

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246267



การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด

อุมณี นุปีง

วิทยาลัยน้อมเกล้าฯ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุฒวิทยาลัย  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาระบบบริหาร)

ปีการศึกษา 2554

6 00251266

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246267

การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงาน  
บริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด



อุษณีย์ นุปีง

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)  
ปีการศึกษา 2554  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

A STUDY OF THE NEEDS FOR DEVELOPING SKILLS NECESSARY  
FOR THE WORK PERFORMANCE OF EMPLOYEES AT  
KRU MAESRIRUEN CO., LTD.

USANEE NUPING

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF EDUCATION  
(HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT)

2011

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด

ชื่อผู้เขียน นางสาวอุษณีย์ นุปีง

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

อาจารย์ ดร. สุมนา จรณะสมบุรณ์ ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์

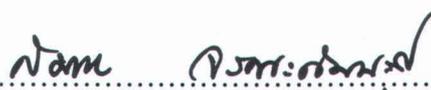
รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต

  
.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พุพิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

  
.....ประธานกรรมการ  
(เรือโท ดร. ทวีศักดิ์ รูปสิงห์)

  
.....กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. สุมนา จรณะสมบุรณ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. โฉมิต อินทวงศ์)

  
.....กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย)

## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ การศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานบริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด

ชื่อผู้เขียน นางสาวอุษณีย์ นุปิง

ชื่อปริญญา ศีษศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ปีการศึกษา 2554

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

1. อาจารย์ ดร. สุมนา จระณะสมบุรณ์ ประธานกรรมการ

2. รองศาสตราจารย์ ดร. โนมิต อินทวงศ์

3. รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย

246267

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็น  
ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ครัวแม่ศรีเรือน จำกัด โดยใช้ประชากรในการศึกษา  
จำนวน 420 คน และกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ซึ่งได้มาจาก วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้  
ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์ความต้องการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน  
ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัท ครัวแม่ศรีเรือน มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านความคิด  
ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของพนักงานเรียงตามลำดับได้แก่ ทักษะด้านการคิดวางแผน  
ในการทำงาน ทักษะด้านการคิดแก้ไขปัญหา และ ทักษะด้านการคิดสร้างสรรค์

2. พนักงานบริษัท ครัวแม่ศรีเรือน มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคนิค  
การปฏิบัติงานที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับได้แก่ ทักษะด้านการ  
ใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะด้านการบริการ ทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษพื้นฐานเพื่อใช้  
ในการสื่อสาร

3. พนักงานบริษัท คราวแม่ศรีเรือน มีความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่สำคัญและจำเป็นในการปฏิบัติงาน เรียงตามลำดับได้แก่ กลยุทธ์การสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการปฏิบัติงานการติดต่อสื่อสารกับลูกค้า ทักษะการสร้างสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เทคนิคการจูงใจและการสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน



Findings are as follows:

1. The employees under study exhibited needs for the development of skills in the aspect of cognitive skills necessary for the performance of employees in the descending order of work planning skills, problem solving skills, and creativity skills.

2. The employees under study evinced needs for the development of skills in the aspect of work performance techniques important and necessary for work performance in the descending order of computer usage skills, service skills, and basic English for communication skills.

3. The employees under study displayed needs for the development of skills in the aspect of human relations that are important and necessary for work performance in the descending order of having a strategy of fostering good human relationships in communicating with customers, constructing relationship with superiors, and techniques for motivating and enhancing relationship with colleagues.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้อย่างเรียบร้อยนั้น ผู้วิจัยได้ทุ่มเทความรู้ กำลังร่างกาย อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้วิทยานิพนธ์สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ทั้งนี้ได้รับความอนุเคราะห์เป็นอย่างยิ่งจาก อาจารย์ ดร. สุมนา จรรย์สมบูรณ์ ประธานกรรมการที่ปรึกษา วิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ ดร. บุญมี พันธุ์ไทย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประภาภรณ์ มุลแสดง ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการทำ วิทยานิพนธ์ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จ ได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. โฆษิต อินทวงศ์ ประธานกรรมการ- บัณฑิตศึกษา สาขาวิชาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล และคณาจารย์ทุกท่านในสาขาวิชา- การพัฒนาศาสตร์พยาบาล ที่ได้ให้ความรู้ แนวความคิด ทักษะและประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ดีตลอดมา

ขอขอบพระคุณคณะผู้บริหาร บริษัทครัวแม่ศรีเรือน จำกัด ที่ได้กรุณาอนุญาต ให้ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจวิจัยในครั้งนี้ ตลอดจนขอขอบพระคุณพนักงานทุกท่านที่กรุณา ให้ข้อมูลประกอบการวิจัยและให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์เป็นอย่างดี

นอกจากนี้ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณครอบครัว และญาติพี่น้องที่ให้ความรัก ความหวังดี และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยเสมอมา ซึ่งถือเป็นแรงบันดาลใจที่สำคัญยิ่งตลอด ระยะเวลาการศึกษาในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

ผู้วิจัยขออุทิศคุณค่า และประโยชน์แห่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้แก่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีส่วนร่วมช่วยเหลือในการทำวิจัยฉบับนี้ทุกท่าน

อุษณีย์ นุปิง

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง .....	(11)
สารบัญภาพประกอบ.....	(12)
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ .....	7
แนวคิดทฤษฎีในการพัฒนาตนเอง.....	13
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.....	35
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะในการปฏิบัติงาน .....	57
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	74
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	83
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	83
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	83
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	84

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	85
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	86
ตอนที่ 1 ผลการศึกษาความต้องการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน ของพนักงานทั้ง 3 ด้าน .....	86
ตอนที่ 2 ผลการศึกษาข้อเสนอแนะความต้องการพัฒนาทักษะ ในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด ทั้ง 3 ด้าน .....	89
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	91
สรุปผลการวิจัย .....	91
การอภิปรายผล .....	93
ข้อเสนอแนะ .....	97
ภาคผนวก	
ก หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตอบแบบสัมภาษณ์ .....	99
ข แบบสัมภาษณ์ .....	105
ค รายละเอียดคำสัมภาษณ์ของพนักงาน บริษัท คริวแม่ศรีเรือน จำกัด .....	109
บรรณานุกรม .....	124
ประวัติผู้เขียน .....	131

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ความแตกต่างระหว่างการฝึกอบรม การศึกษา และการพัฒนาของ Nadler.....	41
2 การแจกแจงความถี่ตามความต้องการพัฒนาทักษะด้านความคิดของพนักงานบริษัท คริวแม่ศรีเรื่อน จำกัด.....	86
3 การแจกแจงความถี่ตามความต้องการพัฒนาทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทคริวแม่ศรีเรื่อน จำกัด.....	87
4 การแจกแจงความถี่ตามความต้องการพัฒนาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานบริษัทคริวแม่ศรีเรื่อน จำกัด.....	88
5 การแจกแจงความถี่ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คริวแม่ศรีเรื่อน จำกัด .....	89

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 บันได 9 ขั้นเพื่อความสมหวังของชีวิต .....	30