



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

### รายนามผู้เชี่ยวชาญในงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นที่ให้สัมภาษณ์

รายนามของผู้ที่เกี่ยวข้องในงานร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด ซึ่งประกอบไปด้วย ผู้บริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาระดับสูง และผู้บริหารระดับกลางที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 7 ท่าน เพื่อให้ทราบลักษณะงานและความคาดหวังของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับสมรรถนะของผู้ช่วยผู้จัดการ ดังมีรายนามต่อไปนี้

1. นายบรรเวทย์ ตันตรานนท์ ผู้จัดการทั่วไปสายงานปฏิบัติการ
2. นายรัชฎูญ ตันตรานนท์ ผู้จัดการทั่วไปสายงานสนับสนุน
3. นางสาวศิริรัตน์ จงก้าวน้ำ ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 1
4. นายบัญชา บ้านเรือน ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 2
5. นายอดุลย์ เสียงสนั่น ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 3
6. นางสาวประมวล วรรณเกษม ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 4
7. นายอภิสิทธิ์ กอนแสง ผู้จัดการฝ่ายข้อมูลปฏิบัติการและเทคโนโลยี
8. นายประโชติ ใจธิ ผู้จัดการแผนกโครงการพิเศษ
9. นางดวงใจ ทิมใจทัศน์ ผู้จัดการร้าน สาขาเชียงใหม่แลนด์  
ผู้ได้รับรางวัลที่สุดแห่งความเป็นเลิศประจำปี

2557

## ภาคผนวก ข

### รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

ผู้เชี่ยวชาญในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

ศาสตราจารย์ ดร. ชูชัย สมิทธิไกร

อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ผู้เชี่ยวชาญ ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวข้องในโรงงานสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่นในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน ภายใต้การบริหารงานของบริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด

- |                              |                                 |
|------------------------------|---------------------------------|
| 1. นายบรรเวทย์ ตันตรานนท์    | ผู้จัดการทั่วไปสายงานปฏิบัติการ |
| 2. นายรัชฎูญ ตันตรานนท์      | ผู้จัดการทั่วไปสายงานสนับสนุน   |
| 3. นางสาวศิริรัตน์ จงก้าวน้ำ | ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 1       |
| 4. นายบัญชา บ้านเรือน        | ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 2       |
| 5. นายอคุลย์ เสียงสนั่น      | ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 3       |
| 6. นางสาวประมวล วิรัตน์เกษม  | ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ 4       |

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก

# หนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย



ที่ ศธ ๙๓๖๓(๑๐).๓/๒๖๗

ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
๒๓๙ ถนนห้วยแก้ว อำเภอเมือง  
จังหวัดเชียงใหม่ ๕๐๒๐๐

๒๕ กันยายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ  
เรียน คุณบวรเวทย์ ตันตรานนท์ หน่วยงานสายงานปฏิบัติการ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร จำกัด

ด้วยบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้เปิดสอนกระบวนการวิชา ๐๓๓๗/๕๘ : การค้นคว้าอิสระ ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๘ เพื่อให้นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ได้ศึกษาค้นคว้าในหัวข้อเรื่องที่นักศึกษามีความสนใจและได้รับอนุมัติแล้วภายใต้การควบคุมและการแนะนำของประธานกรรมการที่ปรึกษาการทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ ดังนั้นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาในกระบวนการดังกล่าวตามที่หลักสูตรกำหนด คณะมนุษยศาสตร์ ขออนุญาตให้ นายธนภฤต ธาวรินทร์ รหัสประจำตัว ๕๖๐๑๒๐๑๔ ได้นำแบบสอบถามที่มาจากภาควิเคราะห์ร่วมกับผู้บริหารและเอกสารitudyภูมิ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น.. จำนวน ๗๕๐ คน เพื่อประกอบการศึกษาทำวิจัยในหัวข้อเรื่อง "สมรรถนะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการร้านสะดวกซื้อเซเว่นอีเลฟเว่น ในเขตจังหวัด เชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน" (Essential and Current Competencies of Assistant Managers of 7-Eleven Convenience Stores in Chiang Mai, Lamphun and Mae Hong Son Provinces) โดยมี ศาสตราจารย์ ดร.ชูชัย สมิทธิโกโร เป็นที่ปรึกษาการทำวิจัยเพื่อการค้นคว้าแบบอิสระ ทั้งนี้นักศึกษาจะเป็นผู้ไปติดต่อรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องพร้อมนัดหมายวันและเวลาที่สะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลดังกล่าวกับทางหน่วยงานโดยตรงต่อไป หากต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมเพิ่มเติมขอความกรุณาติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงที่เบอร์โทรศัพท์ ๐๘๐-๖๖๙๙๙๐๙๘

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาต่อไปด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิมพ์ชนก เครือสุคนธ์)

หัวหน้าภาควิชาจิตวิทยา

ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์  
โทรศัพท์ : ๐ ๕๓๙๔ ๓๒๓๒ ต่อ ๑๐๓  
โทรสาร : ๐ ๕๓๙๔ ๓๒๓๒ ต่อ ๑๐๒

(บวรเวทย์ ตันตรานนท์)  
ผู้จัดการทั่วไปสายงานปฏิบัติการ  
25 ก.ย. 2558



ภาคผนวก ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

แบบสอบถามเรื่อง สมรรถนะสำหรับผู้ช่วยผู้จัดการซึ่งปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ เซเว่นอีเลฟเว่น ในเขต  
จังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน

**ตอนที่ 1** ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  และเติมข้อมูลลงในช่องว่าง

เพศ  ชาย  หญิง

อายุ ..... (ปี)

ระดับการศึกษา  ม.3  ม.6  ปวช.  ปวส. ปริญญาตรี

ประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ ..... (ปี)

**ตอนที่ 2** ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีสำหรับผู้ช่วยผู้จัดการซึ่งปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ เซเว่น  
อีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็น และพฤติกรรมของท่านมากที่สุด  
โดยความหมายของคำตอบมีดังนี้

	สมรรถนะที่จำเป็นต้องมีของผู้ช่วยผู้จัดการ
น้อยที่สุด	สมรรถนะข้อนี้ไม่มีความจำเป็น และไม่ได้ช่วยในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด
น้อย	สมรรถนะข้อนี้ มีความจำเป็นน้อย
ปานกลาง	สมรรถนะข้อนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง
มาก	สมรรถนะข้อนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมาก
มากที่สุด	สมรรถนะข้อนี้ มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากที่สุด

รายการสมรรถนะสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการ	สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านความรู้</b> <b>1. ความรู้ในสินค้าและบริการ</b> 1.1 สามารถอธิบายถึงรูปแบบหรือประเภทของสินค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง เช่น สามารถอธิบายลักษณะ ชนิด ราคา ของสินค้าได้ หรือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า สินค้าใหม่ สินค้ายกเลิกขาย รายการส่งเสริมการขายสินค้า คุณภาพของสินค้า สินค้าเสื่อมหรือชำรุด อายุขายของสินค้า รวมถึงการวิเคราะห์การขายสินค้า เป็นต้น 1.2 สามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่างๆที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง เช่น การบริการลูกค้าด้วยจิตบริการ ติดตั้งป้ายรายการส่งเสริมการขาย การดูแลรับคืนและเปลี่ยนสินค้า การออกไปกำกับภาษี การปรุงอาหารให้ลูกค้า การบริการทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น					
<b>2. ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน</b> 2.1 อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เช่น หน้าที่รับผิดชอบของงานในแต่ละผลิตภัณฑ์ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัท ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่เริ่มผลิตจนถึงเลิก 2.2 อธิบายได้ถึงขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพร้านและสินค้า เช่น ความสะอาดบริเวณพื้นที่ขายและบริเวณหลังร้าน ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพสินค้า ได้แก่ การคัดแยกสินค้า อายุสินค้า สินค้าที่เสื่อมหรือชำรุด การตรวจรับสินค้าจากตัวแทนขาย เป็นต้น					
<b>ด้านความสามารถ</b> <b>1. การจัดการรายงานและเอกสารต่างๆ</b> 1.1 นำข่าวสารเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ มาใช้ในการสรุปผลข้อมูล เช่น การเปิดดูข้อมูลจากระบบส่วนกลาง เอกสารการประชุม เอกสารแนะนำสินค้าจากตัวแทนขาย เป็นต้น 1.2 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสารสินค้าจากรถส่งสินค้า เอกสารที่เผยแพร่จากส่วนกลางหรือหน่วยงานภายใน เป็นต้น 1.3 แก้ไขยกเลิกใบเสร็จให้ถูกต้อง 1.4 จัดทำเอกสารเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานต่างๆหรือเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น ใบกำกับภาษี ใบลงเวลาทำงานพนักงาน ใบบันทึกรายงานการขายสินค้า					

รายการสมรรถนะสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการ	สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>2. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน</b>					
2.1 ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน					
2.2 ทำงานที่เร่งด่วนให้สำเร็จด้วยระยะเวลาที่จำกัดได้ เช่นการตรวจนับสินค้า					
<b>3. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น</b>					
3.1 สามารถสอนให้ทีมงานทราบถึงการทำงาน และเป้าหมายของการทำงาน					
3.2 ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำงานแก่ทีมงาน					
<b>4. การติดตามงาน</b>					
4.1 ติดตามความก้าวหน้าของงานจากผู้อื่นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้น					
4.2 มีแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าหากงานที่ติดตามนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ					
<b>5. การคิดวิเคราะห์</b>					
5.1 ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การขายในปัจจุบัน และคาดคะเนการขายในอนาคตได้					
5.2 ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์สินค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับร้านและปริมาณที่เหมาะสมในการขายและสำรองสินค้าขายไว้ในระยะเวลาการรอการจัดส่งได้อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านทักษะ</b>					
<b>1. การใช้เครื่องมือ</b>					
1.1 อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆได้ และใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง เช่น เครื่องคิดเงิน เตาอบไมโครเวฟ ตู้เก็บสินค้าแช่แข็ง เป็นต้น					
1.2 เข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆ					
1.3 สามารถตอบข้อซักถามจากทีมงานเกี่ยวกับวิธีขั้นตอน การใช้ใช้อุปกรณ์ได้					
<b>2. การบริหารเวลา</b>					
2.1 สามารถจัดสรรเวลาในการจัดการงานที่หลากหลาย เช่น การประชุม การจัดการร้าน การดูแลลูกค้า การจัดการสินค้า การเตรียมเอกสารเพื่อการทำงาน					
2.2 ทราบขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของตนเองทั้งในงานประจำและงานเร่งด่วน					
<b>3. การสื่อสาร</b>					
3.1 สามารถในการถ่ายทอดสื่อสาร ข่าวสารต่างๆ ให้ได้เข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วน					
<b>4. การแก้ไขปัญหา</b>					
4.1 ระบุได้ถึงสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือในการทำงาน ระบบการทำงาน เป็นต้น					



รายการสมรรถนะสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการ	สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4.2 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนดขึ้น					
<b>5. การมอบหมายงาน</b>					
5.1 อธิบายให้ผู้รับมอบงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานของงานที่มอบหมาย					
5.2 เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาหรือคำถามต่างๆจากผู้รับมอบงาน					
5.3 มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความเข้าใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติแก่ผู้รับมอบหมายงาน					
<b>6. การให้และการรับข้อมูล บือนกลับ</b>					
6.1 แจ้งความคืบหน้าของงานแก่ผู้อื่นที่ติดตามงานของท่าน					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
<b>1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</b>					
1.1 พุดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่นๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
1.2 ยอมรับความผิดพลาดและสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานที่ผิดพลาด					
<b>2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น</b>					
2.1 เต็มใจที่จะรับฟังและเข้าใจถึงความเข้าใจถึงต้องการของทีมงาน					
2.2 เข้าใจในปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ					

**ตอนที่ 3** ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการซึ่งปฏิบัติงานในร้านสะดวกซื้อ เซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตจังหวัดเชียงใหม่ ลำพูน และแม่ฮ่องสอน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่างแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็น และพฤติกรรมของท่านมากที่สุด โดยความหมายของคำตอบมีดังนี้

	สมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน
น้อยที่สุด	ไม่มีหรือแทบจะไม่มีสมรรถนะนี้
น้อย	มีสมรรถนะนี้น้อย
ปานกลาง	มีสมรรถนะนี้ในระดับปานกลาง
มาก	มีสมรรถนะนี้ในระดับมาก
มากที่สุด	มีสมรรถนะนี้ในระดับมากที่สุด

รายการสมรรถนะสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการ	สมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>ด้านความรู้</b> <b>1. ความรู้ในสินค้าและบริการ</b> 1.1 สามารถอธิบายถึงรูปแบบหรือประเภทของสินค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง เช่น สามารถอธิบายลักษณะ ชนิด ราคา ของสินค้าได้ หรือ ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้า สินค้าใหม่ สินค้ายกเลิกขาย รายการส่งเสริมการขายสินค้า คุณภาพของสินค้า สินค้าเสื่อมหรือชำรุด อายุขายของสินค้า รวมถึงการวิเคราะห์การขายสินค้า เป็นต้น 1.2 สามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่างๆที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง เช่น การบริการลูกค้าด้วยจิตบริการ ติดตั้งป้ายรายการส่งเสริมการขาย การดูแลรับคืนและเปลี่ยนสินค้า การออกไปกำกับภาษี การปรุงอาหารให้ลูกค้า การบริการทางเคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นต้น					
<b>2. ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน</b> 2.1 อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เช่น หน้าที่รับผิดชอบของงานในแต่ละผลิตภัณฑ์ การปฏิบัติตามกฎระเบียบบริษัท ขั้นตอนการทำงานตั้งแต่เริ่มผลิตจนถึงเล็ก 2.2 อธิบายได้ถึงขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพร้านและสินค้า เช่น ความสะอาดบริเวณพื้นที่ขายและบริเวณหลังร้าน ความพร้อมของเครื่องมือและอุปกรณ์ คุณภาพสินค้า ได้แก่ การคัดแยกสินค้า อายุสินค้า สินค้าที่เสื่อมหรือชำรุด การตรวจรับสินค้าจากตัวแทนขาย เป็นต้น					
<b>ด้านความสามารถ</b> <b>1. การจัดการรายงานและเอกสารต่างๆ</b> 1.1 นำข่าวสารเอกสารจากหน่วยงานต่างๆ มาใช้ในการสรุปผลข้อมูล เช่น การเปิดดูข้อมูลจากระบบส่วนกลาง เอกสารการประชุม เอกสารแนะนำสินค้าจากตัวแทนขาย เป็นต้น 1.2 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่างๆ เช่น เอกสารสินค้าจากรดส่งสินค้า เอกสารที่เผยแพร่จากส่วนกลางหรือหน่วยงานภายใน เป็นต้น 1.3 แก้ไขยกเลิกใบเสร็จให้ถูกต้อง 1.4 จัดทำเอกสารเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานต่างๆหรือเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ได้ครบถ้วนสมบูรณ์ เช่น ใบกำกับภาษี ใบลงเวลาทำงานพนักงาน ใบบันทึกรายงานการขายสินค้า					

รายการสมรรถนะสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการ	สมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
<b>2. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน</b>					
2.1 ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน					
2.2 ทำงานที่เร่งด่วนให้สำเร็จด้วยระยะเวลาที่จำกัดได้ เช่นการตรวจนับสินค้า					
<b>3. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น</b>					
3.1 สามารถสอนให้ทีมงานทราบถึงการทำงาน และเป้าหมายของการทำงาน					
3.2 ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำงานแก่ทีมงาน					
<b>4. การติดตามงาน</b>					
4.1 ติดตามความก้าวหน้าของงานจากผู้อื่นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้น					
4.2 มีแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าหากงานที่ติดตามนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ					
<b>5. การคิดวิเคราะห์</b>					
5.1 ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การขายในปัจจุบัน และคาดการณ์การขายในอนาคตได้					
5.2 ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์สินค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับร้านและปริมาณที่เหมาะสมในการขายและสำรองสินค้าขายไว้ในระยะเวลาการรอการจัดส่งได้อย่างเหมาะสม					
<b>ด้านทักษะ</b>					
<b>1. การใช้เครื่องมือ</b>					
1.1 อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆได้ และใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง เช่น เครื่องคิดเงิน เตาอบไมโครเวฟ ตู้เก็บสินค้าแช่แข็ง เป็นต้น					
1.2 เข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆ					
1.3 สามารถตอบข้อซักถามจากทีมงานเกี่ยวกับวิธีขั้นตอน การใช้อุปกรณ์ได้					
<b>2. ทักษะในการบริหารเวลา</b>					
2.1 สามารถจัดสรรเวลาในการจัดการงานที่หลากหลาย เช่น การประชุม การจัดการร้าน การดูแลลูกค้า การจัดการสินค้า การเตรียมเอกสารเพื่อการทำงาน					
2.2 ทราบขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของตนเองทั้งในงานประจำและงานเร่งด่วน					
<b>3. การสื่อสาร</b>					
3.1 สามารถในการถ่ายทอดสื่อสาร ข่าวสารต่างๆ ให้ได้เข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วน					
<b>4. การแก้ไขปัญหา</b>					
4.1 ระบุได้ถึงสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องมือในการทำงาน ระบบการทำงาน เป็นต้น					

รายการสมรรถนะสำหรับ ผู้ช่วยผู้จัดการ	สมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
4.2 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกต้องกำหนดขึ้น					
<b>5. การมอบหมายงาน</b>					
5.1 อธิบายให้ผู้รับมอบงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานของงานที่มอบหมาย					
5.2 เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาหรือคำถามต่างๆจากผู้รับมอบงาน					
5.3 มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความเข้าใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติแก่ผู้รับมอบหมายงาน					
<b>6. การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ</b>					
6.1 แจ้งความคืบหน้าของงานแก่ผู้อื่นที่ติดตามงานของท่าน					
<b>ด้านอื่นๆ</b>					
<b>1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</b>					
1.1 พุดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่นๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น					
1.2 ยอมรับความผิดพลาดและสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานที่ผิดพลาด					
<b>2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น</b>					
2.1 เต็มใจที่จะรับฟังและเข้าใจถึงความเข้าใจถึงต้องการของทีมงาน					
2.2 เข้าใจในปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ					

ขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการกรอกแบบสอบถามครับ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นายชนกฤต ชารวรินทร์
วัน เดือน ปี เกิด	18 กรกฎาคม 2527
สถานที่เกิด	จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2545 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนหอพระ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2549 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2549 - 2550 พนักงานต้อนรับห้องอาหาร โรงแรม โฟร์ซีซั่น รีสอร์ท เชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ พ.ศ. 2551 - 2555 พนักงานสำรองที่นั่งและบัตรโดยสาร บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่กลยุทธ์ บริษัท ซอยส์ มินิสโตร์ จำกัด



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
rights reserved