

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระแสโลกาภิวัตน์ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต่าง ๆ ได้รับผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน และยังมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้อยู่รอดและสามารถดำเนินธุรกิจต่อไปได้ องค์กรจึงจำเป็นที่จะต้องเปลี่ยนแปลงตัวเองอยู่เสมอ การที่องค์กรเผชิญกับการแข่งขันที่มีมากขึ้นทั้งการแข่งขันภายในประเทศและการแข่งขันภายนอกประเทศ หลายองค์กรตอบสนองต่อความท้าทายระดับโลกด้วยการปรับเปลี่ยนระบบขององค์กร และหลายองค์กรตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงภายนอกด้วยการปรับเปลี่ยนตนเองในการทำงานเป็นทีมหรือบางองค์กรมีการเปลี่ยนโครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงานเพื่อสนองต่อเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น ทั้งนี้เพื่อความอยู่รอด ซึ่งปัจจัยสำคัญหลักที่ส่งผลให้องค์กรสามารถอยู่รอดในสภาวะการณ์ดังกล่าวได้ คือ ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ซึ่งองค์กรต้องให้ความสำคัญ และตระหนักถึงการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เพื่อให้เป็นบุคคลที่มีทั้งความรู้ ความสามารถในการทำงาน และพร้อมรองรับต่อการพัฒนาองค์กรให้ยั่งยืนต่อไป ดังที่ นงลักษณ์ สุทธิวัฒนพันธ์ (2546, หน้า 106-107) ได้กล่าวไว้ว่า “คน” หรือ “ทรัพยากรมนุษย์” เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุด องค์กรจะต้องตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถทันสมัยอยู่ตลอดเวลาที่อยู่ในองค์กร รวมทั้งการบำรุงรักษาทรัพยากรมนุษย์ให้ทำงานอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดเท่าที่จะนานได้ จนกระทั่งเกษียณอายุการทำงาน ล้วนแล้วแต่เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นองค์กรจึงต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่องทุกระดับของพนักงาน มิใช่เพียงเพื่อให้บุคลากรของตนมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบซึ่งจะได้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเท่านั้น แต่ยัง

หมายความว่า ถ้าทรัพยากรมนุษย์ได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถอยู่เสมอ ย่อมทำให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า และเติบโตอย่างไม่หยุดยั้ง

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน รวมถึง การเพิ่มคุณภาพ และศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์นั้น มีกระบวนการและวิธีการมากมาย แต่ที่สำคัญและนิยมใช้กันโดยทั่วไปในองค์กร เพื่อรักษา และคงไว้ ซึ่งมาตรฐานการทำงานในองค์กรก็คือ การสอนงาน ดังเช่น ผลการวิจัยของ กรกช จันทน์สุคนธ์ (2548) ที่พบว่า หัวหน้างานมีสมรรถนะแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ สมรรถนะด้านเจตคติ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านความรู้ ซึ่งการสอนงานคือ การที่ผู้บังคับบัญชา จัดกิจกรรม เพื่อสร้างเสริมความรู้ความเข้าใจ ทักษะ และทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการให้คำแนะนำถึงวิธีการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้สามารถ ปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง การเพิ่มศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานด้วยการสอนงานนั้น ผู้บริหารหรือหัวหน้างานจะต้องเข้ามามีบทบาทสำคัญในการสอนงาน เนื่องจากหัวหน้างานเป็นผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับผู้ใช้แรงงานมากที่สุด และต้องทำหน้าที่เป็น วิทยากรภายในเพราะการสอนงานหรือการให้การอบรมนั้น หัวหน้างานจะต้องเป็นผู้ที่ ทำหน้าที่ถ่ายทอดความรู้ ทักษะ และเจตคติหากหัวหน้ามีสมรรถนะในการสอนงานก็จะ เป็นประโยชน์กับผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยิ่ง ทำให้สามารถปฏิบัติงานที่มอบหมายอย่างมี ประสิทธิภาพ หัวหน้างานนับว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จ และความล้มเหลว ขององค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นผู้ควบคุมการผลิต หรือการบริการ โดยตรง เป็นผู้ทำ หน้าที่บริหารระดับต้น (first level manager) มุ่งเน้นให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย มีความ ใกล้ชิดกับพนักงาน และกระบวนการผลิตมากที่สุด และหัวหน้างานเป็นผู้ที่ได้รับ การคาดหมายว่าจะต้องเป็นผู้เชี่ยวชาญ ทั้งด้านการผลิต และมนุษยสัมพันธ์รวมทั้งต้อง ปฏิบัติงานเพื่อให้การผลิตเป็นไปตามปริมาณที่กำหนดไว้ล่วงหน้าซึ่งต้องทำงานร่วมกับ ลูกน้องด้วยความเข้าใจ ดังนั้นหัวหน้างานจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เนื่องจาก หัวหน้างานมีภาระหน้าที่ในการบริหารทีมงานของตนเอง และการบริหารลูกน้องที่ตน ต้องดูแลรับผิดชอบและถ้าหัวหน้างานสามารถบริหารจัดการงานที่ได้รับมอบหมาย และ บริหารลูกน้องของตนดีพอแล้ว ผลที่ตามมาก็คือ การทำงานที่บรรลุเป้าหมายที่หน่วยงาน และองค์กรต้องการในแง่มุมมองของการบริหารจัดการคนนั้นถือว่าเป็นภารกิจหรือหน้าที่

สำคัญที่หัวหน้างานต้องตระหนัก และให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และเพื่อให้การบริหารงาน และบริหารลูกน้องของตนประสบความสำเร็จ คุณสมบัติหรือความสามารถหลัก มีส่วนผลักดัน และเกื้อหนุนให้ภาระหน้าที่ของหัวหน้างานบรรลุเป้าหมายได้ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2548, หน้า 56)

การพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของหัวหน้างานที่ดี หัวหน้างานควรมีเป้าหมายในการพัฒนาลูกน้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชามาใช้พัฒนาองค์กรให้ได้มากที่สุด การสอนงาน (coaching) นับเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาโดยมีหัวหน้างานทำหน้าที่เป็นผู้ให้คำแนะนำ และสอนงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อพัฒนาให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานในปัจจุบันหรือเตรียมตัวสำหรับงานใหม่ ๆ หัวหน้างานนั้นเป็นบุคคลที่มีบทบาทมากในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากรในหน่วยงาน หากหัวหน้าขาดความรู้ ความเข้าใจ และทักษะในการสอนงานหรือมีการสอนงานที่ไม่เหมาะสม จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมในงานที่ทำ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียหายในด้านต่าง ๆ เช่น ปัญหาคุณภาพของงาน อุบัติเหตุ ชีงงานเสียหาย เป็นต้น (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551, หน้า 16)

จะเห็นได้ว่า การสอนงานของหัวหน้างานนั้นมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเกี่ยวกับการสอนงาน (coaching) จึงจัดได้ว่าเป็นกระบวนการหนึ่งที่ใช้เพื่อเสริมสร้าง และพัฒนางานให้มีความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะเฉพาะตัว (personal attributes) ในการสอนงานจะมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เป็นการพัฒนาศักยภาพ (potential) เพื่อให้มีพัฒนาการของความรู้ ทักษะ และความสามารถเฉพาะตัว และมีศักยภาพในการเรียนรู้ ให้สูงขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อันนำมาซึ่งตำแหน่งที่สูงขึ้นต่อไปในอนาคต (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2551, หน้า 16)

จากรายงานการวิจัยของ พร ศรียมก (2545) และกรกช จันทร์สุคนธ์ (2548) ในการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการสอนงานของหัวหน้างาน พบว่า หัวหน้างานต้องมีสมรรถนะในการสอนงานทั้งด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านเจตคติ ซึ่งสามารถสรุป

ได้ดังนี้ (1) ด้านความรู้ (knowledge) หมายถึง ความรอบรู้ตามหลักวิชาการ และข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ รอบตัวมนุษย์ ที่จะต้องนำไปประยุกต์ใช้ให้ถูกต้องตามภาระหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ (2) ด้านทักษะ (skill) หมายถึง ความสามารถที่ต้องฝึกฝนให้เกิดเป็นความชำนาญจนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องแคล่ว และ (3) ด้านเจตคติ (attitude) หมายถึง ระดับของความรู้สึกรักของบุคคลในแง่บวกหรือลบที่มีต่อการทำงาน

ทั้งนี้ ทองพันชั่ง พงษ์วารินทร์ (2552, หน้า 10) ได้กล่าวถึงสมรรถนะหลักที่นำไปสู่ความสุดยอดของหัวหน้างาน ได้แก่ ความรู้ในสายอาชีพ (technical knowledge) การวางแผน (planning) ภาวะผู้นำ (leadership) การสอนงาน (coaching) การมอบหมายงาน การติดตามงาน (delegation and follow up) การสื่อสาร (communication) การจูงใจ (motivation) การแก้ปัญหา (problem solving) การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement) และการทำงานเป็นทีม (teamwork)

ดังนั้นสมรรถนะในการสอนงานของหัวหน้างาน คือ ความรู้สามารถในการปฏิบัติงาน และหัวหน้างานต้องมีความรู้ มีทักษะ และมีเจตคติ ที่ดีและความรู้ในสายอาชีพ การวางแผน ภาวะผู้นำ การสอนงาน การมอบหมายงาน และการติดตามงาน การสื่อสาร การจูงใจ การแก้ปัญหา การปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง การทำงานเป็นทีม ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่หัวหน้างานเองต้องเรียนรู้ เพื่อพัฒนาตนเองและเพื่อการพัฒนางานให้เป็นที่ไปตามเป้าหมายขององค์กรต่อไป

บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) มีรากฐานทางธุรกิจที่ดำเนินมาอย่างยาวนานนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 ประกอบธุรกิจผลิต และจำหน่ายเฟอร์นิเจอร์เหล็ก และ ไม้ ภายใต้เครื่องหมายการค้า “LUCKY” “KINGDOM” “OKAMURU” “CHITOSE” และ “PILOT” เนื่องจากบริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ การรับพนักงานหรือลูกจ้างแต่ละคนมีที่มา และพื้นฐานความรู้ต่างกัน เบื้องต้นจึงต้องมีความจำเป็นต้องปฐมนิเทศ (orientation) เพื่อให้พนักงานหรือลูกจ้างใหม่ ๆ รู้จักกับองค์กร รู้จักงาน และเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งได้รับความรู้ข้อมูลที่ต้องการ แม้พนักงานปัจจุบันได้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ถูกมอบหมาย จนเกิดความชำนาญในงาน หรือพนักงานที่โยกย้ายสายงาน การสอนงานจากหัวหน้างานมี

ความจำเป็นตราใบที่สภาพแวดล้อมภายนอกไม่ว่าจะเป็นเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เทคโนโลยีและนโยบายของรัฐบาลยังมีอิทธิพลในการกำหนดวัตถุประสงค์ และความเข้มแข็งขององค์กร ดังนั้นสภาพการปฏิบัติงานหรือหน้าที่ของพนักงานต้องปรับตัวเปลี่ยนแปลงให้รู้ทันงานทั้งที่เป็นอยู่ และที่จะเป็นไปในอนาคต

จากเหตุและข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานใน บริษัท สยาม-สตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จึงสนใจศึกษา สมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างานใน บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการศึกษามาเป็นการพัฒนา และวางแผนการพัฒนาความรู้ ความสามารถที่จำเป็นของหัวหน้างานในการสอนงานต่อไป ซึ่งจะมีการศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างานในบริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) 3 ด้านคือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ และสมรรถนะด้านเจตคติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย มีดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างานใน บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างานใน บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงาน และการศึกษาอบรมเพิ่มเติมตามสายอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างาน

สมมติฐานของการวิจัย

หัวหน้างานใน บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงาน และการศึกษาอบรมเพิ่มเติมตาม สายอาชีพ แตกต่างกัน มีระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานแตกต่างกัน โดยมี ผลการวิจัยของ กรกช จันทน์สุคนธ์ (2548) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ และระดับการศึกษา มีสมรรถนะในการสอนงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ซึ่งเป็น หลักฐานยืนยันในเหตุผลของการตั้งสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของ หัวหน้างานใน บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยกำหนด ขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับหัวหน้างานของ บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ในปี 2554 จำนวน 504 คน

1. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับหัวหน้างานของ บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) ซึ่งได้โดยคำนวณจากสูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้จำนวน 224 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ สถานภาพส่วนบุคคลของ หัวหน้างาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงาน และการศึกษา อบรมเพิ่มเติมสายอาชีพ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) คือ สมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงาน ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบย่อย คือ สมรรถนะด้านความรู้ สมรรถนะด้านทักษะ และ สมรรถนะด้านเจตคติ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การวิจัยเรื่อง สมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างานใน บริษัท สยามสตีลอินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด (มหาชน) โดยผู้วิจัยได้กำหนดคำนิยามศัพท์เฉพาะ สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. สมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานของหัวหน้างาน หมายถึง พฤติกรรมของ หัวหน้างานที่แสดงให้เห็นความสามารถทางด้านความรู้ ทักษะ และเจตคติ ที่จำเป็นในการ ถ่ายทอด ชี้แจง อธิบาย สาธิต ตัวอย่างเช่น การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดีในการ- ทำงาน การบริหารและควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา และการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งวัดด้วยมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ซึ่งสมรรถนะที่จำเป็น ประกอบด้วย

1.1 สมรรถนะทางด้านความรู้ หมายถึง ความรอบรู้ตามหลักวิชาการ และ ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหัวหน้างานในบริษัทเกี่ยวกับ ความรู้ ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ความรู้ในการสอนงาน ความรู้ด้านการบริหารจัดการ และความรู้ด้านบริหารคุณภาพ

1.2 สมรรถนะทางด้านทักษะ หมายถึง ความสามารถที่หัวหน้างานฝึกฝนจน เกิดความชำนาญสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง คล่องแคล่วและรวดเร็วประกอบด้วย ทักษะความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ทักษะในการสอนงานแบบต่าง ๆ ทักษะทาง มนุษยสัมพันธ์ ทักษะในการพูดและการสื่อสาร และทักษะการเป็นผู้นำ

1.3 สมรรถนะด้านเจตคติ หมายถึง ความรู้สึกทางค่านิยมหรือลบบของ หัวหน้างาน ที่มีต่อความจงรักภักดีต่อองค์กร การอยู่ในกฎระเบียบ มีใจรักงาน ตั้งใจ ทำงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบได้ดี

2. หัวหน้างาน หมายถึง ผู้บริหารซึ่งมีหน้าที่สอนงาน แนะนำ ควบคุม กำกับ ดูแลและแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาที่รับผิดชอบในแต่ละแผนก

เพื่อให้ได้ผลผลิตและการบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยเป็นไปตามกฎระเบียบ และวิธีดำเนินงานขององค์กรตามที่กำหนดไว้

3. สถานภาพส่วนบุคคลของหัวหน้างาน ได้แก่

3.1 อายุ หมายถึง อายุจริงของหัวหน้างาน แบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 30 ปี 30-40 ปี และมากกว่า 40 ปีขึ้นไป

3.2 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของหัวหน้างาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

3.3 ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานเป็นหัวหน้างานแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5 -10 ปี และมากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.4 ฝ่ายงาน แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม หัวหน้างานฝ่ายผลิต หัวหน้างานฝ่ายขาย และการตลาด และหัวหน้างานฝ่ายสนับสนุน

3.5 การศึกษาอบรมเพิ่มเติมตามสายอาชีพ หมายถึง การได้เข้าศึกษาฝึกอบรมตามความเป็นจริงของหัวหน้างานตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานเป็นตำแหน่งหัวหน้างานจนถึงปัจจุบันโดยนับเป็น จำนวนครั้ง โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ไม่เคย น้อยกว่า 5 ครั้งต่อปี 5-10 ครั้งต่อปี และมากกว่า 10 ครั้งต่อปีขึ้นไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะนำมาวางแผนพัฒนาหัวหน้างานเพื่อเพิ่มระดับสมรรถนะที่จำเป็นในการสอนงานให้กับหัวหน้างาน

2. เสนอแนะแนวทางให้หน่วยงาน และองค์กรที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพแรงงาน ในการนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้กับการพัฒนาคุณภาพแรงงานในบริษัทอื่น ๆ ต่อไปได้