำให้ประสบความสำเร็จในการสอนงานได้ สอดคล้องกับการวิจัยของ บูกาอิ ไชด์ (2005) กล่าวถึง การฝึกอบรม ผู้นำการสอนงานว่าเป็นการฝึกปฏิบัติสิ่งใหม่ๆ เพื่อเพิ่มหรือปรับปรุงสมรรถนะทางอาชีพของผู้นำให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป้าหมายในการฝึกอบรมผู้นำการสอนงานก็เพื่อพัฒนาทักษะ และความรู้ของผู้นำให้เกิดความมั่นใจในการสอนงาน และเพื่อก้าวสู่ความเป็นผู้นำระดับดีเยี่ยม เป็นบุคลากรอันทรงคุณค่าขององค์กร สามารถพัฒนาผู้นำให้ประสบความสำเร็จในการสอนงานได้

จากการเปรียบเทียบสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานตาม ตำแหน่งที่แตกต่างกันทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ในการสอนงาน ด้านทักษะการสอนงาน และด้านบุคลิกภาพ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 แสดงให้เห็นว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน ไม่มีผลทำให้สมรรถนะการสอนงานแตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่าระบบการบริหารที่ดี เช่น มีการฝึกอบรมการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องมีเทคนิค และรูปแบบการปฏิบัติงานด้านธุรการที่เข้าใจง่ายสามารถนำไปปฏิบัติอย่างถูกต้องรวมถึงมีหลักเกณฑ์ในการติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อนำมาปรับปรุงวิธีการทำงานอยู่เสมอ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของ นิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีสาระสำคัญสรุปได้ ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน พนักงานธุรการโรงงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 805 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน และพนักงานธุรการโรงงานในโรงงานอุตสาหกรรมมาบตาพุด จำนวน 267 คนโดยวิธีคำนวณจากร้อยละ ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใช้ สถิติแบบพรรณนาข้อมูล ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียวของสมรรถนะในการสอนงานทั้ง 3 ด้าน

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า

1. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 267 ชุด ผลการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงอยู่ในกลุ่มพนักงานธุรการโรงงาน คิดเป็นร้อยละ 37.83 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มพนักงานธุรการโรงงาน มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 46.07 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ปริญญาตรีอยู่ในกลุ่มหัวหน้างานธุรการโรงงาน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 26.22 ในขณะที่ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานเป็นพนักงานธุรการโรงงาน จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 57.30 ในด้านประสบการณ์การทำงานส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มพนักงานธุรการโรงงาน ระยะเวลา 2- 5 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 40.82

2. สรุปผลการศึกษาเกี่ยวกับ สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ผลการศึกษาสมรรถนะการสอนงาน โดยภาพรวมและสมรรถนะแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อในแต่ละด้าน พบว่าสมรรถนะการสอนงานอยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ในการสอนงาน ด้านทักษะการสอนงาน และด้านบุคลิกภาพ ปรากฏผลเป็นรายด้านดังนี้

1. ด้านความรู้ในการสอนงานพบว่า ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน และพนักงานธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานรวมและแต่ละรายการอยู่ในระดับมาก

1.1 ตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 16 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุมระบบ งานธุรการ (2) ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ (3) ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ (4) ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร (5) ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบงาน

ธุรการ (6) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของงานธุรการ (7) ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (8) ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (9) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน (10) ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน (11) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ (12) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ (13) ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานธุรการ (14) ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการและสำนักงาน (15) ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ (16) ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้านอุตสาหกรรม

1.2 ตามความคิดของหัวหน้างานธุรการ โรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 16 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (2) ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (3) ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแล และควบคุมระบบงานธุรการ (4) ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบงานธุรการ (5) ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ (6) ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานธุรการ (7) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของงานธุรการ (8) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ (9) ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ (10) ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ (11) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ (12) ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร (13) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน (14) ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน (15) ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการและสำนักงาน (16) ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้านอุตสาหกรรม

1.3 ตามความคิดของพนักงานธุรการ โรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 16 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) เกี่ยวกับการต้อนรับ นัดหมาย และการใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อพัฒนาระบบงานธุรการ (3) ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป (4) ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ (5) ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารในองค์กร (6) ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแลและควบคุมระบบงานธุรการ (7) ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ (8) ความรู้เกี่ยวกับเทคนิคและกลวิธีการบริหารระบบสำนักงาน (9) ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานธุรการ (10) ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้านธุรการ (11) ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ของงานธุรการ (12) ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ (13) ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการและสำนักงาน (14) ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการจัดการงานธุรการ (15) ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้านอุตสาหกรรม (16) ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผลของการสอนงาน

2. ด้านทักษะการสอนงาน พบว่า ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน และพนักงานธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานภาพรวมและแต่ละรายการอยู่ในระดับมาก

2.1 ตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 18 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน (2) การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย (3) ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง (4) การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม (5) การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะสอนงาน (6) สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน (7) ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ (8) การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (9) การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน (10) การให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน (11) การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (12) มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน (13) สาขิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน (14) มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน (15) การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน (16) การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน (17) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ (18) อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน

2.2 ตามความคิดของหัวหน้างานธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 18 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ (2) การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม (3) สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน (4) อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน (5) มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน (6) การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน (7) การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน (8) มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน (9) สาขิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน (10) การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (11) การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย (12) การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะสอนงาน (13) ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง (14) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ (15) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน (16) การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน (17) การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอนเข้าใจง่ายและมีความชัดเจน (18) การให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน

2.3 ตามความคิดของพนักงานธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมาก อยู่ 18 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน (2) การเป็นที่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน (3) ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง (4) มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน (5) มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน (6) สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน (7) ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ (8) อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน (9) การให้การสนับสนุนหรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน (10) การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม (11) การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย (12) การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน (13) สอนงานหรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติงาน (14) ใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ (15) การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดงความคิดเห็นในขณะสอนงาน (16) การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการสอนงาน (17) การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน เข้าใจง่าย และมีความชัดเจน (18) การเตรียมความพร้อมของสื่อและเอกสารประกอบการสอน

3. ด้านบุคลิกภาพ พบว่า ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน หัวหน้างานธุรการโรงงาน และพนักงานธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานภาพรวมแต่ละรายการอยู่ในระดับมาก

3.1 ตามความคิดของผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 14 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน (2) การตรงต่อเวลาในการทำงาน (3) ความมีวินัยในการทำงาน (4) การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (5) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (6) การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน (7) ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ (8) ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน (9) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (10) การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (11) ความเป็นเหตุผลในการทำงาน (12) มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน (13) ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน (14) การมีภาวะผู้นำ

3.2 ตามความคิดของหัวหน้างานธุรการโรงงาน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับมากอยู่ 14 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน (2) การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (3) การตรงต่อเวลาในการทำงาน (4) การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน (5) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (6) ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน (7) ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ (8) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (9) ความเป็นเหตุผลในการทำงาน (10) มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน (11) การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (12) ความมีวินัยในการทำงาน (13) ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน (14) การมีภาวะผู้นำ

3.3 ตามความคิดของหัวหน้างานธุรการ โรงเรียน มีสมรรถนะการสอนงานในระดับ มากอยู่ 14 ข้อ เรียงตามลำดับ คือ (1) ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน (2) การตรงต่อเวลาในการทำงาน (3) การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ (4) ความอ่อนน้อมถ่อมตน (5) การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ (6) การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน (7) ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ (8) ความมีวินัยในการทำงาน (9) ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน (10) ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน (11) การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น (12) ความเป็นเหตุผลการในการทำงาน (13) มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน (14) การมีภาวะผู้นำ

3. ผลการเปรียบเทียบสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงเรียน ตามตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน

จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงเรียนที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกัน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ด้านความรู้ในการสอนงานของหัวหน้างาน ธุรการโรงเรียน พบว่า สมรรถนะ การสอนงานในภาพรวมไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตำแหน่งงานจึงไม่มีผลทำให้สมรรถนะ การสอนงานแตกต่างกัน

ด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงเรียน พบว่า สมรรถนะการสอนงาน ในภาพรวมไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ตำแหน่งงานจึงไม่มีผลทำให้สมรรถนะการสอนงาน แตกต่างกัน

ด้านบุคลิกภาพ พบว่า สมรรถนะการสอนงานในภาพรวม ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ตำแหน่งงานจึง ไม่มีผลทำให้สมรรถนะการสอนงานแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงเรียนของนิคมอุตสาหกรรม มาตาศาปุด จังหวัดระยอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ดังนี้

1. จากการศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงเรียน พบว่า มีสมรรถนะในการถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน ได้อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามงานด้านธุรการเป็นงานปฏิบัติที่ต้องมีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนั้นคุณธรรมและจริยธรรมจึงเป็นสิ่งจำเป็น หัวหน้าธุรการจึงควรมีสมรรถนะในการสอนงานให้ผู้ปฏิบัติได้มีคุณธรรมและจริยธรรมด้วย
2. แนวทางการสอนงานเพื่อพัฒนาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงเรียน พบว่า ผู้สอนมีความรู้อย่างถูกต้อง และมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อการสอนให้มีความเหมาะสมกับโอกาสในการสอนงาน ควรมีการพัฒนาหรือเลือกสื่อที่เหมาะสม เพื่อช่วยเหลือสนับสนุนให้สามารถสอนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. การบริหารงานธุรการ โรงเรียนพบว่าหัวหน้างานมีสมรรถนะในการสอนงานสูงเพื่อประโยชน์แก่พนักงานดังนั้นควรจัดเวลาที่จะให้หัวหน้างานมีโอกาสได้สอนงานแก่พนักงานอย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงเรียนในเขตอุตสาหกรรมอื่น ว่ามีสมรรถนะการสอนงานแตกต่างกันหรือไม่ ทั้งนี้เนื่องจากสถานที่และสภาพแวดล้อมมีความแตกต่างกัน
2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะการสอนงานตามแนวทฤษฎีอื่น เพื่อเป็นการยืนยันผล

3. ควรศึกษาด้านโอกาสสภาพแวดล้อมการสอนงานหรือการให้เวลาที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน หรือปัจจัยที่มีผลต่อการสอนงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น เนื่องจากหัวหน้างานธุรการโรงเรียนมีสมรรถนะการสอนงานสูงอยู่ในระดับมากแต่พนักงานก็ยังมีการเข้าออกงานบ่อยทำงานไม่นาน ไม่มีความรู้ในการทำงาน ดังที่มีการศึกษาทางด้านที่กล่าวมาข้างต้นให้มากขึ้น



เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมลวรรณ งามเดชะ. 2550. การสอนงาน ปรีक्षाและดูแล วิธีการพัฒนาและถ่ายทอดทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

กรกช จันทน์สุคนธ์. 2548. สมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนยานยนต์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

กรมการปกครอง. 2551. สมรรถนะ (Online). <http://www.Competency.go.th>, 19 กรกฎาคม 2552.

กระทรวงอุตสาหกรรม. 2552. ยุทธศาสตร์การพัฒนากำลังคนภาคอุตสาหกรรม (Online) <http://www.industry.go.th>, 20 มิถุนายน 2552.

เครือวัลย์ ลิมอภิชาติ. 2531. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา: แนวทางการวางแผน การเขียนโครงการ และการบริหารโครงการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สยามศิลป์การพิมพ์.

จิระประภา อัครบวร. 2549. สร้างคนสร้างผลงาน. กรุงเทพมหานคร: ก.พลพิมพ์(1996).

เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. 2543. **Competency-Based Human Resources Management.** ม.ป.ท.

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

ฉนิศา อุบลวรรณ. 2548. สมรรถนะของบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานตามความต้องการของสถานประกอบการเขตอุตสาหกรรมจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ธวัชชัย ทับทิมสงวน. 2545. อ้างถึง Cronbach, L.J. 1990. **Essentials of Psychological Testing**. (5 th ed.). New York: Harper Collins Publishers: 202-204.

ธนียฐา ชิวพัฒน์พันธุ์. 2545. **สมรรถนะของพนักงานบัญชีในธุรกิจประกันวินาศภัยตามทัศนะของหัวหน้างานบัญชีและพนักงานบัญชี**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิต สาขาบริหารอาชีพและเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

บุญชม ศรีสะอาด. 2545. **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

บริษัท ไออาร์ พี ซี จำกัด (มหาชน). 2552. **ฝ่ายทรัพยากรบุคคล** (Online). <http://www.IRPC.go.th>, 15 มิถุนายน 2552.

พร ศรียมก. 2545. **การพัฒนารูปแบบการจัดการศึกษานอกระบบโรงเรียนเพื่อส่งเสริมสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรม**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษานอกระบบโรงเรียน, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

แพรวพรรณ บุญฤทธิมตรี. 2550. **การฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสอนงานให้กับหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณี บริษัท แคลคอปท์-อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการศึกษาผู้ใหญ่, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2548. **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์** (Online). <http://www.hri.tu.ac.th/5.2.html>, มิถุนายน 2552.

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2539. **เทคนิคการวัดผลการเรียนรู้**. กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาส์น.

- วรัทยา ธรรมกิตติภพ. 2548. แนวทางการจัดการเรียนการสอนตามแนวทางสมรรถภาพวิชาชีพ
 สาขางานการบัญชี หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ พุทธศักราช 2545 (ปรับปรุง
 พุทธศักราช 2546). วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาอาชีวศึกษา,
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันทนา กอวัฒนสกุล. 2543. “ทักษะความรู้และความสามารถ”. **เพิ่มผลผลิต**
 1 (เมษายน – พฤษภาคม): 20.
- วันทนา พรหมเสริม. 2545. การศึกษาสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพหน่วยงานอุบัติเหตุ
 โรงพยาบาลชุมชนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาการบริหารการพยาบาล, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วิชัย โธสุวรรณจินดา. 2546. หัวหน้างานพันธุ์แท้. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี
 (ไทย – ญี่ปุ่น).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2540. การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: เคล็ดไทย.
- สมพงษ์ เกษมสิน. 2526. การบริหาร. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต ด้ชฌกร. 2547. เทคนิคการสอนงาน. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สายัณห์ พานิช. 2548. การฝึกงานในหน้าที่ (On the Job Training). กรุงเทพมหานคร: MDI.
- สุทัศน์ นำพูลสุขสันต์. 2547. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. เอกสารประกอบการบรรยายหลักสูตร
 ศรีราชา มินิ เอ็มพีเอ. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- อัศวรัตน์ พูลกระจ่าง. 2550. การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมหัวหน้างานเพื่อพัฒนาหลักสูตร
 การสอนงานปฏิบัติในสถานประกอบการ. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์
 สาขาวิจัยและพัฒนาหลักสูตร, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์. 2548. **สอนงานอย่างไรให้ได้งาน (Coaching)**. กรุงเทพมหานคร: เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

Bougae, C. 2005. **A Descriptive Study of the Impact of Executive Coaching from the Perspective of the Executive Leader**. Dissertation, Ph.D.(Business Administration, Management; Education, Business Education, Adult and Continuing). The Capella University. Retrieved August 17, 2005, from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3162727>.

Boyatzis, R.E. 1982. **The Competent Manager**. New York: Mc Graw-Hill.

Curvis, V.P. 1995. "The Anatomy of Competency". **Journal of Nursing Staff Development** 11(5): 247 – 252.

Dales, M and K. Hes. 1995. **Creating Training Miracles**. Sydney: Prentice Hall.

Gidget, H.A. 2005. **The Nature of Executive Coaching from the Perspectives of the Coach, Executive and Followers**. Dissertation, Ed.D.(Business Administration, Management; Education, Business). The George Washington University. Retrieved July 15, 2005 , from <http://www.lib.umi.com/dissertations/fullcit/3161586>.

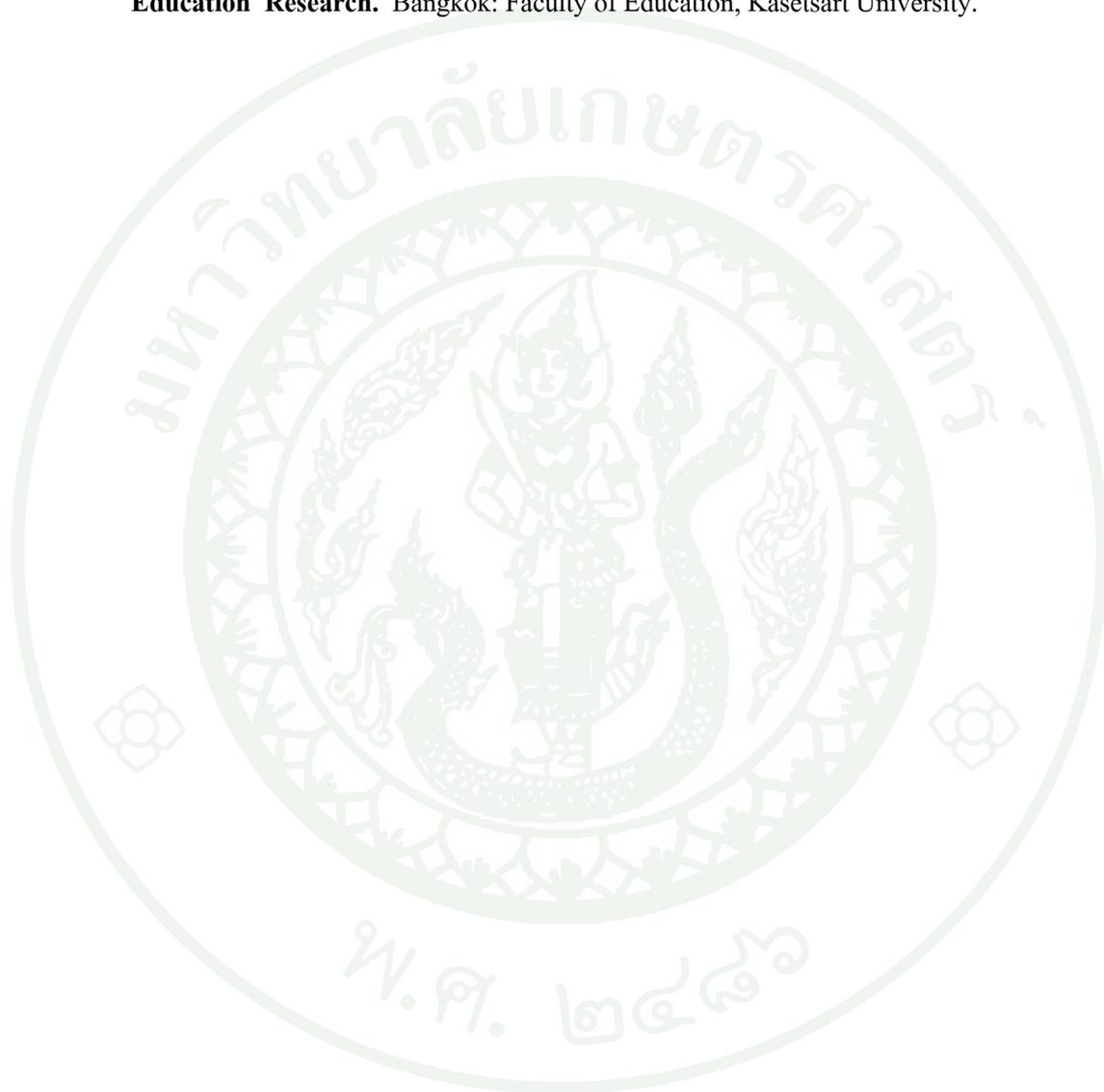
Hopf, H.S. 2005. **Wound Repair and Regeneration**. Boston: Megraw-Hill.

McLagan, P.A. 1997. **Competencies: The Next Generation** . Training and Development. 51(May): 40-47.

Mitrani, A; M. Dalziel and D. Fitt. 1992. **Competency Based Human Resource Management: Value Driven Strategies for Recruitment, Development, and Reward**. London: Mcgraw-Hill.

Spencer, M and M.S. Spencer. 1993. **Competence at Work: Models for Superior Performance**. New York: John Wiley & Sons.

Tantawutho, V. 2009. **The Quantitative Data Analysis Guide for Adult and Vocational Education Research**. Bangkok: Faculty of Education, Kasetsart University.





ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

หนังสือขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

สำเนา

ที่ ศธ 0513.109/ 050

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

14 ธันวาคม 2552

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์อโยฤทัย สิงห์สา

ด้วย นางสาวบัณฑิตดา ถานุปัญญา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อนุชัย รามวงษ์กูร | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันฑูทโท | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิจัยดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหา เพื่อให้มีความสอดคล้องความถูกต้องและสมบูรณ์ ตามขั้นตอนกระบวนการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านกระบวนการเรียนรู้โดยตรงเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะแก่นิสิตแก้ไขปรับปรุงให้มีความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อการใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261, 262

โทรสาร 02-579-0203

สำเนา

ที่ ศธ 0513.109/ 050

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

14 ธันวาคม 2552

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณมงคล หงษ์ชัย

ด้วย นางสาวบัณฑิตดา ถานุปัญญา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา (ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|------------------------------------|---------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อนุชัย รามวงษ์กูร | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันฑูทโท | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิจัยดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหา เพื่อให้มีความสอดคล้องความถูกต้องและสมบูรณ์ ตามขั้นตอนกระบวนการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านกระบวนการเรียนรู้โดยตรงเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะแก่นิสิตแก้ไขปรับปรุงให้มีความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อการใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.สุรัชย์ จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261, 262

โทรสาร 02-579-0203

สำเนา

ที่ ศธ 0513.109/ 050

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

14 ธันวาคม 2552

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เรียน ดร.บังอร ผิวขำ

ด้วย นางสาวบัณฑิตดา ถานุปัญญา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา(ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ โรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อนุชัย รามวงษ์กูร | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันตวาทโต | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิจัยดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบด้านเนื้อหา เพื่อให้มีความสอดคล้องความถูกต้องและสมบูรณ์ ตามขั้นตอนกระบวนการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป ภาควิชาฯ พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญทางด้านกระบวนการเรียนรู้โดยตรงเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบแบบสอบถาม เพื่อให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะแก่นิสิตแก้ไขปรับปรุงให้มีความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อการใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบพระคุณ มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)
หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261, 262

โทรสาร 02-579-0203



ภาคผนวก ข

หนังสือขอตกลงใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท

สำเนา

ที่ ศธ 0513.109/ 011

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

14 มกราคม 2553

เรื่อง ขอตกลงใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท
เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 5 ชุด

ด้วย นางสาวบัณฑิตา ถานุปัญญา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา(ภาคพิเศษ)
ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติ
ให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคม
อุตสาหกรรมมาบตาพุด” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

1. อาจารย์ ดร.อนุชัย รามวงศ์กูร อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก
2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันทวาทโต อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

จึงประสงค์จะขอตกลงใช้แบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเข้าใจในข้อคำถามของ
แบบสอบถาม ทั้งนี้จะได้นำไปปรับปรุงแบบสอบถามให้ดียิ่งขึ้น และจะได้นำไปใช้สำหรับการ
ศึกษาวิจัยเพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาในลำดับต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์อนุญาตให้ นางสาวบัณฑิตา ถานุปัญญา
เข้าไปทดลองใช้แบบสอบถาม จำนวน 5 ชุด จักขอบพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.สุรชัย จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261, 262

โทรสาร 02-579-0203



ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

สำเนา

ที่ ศธ 0513.109/ 023

ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

50 พหลโยธิน จตุจักร กรุงเทพฯ 10900

29 มกราคม 2553

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลการวิจัยประกอบการทำวิทยานิพนธ์

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบุคคล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม 5 ชุด

ด้วย นางสาวบัณฑิตดา ถานุปัญญา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาธุรกิจศึกษา(ภาคพิเศษ) ภาควิชาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการ หน่วยงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด” ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการที่ปรึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ ดังนี้

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------|
| 1. อาจารย์ ดร.อนุชัย รามวงษ์กูร | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.วิกร ตันตวาทโต | อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม |

ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นิสิตจำเป็นต้องเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์จาก หัวหน้างานธุรการ หน่วยงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของท่าน ทั้งนี้ เพื่อนิสิตจักได้นำข้อมูลที่ได้อไปวิเคราะห์ และสังเคราะห์ สรุปและเรียบเรียงประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์แก่นิสิตด้วยจักขอบคุณยิ่ง และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รศ.ดร.สุรัชย์ จิวเจริญสกุล)

หัวหน้าภาควิชาอาชีวศึกษา

ภาควิชาอาชีวศึกษา

โทร.02-579-7143 ต่อ 261, 262

โทรสาร 02-579-0203



ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. คุณมงคล หงษ์ชัย
ผู้จัดการฝ่ายบุคคล
บริษัท สยามมิตซูชิ พีทีเอ จำกัด (มหาชน) จ. ระยอง
2. ดร.บังอร ฝิวคำ
ที่ปรึกษาทางด้านทรัพยากรบุคคล ของนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย
กรุงเทพมหานคร
3. อาจารย์อโยฤทัย สิงห์สา
อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร กรุงเทพมหานคร



ภาคผนวก จ
รายชื่อโรงงานที่ใช้ในการวิจัย

แสดงรายชื่อโรงงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด จังหวัดระยอง กับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

| รายชื่อโรงงาน | จำนวน ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
|--|------------------|-------------------|
| 1. บริษัท กรุงเทพ ซินธิติกส์ จำกัด | 6 | 2 |
| 2. บริษัท แกรนด์ สยาม คอมโพสิต จำกัด | 7 | 2 |
| 3. บริษัท โกลว์ พลังงาน จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 4. บริษัท โกลว์ เอสพีพี 3 จำกัด | 6 | 2 |
| 5. บริษัท โตกุยามา สยามซิดิกา จำกัด | 7 | 2 |
| 6. บริษัท ทีพีซี เพอร์เรชั่น จำกัด | 8 | 3 |
| 7. บริษัท ทีพีที บีโตรเคมีคอลส์ จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 8. บริษัท ทีพีที ยูทิลิตี้ส์ จำกัด | 7 | 2 |
| 9. บริษัท ทีไอจี ไฮโค จำกัด | 7 | 2 |
| 10. บริษัท ทูเน็กซ์ จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 11. บริษัท ไทย จีซีโอ เรซท็อป จำกัด | 6 | 2 |
| 12. บริษัท ไทย บาโรด้า อินดัสตรีส์ จำกัด | 8 | 3 |
| 13. บริษัท ไทยชินกงอินดัสตรี คอร์ปอเรชั่น จำกัด | 7 | 2 |
| 14. บริษัท ไทยพลาสติกและเคมีภัณฑ์ จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 15. บริษัท ไทยโพลีโพรไพลีน จำกัด | 6 | 2 |
| 16. บริษัท ไทยโพลีโพรไพลีน (1994) จำกัด | 7 | 2 |
| 17. บริษัท ไทยโพลีเอททีลีน จำกัด | 7 | 2 |
| 18. บริษัท ไทยโพลีเอททีลีน (1993) จำกัด | 6 | 2 |
| 19. บริษัท ไทยไวร์โปรดักท์ จำกัด (มหาชน) | 7 | 2 |
| 20. บริษัท ไทย-สแกนดิค สตีล จำกัด | 8 | 3 |
| 21. บริษัท อติดยา เบอร์ลิ่งเคมิคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 6 | 2 |
| 22. บริษัท ไทยอินดัสเตรียล แก๊ส จำกัด (มหาชน) | 8 | 3 |
| 23. บริษัท ไทยเอ็มเอฟซี จำกัด | 7 | 2 |
| 24. บริษัท ไทยเอ็มเอ็มเอ จำกัด | 6 | 2 |
| 25. บริษัท โนวา สตีล จำกัด | 6 | 2 |
| 26. บริษัท บางกอกโคเจนเนอเรชั่น จำกัด | 8 | 3 |

| รายชื่อโรงงาน | จำนวน ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
|--|------------------|-------------------|
| 27. บริษัท บางกอกโพลีเอททีลีน จำกัด | 6 | 2 |
| 28. บริษัท บางกอกอินดัสเทรียลแก๊ส จำกัด | 7 | 2 |
| 29. บริษัท บีเอสทีอิลาสโตเมอร์ส จำกัด | 7 | 2 |
| 30. บริษัท ไบเออร์ไทย จำกัด | 6 | 2 |
| 31. บริษัท ปตท.เคมีคอล จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 32. บริษัท ปู๋เอ็นเอฟซี จำกัด (มหาชน) | 7 | 2 |
| 33. บริษัท เพอรอกซีไทย จำกัด | 6 | 2 |
| 34. บริษัท ยูไนเต็ลซิลิกา (สยาม) จำกัด | 6 | 2 |
| 35. บริษัท ระยอง โอเลฟินส์ จำกัด | 7 | 2 |
| 36. บริษัท ระยองไวร์ อินดัสตรีส์ จำกัด | 6 | 2 |
| 37. บริษัท ลาเพรท (ประเทศไทย) จำกัด | 6 | 2 |
| 38. บริษัท อินนิออส เอบีเอส (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 39. บริษัท วินิไทย จำกัด (มหาชน) | 7 | 2 |
| 40. บริษัท ศักดิ์ไชยสิทธิ์ จำกัด | 7 | 2 |
| 41. บริษัท สยามแผ่นเหล็กวิลาส จำกัด | 7 | 2 |
| 42. บริษัท แปซิฟิก พลาสติกส์(ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 43. บริษัท สยามโพลีเอททีลีน จำกัด | 6 | 2 |
| 44. บริษัท สยามโพลีสไตรีน จำกัด | 6 | 2 |
| 45. บริษัท สยามเลเทกซ์สังเคราะห์ จำกัด | 7 | 2 |
| 46. บริษัท สยามสไตรีนโมโนเมอร์ จำกัด | 7 | 2 |
| 47. บริษัท เหล็กก่อสร้างสยาม จำกัด | 8 | 4 |
| 48. บริษัท ปตท. อะโรเมติกส์และการกลั่น จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 49. บริษัท เอช.ซี สตาร์ค (ประเทศไทย) จำกัด | 6 | 2 |
| 50. บริษัท เอ็ชเอ็มซี โปลิเมอร์ จำกัด | 7 | 3 |
| 51. บริษัท เอชเอ็มทีโพลีสไตรีน จำกัด | 7 | 2 |
| 52. บริษัท แอร์ ลีควิด(ประเทศไทย) จำกัด | 6 | 2 |
| 53. บริษัท สตาร์ปีโตรเลียมรีไฟน์นิง จำกัด | 6 | 2 |

| รายชื่อโรงงาน | จำนวน ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
|---|------------------|-------------------|
| 54. บริษัท บริหารและพัฒนาเพื่อการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 55. บริษัท คาร์ทูน นาทีเชอร์วิเศษ จำกัด | 6 | 2 |
| 56. บริษัท อีสเทิร์น ฟู้ดทรานสปอร์ต จำกัด | 7 | 2 |
| 57. บริษัท ไทยแท็งก์เทอร์มินัล จำกัด | 7 | 2 |
| 58. บริษัท ท่าเรือระยอง จำกัด | 6 | 2 |
| 59. บริษัท โกลว์ เอสพีพี 2&3 จำกัด | 8 | 4 |
| 60. บริษัท มาบตาพุดแท็งก์ เทอร์มินัล จำกัด | 7 | 3 |
| 61. บริษัท ไทยพรอสเพอริตี้ จำกัด | 8 | 3 |
| 62. บริษัท บีแอลซีพี เพาเวอร์ จำกัด | 6 | 2 |
| 63. บริษัท วินโคสต์ โลจิสติกส์ จำกัด | 7 | 2 |
| 64. บริษัท ผาแดงอินดัสทรี จำกัด (มหาชน) | 6 | 2 |
| 65. บริษัท ไทยโพลีอะซีทิล จำกัด | 7 | 2 |
| 66. บริษัท ไทยโพลีคาร์บอนเนต จำกัด | 8 | 3 |
| 67. บริษัท พีทีที โพลีเอทีลีน จำกัด | 6 | 2 |
| 68. บริษัท อีสเทิร์น อินดัสเตรียล เอสเตท จำกัด | 8 | 3 |
| 69. บริษัท โกลว์ เอสพีพี 1 จำกัด | 7 | 2 |
| 70. บริษัท โกลว์ เคมีน วอเตอร์ จำกัด | 6 | 2 |
| 71. บริษัท คาร์ไบต์ เคมีคอล (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 72. บริษัท คลาเรียนท์ อิมัลชันส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 6 | 2 |
| 73. บริษัท ซีเอสอาร์ อินซูเลชั่น (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 74. บริษัท เซออน เคมีคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 75. บริษัท ไชยเทค อินดัสตรีส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 8 | 3 |
| 76. บริษัท ไทยอินดัสเตรียลแก๊ส จำกัด | 7 | 2 |
| 77. บริษัท บลูสโคป สตีล (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 78. บริษัท บลูสโคป โลซาจท์(ประเทศไทย) จำกัด | 8 | 3 |
| 79. บริษัท โพลีวีเชิร์ฟ (ประเทศไทย) จำกัด | 8 | 3 |
| 80. บริษัท เม็คเคมา เคมีคอลส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |

| รายชื่อโรงงาน | จำนวน ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
|---|------------------|-------------------|
| 81. บริษัท วนชัย เคมิคอล อินดัสทรีส์ จำกัด | 7 | 2 |
| 82. บริษัท อติทยา เบอร์ด้า เคมิคัลส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 6 | 2 |
| 83. บริษัท ไทยอาซาฮีเคมีภัณฑ์ จำกัด | 9 | 5 |
| 84. บริษัท โรหม์ แอนด์ ฮาสส์ เคมิคอล จำกัด | 7 | 2 |
| 85. บริษัท สยามสเตปิลไฮเซอร์ แอนด์ เคมิคอล จำกัด | 7 | 2 |
| 86. บริษัท สยามมิทซูย ฟิทีเอ จำกัด | 8 | 3 |
| 87. บริษัท สยามยูไนเต็ดสตีล (1995) จำกัด | 6 | 2 |
| 88. บริษัท เอเชีย โซลเวนท์ จำกัด | 8 | 3 |
| 89. บริษัท อาราคาวา เคมิคัล (ไทยแลนด์) จำกัด | 7 | 2 |
| 90. บริษัท ไทยอินดัสเตรียลแก๊ส จำกัด (มหาชน) | 7 | 2 |
| 91. บริษัท ไทย เพ็ท เรซิน จำกัด | 8 | 3 |
| 92. บริษัท เอ็มซี-โทวา อินเตอร์เนชั่นแนล สวีทเทนเนอร์ส จำกัด | 7 | 2 |
| 93. บริษัท ฟิทีที ยูทิลิตี้ จำกัด | 7 | 2 |
| 94. บริษัท เอ็มไอ จี โปรดักชั่น จำกัด | 7 | 2 |
| 95. บริษัท ทีโอซี ไกลคคอล จำกัด | 6 | 2 |
| 96. บริษัท ไทยโอลิโอเคมี จำกัด | 6 | 2 |
| 97. บริษัท ฟิทีที ฟีนอล จำกัด | 7 | 2 |
| 98. บริษัท ไทยอิตอกซีเลท จำกัด | 6 | 2 |
| 99. บริษัท เอ็ชเอ็มซี โปลิเมอร์ จำกัด | 6 | 2 |
| 100. บริษัท ไอทีดี นิตินุกุลเฉพาะกิจ จำกัด | 7 | 2 |
| 101. บริษัท นิคมอุตสาหกรรมเอเชีย จำกัด | 8 | 3 |
| 102. บริษัท เอเชีย ซิลิโคนส์ โมโนเมอร์ จำกัด | 9 | 5 |
| 103. บริษัท ชิน-เอทซุ ซิลิโคนส์ (ประเทศไทย) จำกัด | 7 | 2 |
| 104. บริษัท ไทยแอโรซิล จำกัด | 7 | 2 |
| 105. บริษัท โมเมนทีฟ เพอร์ฟอริเมนต์ แมททีเรียล จำกัด | 8 | 3 |
| 106. บริษัท อินโดรามา บีโตรเคมี จำกัด | 6 | 2 |
| 107. บริษัท พูแรค (ประเทศไทย) จำกัด | 8 | 3 |

| รายชื่อโรงงาน | จำนวน ประชากร | กลุ่ม ตัวอย่าง |
|---|-----------------------------|-------------------|
| 108. บริษัท โตกุยามา สยามซลิกา จำกัด | 6 | 2 |
| 109. สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด (กนอ.) | 7 | 2 |
| 110. บริษัท บางกอกอินดัสเทรียลแก๊ส จำกัด | 7 | 2 |
| 111. บริษัท ปตท.เคมีคอลส์ จำกัด (มหาชน) | 8 | 3 |
| 112. บริษัท ปตท.อะโรเมติกส์และ การกลั่น จำกัด | 7 | 2 |
| 113. สำนักงานท่าเรืออุตสาหกรรมมาบตาพุด | 8 | 3 |
| 114. สำนักงานนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก(มาบตาพุด) | 7 | 2 |
| 115. บริษัท เหล็กสยามยามาโตะ จำกัด | 7 | 2 |
| จำนวนประชากร 805 คน | กลุ่มตัวอย่าง 267 คน | |



ภาคผนวก จ
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

เลขที่แบบสอบถาม

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : สมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยมีความประสงค์ให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ กรุณาตอบคำถามแต่ละข้อด้วยตัวของท่านเอง ตามสภาพความเป็นจริงและไม่ต้องลงชื่อในแบบสอบถาม

2. ผู้วิจัยจะถือว่าคำตอบหรือข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดเป็นความลับไม่มีผลเกี่ยวกับตัวท่านหรือก่อให้เกิดความเสียหายแต่ประการใด แต่จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัย

3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ประสบการณ์การทำงาน

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียเวลาอันมีค่าของท่านเพื่อตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานของนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นางสาวบัณฑิตา ถานุปัญญา
นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องวงเล็บ () ที่ตรงกับความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | สำหรับ
ผู้ทำวิจัย |
|------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. เพศ | |
| () 1. ชาย | () 2. หญิง <input type="checkbox"/> |
| 2. อายุ.....ปี | <input type="checkbox"/> |
| 3. ระดับการศึกษา | <input type="checkbox"/> |
| () 1. ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า | () 2. ปวส. หรืออนุปริญญา |
| () 3. ปริญญาตรี | () 4. ปริญญาโท |
| () 5. สูงกว่าปริญญาโท | () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... |
| 4. ตำแหน่งงาน | <input type="checkbox"/> |
| () 1. ผู้จัดการแผนกธุรการโรงงาน | |
| () 2. หัวหน้างานธุรการโรงงาน | |
| () 3. พนักงานธุรการโรงงาน | |
| 5. ประสบการณ์การทำงาน | <input type="checkbox"/> |
| () 1. น้อยกว่า 2 ปี | () 2. 2 - 5 ปี |
| () 3. 6 - 10 ปี | () 4. 11 ปีขึ้นไป |

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับสมรรถนะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงานในนิคม
อุตสาหกรรมมาบตาพุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเห็นด้วยตามความเป็นจริง โดยมีเกณฑ์ในการ
พิจารณาดังนี้

(5 = มากที่สุด, 4 = มาก, 3 = ปานกลาง, 2 = น้อย, 1 = น้อยที่สุด)

| ที่ | สมรรถนะการสอนงาน | ระดับสมรรถนะการสอนงาน | | | | | สำหรับ ผู้ทำวิจัย |
|-----|---|-----------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|--------------------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปาน กลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 | |
| | <u>ด้านความรู้ในการสอนงานของ หัวหน้างานธุรการโรงงาน</u> | | | | | | |
| 1 | ความรู้เกี่ยวกับหลักการบริหารงานด้าน ธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 2 | ความรู้เกี่ยวกับขอบเขตงานธุรการ และ สำนักงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 3 | ความรู้เกี่ยวกับบทบาท และหน้าที่ของ งานธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4 | ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงาน ธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5 | ความรู้เกี่ยวกับเทคนิค และกลวิธีการ บริหารระบบสำนักงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6 | ความรู้เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการ จัดการงานธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7 | ความรู้เกี่ยวกับการกำกับดูแล และ ควบคุมระบบงานธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 8 | ความรู้เกี่ยวกับการกำหนดหน้าที่ ความ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 9 | ความรู้ในการสั่งการเกี่ยวกับงานธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ที่ | สมรรถนะการสอนงาน | ระดับสมรรถนะการสอนงาน | | | | | สำหรับ ผู้ทำวิจัย |
|-----|--|-----------------------|----------|------------------|-----------|---------------------|--------------------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปาน กลาง 3 | น้อย 2 | น้อย ที่สุด 1 | |
| | ด้านความรู้ในการสอนงานของ หัวหน้างานธุรการโรงงาน | | | | | | |
| 10 | ความรู้เกี่ยวกับการติดต่อสื่อสารใน องค์กร | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 11 | ความรู้เกี่ยวกับการประสานงานธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 12 | ความรู้เกี่ยวกับการต้อนรับนัดหมายและ การใช้โทรศัพท์อย่างมีประสิทธิภาพ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 13 | ความรู้เกี่ยวกับการใช้โปรแกรม สำเร็จรูป | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 14 | ความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีเพื่อการ พัฒนาระบบงานธุรการ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 15 | ความรู้ด้านการติดตามและประเมินผล ของการสอนงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 16 | ความรู้เรื่องจิตวิทยาการเรียนรู้ทางด้าน อุตสาหกรรม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| | ด้านทักษะการสอนงานของ หัวหน้างานธุรการโรงงาน | | | | | | |
| 17 | การเตรียมความพร้อมของสื่อและ เอกสารประกอบการสอน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 18 | การอธิบายเนื้อหาตามลำดับขั้นตอน เข้าใจง่ายและมีความชัดเจน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 19 | การเปิดโอกาสให้ซักถามและแสดง ความคิดเห็นในขณะสอนงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 20 | การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับการ สอนงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 21 | การใช้เวลาสอนงานที่เหมาะสม | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 22 | การมีเทคนิคการสอนงานที่หลากหลาย | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ที่ | สมรรถนะการสอนงาน | ระดับสมรรถนะการสอนงาน | | | | | สำหรับ ผู้ทำวิจัย |
|-----|---|-----------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|--------------------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 | |
| | ด้านทักษะการสอนงานของ หัวหน้างานธุรการโรงงาน | | | | | | |
| 23 | ถ่ายทอดความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 24 | อ่านและสรุปใจความได้อย่างชัดเจน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 25 | ประยุกต์ภาษาอังกฤษในการสอนงานตามสถานการณ์ต่างๆ ได้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 26 | ใช้อินเตอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการสอนงานได้ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 27 | การให้คำแนะนำอย่างละเอียดในการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 28 | สอนงาน หรือให้คำแนะนำที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการพัฒนางานหรือการปฏิบัติตน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 29 | การให้การสนับสนุน หรือช่วยเหลือในภาคปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 30 | การวิเคราะห์เหตุผลของการปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 31 | มีการติดตามผลในการปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 32 | มีทักษะในการปรับเปลี่ยนงานให้ตรงกับผู้ปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 33 | สาธิตวิธีการปฏิบัติงานได้ครบทุกขั้นตอน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 34 | การเป็นพี่เลี้ยงให้กับผู้ปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| | ด้านบุคลิกภาพของ หัวหน้างานธุรการโรงงาน | | | | | | |
| 35 | ความเป็นเหตุผลในการทำงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 36 | มีความละเอียดรอบคอบในการทำงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 37 | การยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น | | | | | | <input type="checkbox"/> |

| ที่ | สมรรถนะการสอนงาน | ระดับสมรรถนะการสอนงาน | | | | | สำหรับ ผู้ทำวิจัย |
|-----|--|-----------------------|----------|--------------|-----------|-----------------|--------------------------|
| | | มากที่สุด 5 | มาก 4 | ปานกลาง 3 | น้อย 2 | น้อยที่สุด 1 | |
| | ด้านบุคลิกภาพของ หัวหน้างานธุรการโรงงาน | | | | | | |
| 38 | การมีภาวะผู้นำ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 39 | ความกระตือรือร้นของการปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 40 | ความมีวินัยในการทำงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 41 | ความขยันหมั่นเพียรต่อการทำงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 42 | ความอดทนต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 43 | การมีมนุษยสัมพันธ์ในการปฏิบัติงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 44 | การพัฒนาตนเองอยู่เสมอ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 45 | ความซื่อสัตย์สุจริตต่อหน้าที่การงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 46 | ความอ่อนน้อมถ่อมตน | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 47 | การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ | | | | | | <input type="checkbox"/> |
| 48 | การตรงต่อเวลาในการทำงาน | | | | | | <input type="checkbox"/> |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เป็นข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข
แสดงค่าการทำ IOC

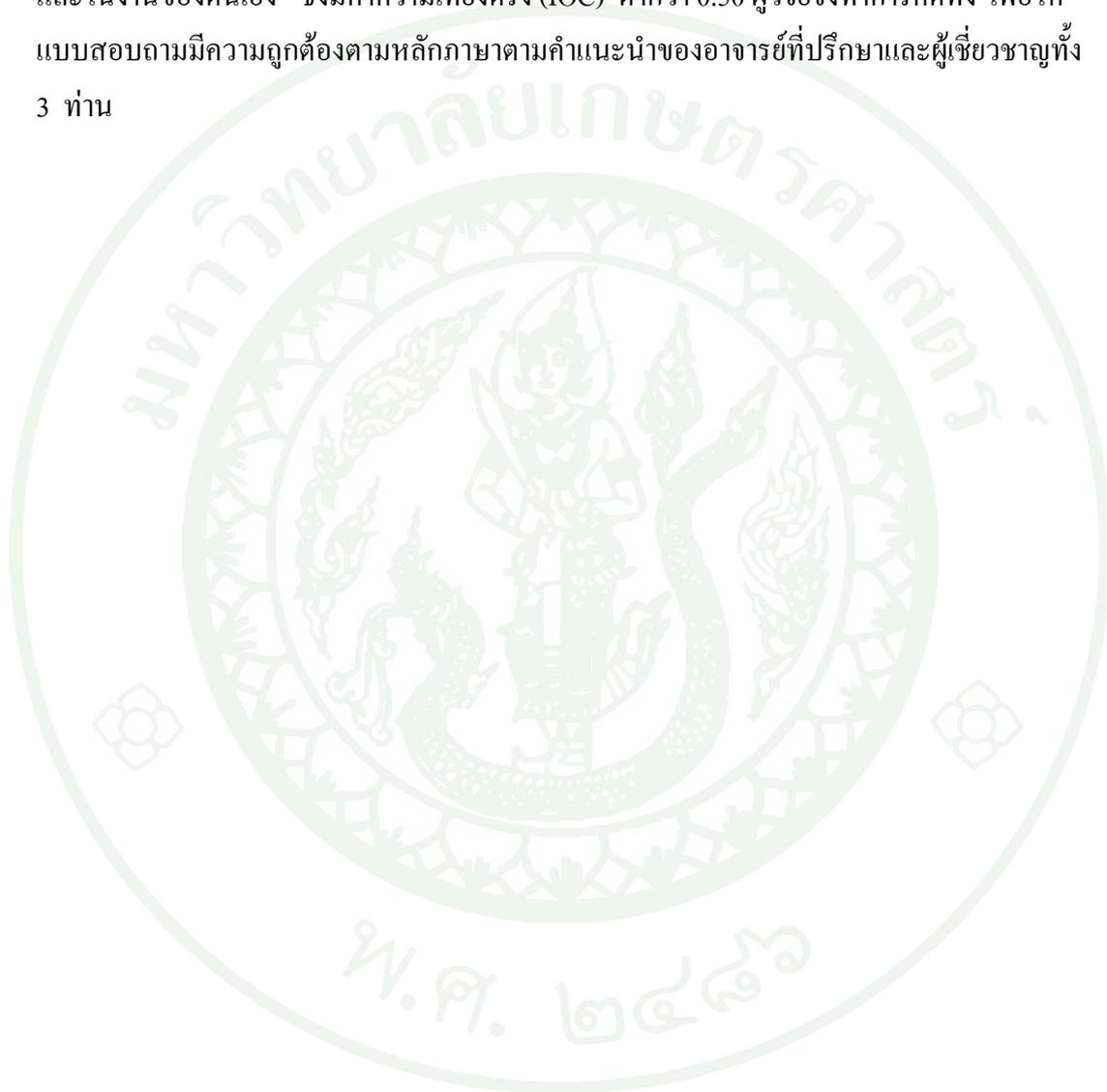
ตารางผนวกที่ 1 การแปลผลค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน

| ระดับสมรรถนะ | คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | คะแนนรวม | ค่า IOC | สรุป |
|--------------|---------------------------------|-----------|-----------|----------|---------|-------------------|
| | ท่านที่ 1 | ท่านที่ 2 | ท่านที่ 3 | | | |
| ข้อที่ 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 4 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 5 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 6 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 7 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 8 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 9 | 1 | 1 | -1 | 1 | 0.33 | ข้อคำถามใช้ไม่ได้ |
| ข้อที่ 10 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 11 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 12 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 13 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 14 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 15 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 16 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 17 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 18 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 19 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 20 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 21 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 22 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 23 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 24 | 1 | 1 | -1 | 1 | 0.33 | ข้อคำถามใช้ไม่ได้ |
| ข้อที่ 25 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 26 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 27 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 28 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 29 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 30 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

| ระดับสมรรถนะ | คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ | | | คะแนนรวม | ค่า IOC | สรุป |
|--------------|---------------------------------|-----------|-----------|----------|---------|-------------------|
| | ท่านที่ 1 | ท่านที่ 2 | ท่านที่ 3 | | | |
| ข้อที่ 31 | 1 | -1 | 1 | 1 | 0.33 | ข้อคำถามใช้ไม่ได้ |
| ข้อที่ 32 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 33 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 34 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 35 | 1 | 0 | 1 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 36 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 37 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 38 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 39 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 40 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 41 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 42 | 1 | 1 | -1 | 1 | 0.33 | ข้อคำถามใช้ไม่ได้ |
| ข้อที่ 43 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 44 | 1 | -1 | 1 | 1 | 0.33 | ข้อคำถามใช้ไม่ได้ |
| ข้อที่ 45 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 46 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 47 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 48 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 49 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 50 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 51 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 52 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0.67 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 53 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1.00 | ข้อคำถามใช้ได้ |
| ข้อที่ 54 | 1 | 1 | -1 | 1 | 0.33 | ข้อคำถามใช้ไม่ได้ |

จะเห็นว่าข้อคำถามที่ใช้ไม่ได้มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) มีความรู้เกี่ยวกับการจัดเก็บรักษาเอกสารให้มีปลอดภัย 2) ใช้ภาษาไทยในการสื่อสารในการสอนงานได้อย่างเหมาะสม 3) ให้เหตุผลประกอบการสอน แนะนำ พร้อมทั้งตรวจสอบว่าผู้รับการสอนมีความเข้าใจ 4) มีความเชื่อมั่นในตนเอง 5) มีความรับผิดชอบในการทำงาน 6) มีความพึงพอใจในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และในงานของตนเอง ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรง (IOC) ต่ำกว่า 0.50 ผู้วิจัยจึงทำการคัดทิ้ง เพื่อให้แบบสอบถามมีความถูกต้องตามหลักภาษาตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน





ภาคผนวก ซ
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Reliability (ด้านความรู้ในการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงาน)

| Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Alpha if Item Deleted | Alpha |
|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|-----------------------------|-------|
| ข้อ1 | 59.7667 | 19.0816 | -.1761 | .7228 | .6550 |
| ข้อ2 | 59.8000 | 17.6138 | .0733 | .7015 | .6431 |
| ข้อ3 | 59.7333 | 17.0299 | .1485 | .6822 | .6331 |
| ข้อ4 | 59.6667 | 16.4368 | .3888 | .8396 | .5990 |
| ข้อ5 | 59.7333 | 16.4092 | .5427 | .7731 | .5895 |
| ข้อ6 | 59.9333 | 17.7195 | .1624 | .6340 | .6268 |
| ข้อ7 | 59.7000 | 15.2517 | .4291 | .5817 | .5843 |
| ข้อ8 | 59.8333 | 18.0747 | -.0321 | .5062 | .6680 |
| ข้อ9 | 59.7000 | 15.5276 | .3820 | .7471 | .5929 |
| ข้อ10 | 59.6333 | 17.2057 | .1771 | .5876 | .6262 |
| ข้อ11 | 59.7333 | 16.1333 | .2942 | .7514 | .6087 |
| ข้อ12 | 59.6333 | 16.9299 | .2292 | .6587 | .6189 |
| ข้อ13 | 59.8000 | 17.4069 | .1073 | .6523 | .6380 |
| ข้อ14 | 59.7333 | 16.4092 | .4538 | .6305 | .5940 |
| ข้อ15 | 59.9333 | 15.5816 | .4944 | .4831 | .5800 |
| ข้อ16 | 59.6667 | 15.4023 | .4216 | .5778 | .5864 |

Reliability Coefficients 16 items

Alpha = .6319 Standardized item alpha = .6420

Reliability (ด้านทักษะการสอนงานของหัวหน้างานธุรการโรงงาน)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Alpha if Item Deleted | Alpha if Item Deleted |
|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| ข้อ17 | 69.6667 | 18.7126 | .2223 | .6856 | .6378 |
| ข้อ18 | 69.9000 | 19.6793 | .1609 | .4714 | .6434 |
| ข้อ19 | 69.7667 | 19.4264 | .1418 | .5357 | .6475 |
| ข้อ20 | 69.6667 | 19.6092 | .1012 | .6952 | .6534 |
| ข้อ21 | 69.6667 | 17.8851 | .3897 | .5793 | .6140 |
| ข้อ22 | 69.6000 | 17.6966 | .3910 | .7789 | .6128 |
| ข้อ23 | 69.6667 | 17.4023 | .5233 | .7460 | .5974 |
| ข้อ24 | 69.7000 | 19.1138 | .2207 | .5257 | .6372 |
| ข้อ25 | 69.4667 | 19.2230 | .1592 | .5260 | .6460 |
| ข้อ26 | 69.7667 | 21.0126 | -.1166 | .4151 | .6823 |
| ข้อ27 | 69.6000 | 18.8690 | .2252 | .7246 | .6369 |
| ข้อ28 | 69.3667 | 18.2402 | .3330 | .3517 | .6221 |
| ข้อ29 | 69.8333 | 20.3506 | .0352 | .4875 | .6548 |
| ข้อ30 | 69.7000 | 18.9759 | .1525 | .8190 | .6495 |
| ข้อ31 | 69.4333 | 18.3920 | .3587 | .6202 | .6202 |
| ข้อ32 | 69.2000 | 18.0966 | .4248 | .5796 | .6122 |
| ข้อ33 | 69.4667 | 18.9471 | .4371 | .7948 | .6206 |
| ข้อ34 | 69.4333 | 18.7368 | .4699 | .7562 | .6166 |

Reliability Coefficients 18 items

Alpha = .6476 Standardized item alpha = .6690

Reliability (ด้านบุคลิกภาพของหัวหน้างานธุรการโรงงาน)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|-----------------------------|
| ข้อ35 | 48.3333 | 35.2644 | .7123 | .7431 |
| ข้อ36 | 47.7667 | 42.6678 | .3686 | .7804 |
| ข้อ37 | 47.6667 | 43.9540 | .2549 | .7889 |
| ข้อ38 | 48.0667 | 42.2023 | .3158 | .7859 |
| ข้อ39 | 47.7667 | 42.3920 | .3323 | .7838 |
| ข้อ40 | 48.3333 | 42.0920 | .3497 | .7824 |
| ข้อ41 | 48.2667 | 35.7195 | .6907 | .7461 |
| ข้อ42 | 47.4000 | 45.2138 | .2310 | .7891 |
| ข้อ43 | 47.7333 | 44.2713 | .2677 | .7874 |
| ข้อ44 | 48.0333 | 41.7575 | .4319 | .7754 |
| ข้อ45 | 48.6000 | 42.8690 | .3338 | .7832 |
| ข้อ46 | 48.3333 | 35.2644 | .7123 | .7431 |
| ข้อ47 | 47.4000 | 45.2138 | .2310 | .7891 |
| ข้อ48 | 47.5333 | 44.3954 | .2791 | .7865 |

Reliability Coefficients 14 items

Alpha = .7900

Standardized item alpha = .7757

Reliability (รวมทั้ง 3 ด้าน)

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------------------------------------|---|--|------------------------------------|-----------------------------|
| ข้อ1 | 190.4000 | 100.8690 | -.0548 | .7833 |
| ข้อ2 | 190.4333 | 99.0816 | .0649 | .7829 |
| ข้อ3 | 190.3667 | 96.2402 | .2409 | .7766 |
| ข้อ4 | 190.3000 | 95.1828 | .4448 | .7709 |
| ข้อ5 | 190.3667 | 95.4816 | .5508 | .7702 |
| ข้อ6 | 190.5667 | 98.4609 | .1966 | .7781 |
| ข้อ7 | 190.3333 | 93.6092 | .4040 | .7701 |
| ข้อ8 | 190.4667 | 95.8437 | .2285 | .7773 |
| ข้อ9 | 190.3333 | 96.0230 | .2466 | .7764 |
| ข้อ10 | 190.2667 | 97.6506 | .1909 | .7782 |
| ข้อ11 | 190.3667 | 94.5851 | .3510 | .7723 |
| ข้อ12 | 190.2667 | 95.3057 | .3747 | .7723 |
| ข้อ13 | 190.4333 | 97.4954 | .1741 | .7790 |
| ข้อ14 | 190.3667 | 95.5506 | .4634 | .7712 |
| ข้อ15 | 190.5667 | 92.5299 | .5957 | .7648 |
| ข้อ16 | 190.3000 | 93.3207 | .4384 | .7689 |
| ข้อ17 | 190.3333 | 97.4023 | .1721 | .7792 |
| ข้อ18 | 190.5667 | 97.4264 | .2626 | .7763 |
| ข้อ19 | 190.4333 | 95.9782 | .3047 | .7744 |
| ข้อ20 | 190.3333 | 98.2299 | .1291 | .7805 |
| ข้อ21 | 190.3333 | 94.2989 | .4136 | .7704 |

| | | | | | |
|-------|----------|----------|--------|---|-------|
| ข้อ22 | 190.2667 | 92.5471 | .5111 | . | .7663 |
| ข้อ23 | 190.3333 | 92.5747 | .5878 | . | .7650 |
| ข้อ24 | 190.3667 | 96.9299 | .2559 | . | .7762 |
| ข้อ25 | 190.1333 | 98.2575 | .1246 | . | .7807 |
| ข้อ26 | 190.4333 | 102.1161 | -.1390 | . | .7900 |
| ข้อ27 | 190.2667 | 97.4437 | .1874 | . | .7785 |
| ข้อ28 | 190.0333 | 92.9989 | .5162 | . | .7668 |
| ข้อ29 | 190.5000 | 100.6034 | -.0271 | . | .7836 |
| ข้อ30 | 190.3667 | 96.1713 | .2286 | . | .7772 |
| ข้อ31 | 190.1000 | 93.7483 | .5189 | . | .7678 |
| ข้อ32 | 189.8667 | 94.7402 | .4444 | . | .7703 |
| ข้อ33 | 190.1333 | 96.8092 | .4242 | . | .7735 |
| ข้อ34 | 190.1000 | 96.3000 | .4625 | . | .7723 |
| ข้อ35 | 190.4667 | 101.0161 | -.0660 | . | .7878 |
| ข้อ36 | 190.5333 | 101.4989 | -.0978 | . | .7887 |
| ข้อ37 | 190.3333 | 95.1264 | .3046 | . | .7741 |
| ข้อ38 | 190.2000 | 95.4759 | .3120 | . | .7740 |
| ข้อ39 | 190.4333 | 96.5989 | .2365 | . | .7768 |
| ข้อ40 | 190.1000 | 99.1966 | .0571 | . | .7832 |
| ข้อ41 | 190.4333 | 98.8057 | .0946 | . | .7815 |
| ข้อ42 | 190.3000 | 97.5276 | .1718 | . | .7791 |
| ข้อ43 | 190.1333 | 101.6368 | -.1044 | . | .7901 |
| ข้อ44 | 190.2333 | 100.1161 | .0003 | . | .7845 |
| ข้อ45 | 190.2667 | 100.3402 | -.0184 | . | .7855 |
| ข้อ46 | 190.3333 | 97.6782 | .1861 | . | .7784 |
| ข้อ47 | 190.2000 | 101.1310 | -.0736 | . | .7885 |
| ข้อ48 | 190.2333 | 92.6678 | .3902 | . | .7700 |

Reliability Coefficients 48 items

Alpha = .7805 Standardized item alpha = .7942

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

| | |
|------------------------------|---|
| ชื่อ - นามสกุล | นางสาวบัณฑิตา ฉานปัญญา |
| วัน เดือน ปี ที่เกิด | วันที่ 10 เดือนกันยายน พ.ศ. 2517 |
| สถานที่เกิด | 19 หมู่ 4 ต. สะเมิงเหนือ อ. สะเมิง จ. เชียงใหม่ รหัสไปรษณีย์ 50250 |
| ประวัติการศึกษา | สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี จ. ชลบุรี |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | กรรมการบริษัท เอสบีบี ซัคเซสเทค จำกัด |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน | บริษัท เอสบีบี ซัคเซสเทค จำกัด 46/14 หมู่ 1 ต. ทับมา อ. เมือง จ. ระยอง 21000 โทรศัพท์, โทรสาร (038) 860 298, 663 561 มือถือ (085) 393 3688 |