

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ (2) เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ ที่มีสถานะภาพส่วนบุคคลต่างกัน และ (3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัท ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด และบริษัทในเครือ กำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยเปิดตารางสำเร็จของ Krejcie and Morgan ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 226 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งตามชั้นภูมิ (stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า  $t$  test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way analysis of variance ANOVA

### ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานมีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักในภาพรวม และรายด้าน ได้แก่ การทำงานเป็นทีม ความผูกพันกับองค์กร การสื่อสารที่ดี ความเป็นผู้นำ การบริการที่ดี ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการมีจริยธรรม อยู่ในระดับมาก

2. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ตำแหน่งงาน และ ประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3. พนักงานมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1 การสื่อสารที่ดี ควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วและทันเหตุการณ์ การสื่อสารจากหัวหน้างานไปยังผู้ปฏิบัติ ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับและมีความชัดเจน และข่าวสารที่ได้รับต้องสามารถนำไปปฏิบัติได้ง่าย

3.2 การบริการที่ดี ควรสนับสนุนและส่งเสริมให้เป็นรายได้พิเศษสำหรับผู้ให้บริการดี และจัดให้มีการฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญด้านการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

3.3 ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ควรสนับสนุนและส่งเสริมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ และสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในระดับต่าง ๆ เพื่อให้มีความหลากหลายทางความคิด

3.4 ความเป็นผู้นำ ควรส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับมีส่วนร่วมมากกว่านี้ เปิดใจกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และสนับสนุนส่งเสริมพนักงานที่มีความสามารถ

3.5 การทำงานเป็นทีม ควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็น และยอมรับว่าพนักงานทุกคนมีความสำคัญเท่าเทียมกันในการทำงาน

3.6 ความผูกพันกับองค์กร ควรสร้างบรรยากาศในการทำงานไม่ให้ตึงเครียดมากเกินไป และปรับปรุงสถานที่ให้เป็นสัดส่วนไม่คับแคบ

3.7 การมีจริยธรรม ควรส่งเสริมและสนับสนุนหรือให้รางวัลแก่ผู้ที่มีคุณธรรม และจริยธรรมในการทำงานดีเด่น และส่งเสริมและสนับสนุนหรือให้รางวัลแก่ผู้ที่มีวินัยในตนเองและปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด

In this thesis, the researcher investigates (1) the opinions evinced toward core competencies of the employees of Krua Mae Si Ruean Company Limited and its affiliated companies; (2) compares the core competencies of the employees under study in terms of differences in demographical characteristics; and (3) conveys suggestions made by employees regarding core competencies of employees in the organization under study.

Using an extrapolation from Krejcie and Morgan's table and an application of the stratified random sampling method, the researcher selected a sample population consisting of 226 employees. The instrument of research was a five-rating scale questionnaire constructed by the researcher couched at the level of reliability of 0.97.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data obtained in terms of mean and standard deviation. *t* test and One-way analysis of variance ANOVA were techniques also employed by the researcher.

Findings are as follows:

1. The employees evinced opinions toward core competencies in an overall picture and in each aspect at a high level. These aspects were teamwork, organizational commitment, good communications, leadership, good service, creativity, and ethics.

2. The employees who differed in the demographical characteristics of gender, age, educational level, position, and work experience did not exhibit concomitant differences in their opinions toward core competencies at the statistically significant level of 0.05.

3. The employees had the following suggestions:

3.1 Good communications. Employees should be quickly notified of new information and information should be kept current. Communications directed toward operational personnel should be simple, concise, and clear. It should be easy to put the contents of the message received into practice.

3.2 Good service. There should be support for those providing good services by granting them additional salary or bonuses. Training from experts in services should be regularly provided.

3.3 Creativity. There should be support for and promotion of the development of creative ideas and an exchange of opinions at various levels should be stimulated in order to encourage the formulation of a variety of ideas.

3.4 Leadership. At all operational levels, greater participation should

be encouraged. Superiors should be open-minded in listening to the opinions of employees. Capable employees should be promoted.

3.5 Teamwork. All employees should be given opportunities to express their opinions. There should be an acceptance of the view that all employees are equally important in work.

3.6 Organizational commitment. A less-stressful work atmosphere should be fostered. Work space should be improved to be proportional and not too crowded.

3.7 Ethics. There should be support for a policy of giving rewards to those who display moral and ethical qualities through outstanding work in addition to those who are self-disciplined and who strictly comply with rules and regulations.