

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูลของการศึกษาในเรื่อง ได้แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ

ตอนที่ 3 สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ

ตอนที่ 1 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการส่งแบบสำรวจให้แก่ผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 692 คน ได้รับการตอบกลับจำนวน 425 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 61.42 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 63.8 และเป็นเพศชายจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 มีอายุตั้งแต่ 18 ปีจนถึง 41 ปี กลุ่มช่วงอายุที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ 22-25 ปี จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 ช่วงอายุ 26-29 ปี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 22.10 ช่วงอายุ 18-21 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 19.30 ช่วงอายุ 30-33 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 10.80 ช่วงอายุ 34-37 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และกลุ่มอายุ 38 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.70 กลุ่มตัวอย่างจำนวนมากที่สุดสำเร็จการศึกษาในระดับ ม.6 ร้อยละ 38.1 รองลงมา คือ ม.3 ร้อยละ 21.6 ปวช. ร้อยละ 15.3 ปวส. ร้อยละ 13.6 และปริญญาตรี ร้อยละ 11.3 และมีประสบการณ์ทำงานในตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการตั้งแต่ 2 เดือนจนถึง 8 ปี ช่วงที่มากที่สุดคือ ไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.4 รองลงมาคือ 1-2 ปี ร้อยละ 27.8 ตั้งแต่ 2-3 ปี ร้อยละ 13.9 ตั้งแต่ 3-4 ปี ร้อยละ 6.4 และ 5 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.5 ดังตารางที่ 3 แสดง จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะประชากร

ตารางที่ 4 ลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะทางประชากร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	154	36.20
หญิง	271	63.80
รวม	425	100.00
2. อายุ (เฉลี่ย 25.07 ปี)		
18 - 21	82	19.30
22 - 25	185	43.50
26 - 29	94	22.10
30 - 33	46	10.80
34 - 37	15	3.50
38 ปีขึ้นไป	3	0.70
รวม	425	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ม. 3	92	21.6
ม. 6	162	38.1
ปวช.	65	15.3
ปวส.	58	13.6
ปริญญาตรี	48	11.3
รวม	425	100.0
4. ประสบการณ์ในการทำงานตำแหน่งผู้ช่วยผู้จัดการ		
0-1 ปี	210	49.4
1-2 ปี	118	27.8
2-3 ปี	59	13.9
3-4 ปี	27	6.4
4 ปีขึ้นไป	11	2.6
รวม	425	100.0

ตอนที่ 2 สมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์เกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 4 ด้าน คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะต่าง ๆ ที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ ดังตารางที่ 5-8

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. ความรู้ในสินค้าและบริการ	3.98	.74	มาก
1.1 สามารถอธิบายถึงรูปแบบหรือประเภทของสินค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง	3.89	.76	มาก
1.2 สามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่างๆ ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง	4.06	.71	มาก
2. ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน	3.97	.74	มาก
2.1 อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.99	.71	มาก
2.2 อธิบายได้ถึงขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพร้านและสินค้า	3.96	.77	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแก่สมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ ในระดับมากที่สุด 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความรู้ในสินค้าและบริการ คือมีความรู้ที่จะสามารถอธิบายถึงรูปแบบหรือประเภทของสินค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้องและสามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง และ (2) ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน คือต้องอธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และอธิบายได้ถึงขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพร้านและสินค้า

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความสามารถ

สมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. การจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ	3.98	.75	มาก
1.1 นำข่าวสารเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้ในการสรุปผลข้อมูล	3.74	.75	มาก
1.2 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ	3.95	.75	มาก
1.3 แก้ไขยกเลิกใบเสร็จให้ถูกต้อง	4.19	.75	มาก
1.4 จัดทำเอกสารเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานต่าง ๆ หรือเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	4.03	.73	มาก
2. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน	4.01	.73	มาก
2.1 ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน	4.06	.75	มาก
2.2 ทำงานที่เร่งด่วนให้สำเร็จด้วยระยะเวลาที่จำกัดได้ เช่นการตรวจนับสินค้า	3.96	.70	มาก
3. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น	3.95	.70	มาก
3.1 สามารถสอนให้ทีมงานทราบถึงการทำงาน และเป้าหมายของการทำงาน	3.96	.73	มาก
3.2 ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำงานแก่ทีมงาน	3.95	.67	มาก
4. การติดตามงาน	3.84	.70	มาก
4.1 ติดตามความก้าวหน้าของงานจากผู้อื่นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้น	3.85	.72	มาก
4.2 มีแนวทางแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าหากงานที่ติดตามนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ	3.83	.68	มาก
5. การคิดวิเคราะห์	3.75	.71	มาก
5.1 ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การขายในปัจจุบัน และคาดคะเนการขายในอนาคตได้	3.72	.72	มาก
5.2 ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์สินค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับร้านและปริมาณที่เหมาะสมในการขายและสำรองสินค้าขายไว้ในระยะเวลาการรอการจัดส่งได้อย่างเหมาะสม	3.78	.71	มาก

จากตารางที่ 6 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่า ความสามารถทั้ง 5 หัวข้อนั้นมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากทั้งหมดคือ (1) การจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ (2) การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (3) การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น (4) การติดตามงานและ (5) การคิดวิเคราะห์

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านทักษะ

สมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	M	SD	ความหมาย
1. การใช้เครื่องมือ	3.94	.69	มาก
1.1 อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ และใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง	3.99	.71	มาก
1.2 เข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	3.97	.69	มาก
1.3 สามารถตอบข้อซักถามจากทีมงานเกี่ยวกับวิธีขั้นตอน การใช้ อุปกรณ์ได้	3.92	.69	มาก
2. การบริหารเวลา	3.91	.71	มาก
2.1 สามารถจัดสรรเวลาในการจัดการงานที่หลากหลาย	3.86	.70	มาก
2.2 ทราบขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของตนเอง ทั้งในงานประจำและงานเร่งด่วน	3.95	.73	มาก
3. การสื่อสาร	3.86	.70	มาก
3.1 สามารถในการถ่ายทอดสื่อสาร ข่าวสารต่าง ๆ ให้ได้เข้าใจ อย่างถูกต้องครบถ้วน	3.86	.70	มาก
4. การแก้ไขปัญหา	3.83	.72	มาก
4.1 ระบุได้ถึงสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน	3.85	.74	มาก
4.2 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนดขึ้น	3.80	.71	มาก
5. การมอบหมายงาน	3.97	.71	มาก
5.1 อธิบายให้ผู้รับมอบงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานของงานที่มอบหมาย	3.94	.69	มาก
5.2 เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ จากผู้รับมอบงาน	4.08	.73	มาก

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านทักษะ (ต่อ)

สมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
5.3 มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความเข้าใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติแก่ผู้รับมอบหมายงาน	3.88	.70	มาก
6. การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ	3.82	.71	มาก
6.1 แจ้งความคืบหน้าของงานแก่ผู้อื่นที่ติดตามงานของท่าน	3.82	.71	มาก

จากตารางที่ 7 ผู้ตอบแบบสอบถามได้ให้คะแนนด้านทักษะทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากทั้งหมด คือ (1) การใช้เครื่องมือ (2) การมอบหมายงาน (3) การบริหารเวลา (4) การแก้ไขปัญหา (5) การสื่อสาร และ (6) การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ

สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.01	.72	มาก
1.1 พุดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่น ๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.98	.70	มาก
1.2 ยอมรับความผิดพลาดและสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานที่ผิดพลาด	4.05	.74	มาก
2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.07	.69	มาก
2.1 เต็มใจที่จะรับฟังและเข้าใจถึงความเข้าใจถึงต้องการของทีมงาน	4.08	.71	มาก
2.2 เข้าใจในปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ	4.05	.68	มาก

จากตารางที่ 8 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญแก่คุณลักษณะอื่น ๆ ในระดับที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานมากทั้ง 2 หัวข้อ คือ (1) การทำงานร่วมกับผู้อื่น และ (2) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

ตอนที่ 3 สมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ

ส่วนนี้เป็นการนำเสนอข้อมูลและการวิเคราะห์เกี่ยวกับสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 4 ด้าน คือ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ โดยแสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะต่าง ๆ ที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ ดังตารางที่ 9-12 ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความรู้

สมรรถนะด้านความรู้ที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. ความรู้ในสินค้าและบริการ	3.92	.71	มาก
1.1 สามารถอธิบายถึงรูปแบบหรือประเภทของสินค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง	3.85	.72	มาก
1.2 สามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง	3.98	.70	มาก
2. ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน	3.92	.73	มาก
2.1 อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	3.92	.74	มาก
2.2 อธิบายได้ถึงขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพร้านและสินค้า	3.91	.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า สมรรถนะด้านความรู้ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) ความรู้ในสินค้าและบริการ และ (2) ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความสามารถ

สมรรถนะด้านความสามารถที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. การจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ	3.96	.72	มาก
1.1 นำข่าวสารเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้ในการสรุปผลข้อมูล	3.76	.75	มาก
1.2 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ	3.92	.72	มาก
1.3 แก้ไขยกเลิกใบเสร็จให้ถูกต้อง	4.15	.73	มาก
1.4 จัดทำเอกสารเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานต่าง ๆ หรือเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	4.00	.69	มาก

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านความสามารถ (ต่อ)

สมรรถนะด้านความสามารถที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
2. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน	3.97	.72	มาก
2.1 ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน	3.98	.72	มาก
2.2 ทำงานที่เร่งด่วนให้สำเร็จด้วยระยะเวลาที่จำกัดได้ เช่นการตรวจนับสินค้า	3.96	.73	มาก
3. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น	3.92	.70	มาก
3.1 สามารถสอนให้ทีมงานทราบถึงการทำงาน และเป้าหมายของการทำงาน	3.91	.69	มาก
3.2 ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำงานแก่ทีมงาน	3.92	.72	มาก
4. การติดตามงาน	3.80	.68	มาก
4.1 ติดตามความก้าวหน้าของงานจากผู้อื่นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้น	3.79	.67	มาก
4.2 มีแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าหากงานที่ติดตามนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ	3.80	.68	มาก
5. การคิดวิเคราะห์	3.76	.72	มาก
5.1 ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การขายในปัจจุบัน และคาดคะเนการขายในอนาคตได้	3.72	.73	มาก
5.2 ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์สินค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับร้านและปริมาณที่เหมาะสมในการขายและสำรองสินค้าขายไว้ในระยะเวลาการรอการจัดส่งได้อย่างเหมาะสม	3.80	.71	มาก

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นถึงสมรรถนะด้านความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 หัวข้อ คือ (1) การจัดการรายงานและเอกสารต่างๆ (2) การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (3) การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น (4) การติดตามงาน และ (5) การคิดวิเคราะห์

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านทักษะ

สมรรถนะด้านทักษะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. การใช้เครื่องมือ	3.93	.71	มาก
1.1 อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ได้ และใช้เครื่องมือ ได้อย่างถูกต้อง	3.97	.71	มาก
1.2 เข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ	3.91	.71	มาก
1.3 สามารถตอบข้อซักถามจากทีมงานเกี่ยวกับวิธีขั้นตอน การใช้ อุปกรณ์ได้	3.92	.71	มาก
2. การบริหารเวลา	3.91	.72	มาก
2.1 สามารถจัดสรรเวลาในการจัดการงานที่หลากหลาย	3.85	.72	มาก
2.2 ทราบขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของตนเอง ทั้งในงานประจำและงานเร่งด่วน	3.96	.71	มาก
3. การสื่อสาร	3.81	.71	มาก
3.1 สามารถในการถ่ายทอดสื่อสาร ข่าวสารต่าง ๆ ให้ได้เข้าใจ อย่างถูกต้องครบถ้วน	3.81	.71	มาก
4. การแก้ไขปัญหา	3.87	.68	มาก
4.1 ระบุได้ถึงสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน	3.88	.67	มาก
4.2 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนดขึ้น	3.86	.69	มาก
5. การมอบหมายงาน	3.96	.70	มาก
5.1 อธิบายให้ผู้รับมอบงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานของงานที่มอบหมาย	3.89	.69	มาก
5.2 เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาหรือคำถามต่าง ๆ จากผู้รับมอบงาน	4.06	.72	มาก
5.3 มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความเข้าใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติแก่ผู้รับมอบหมายงาน	3.93	.69	มาก
6. การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ	3.86	.67	มาก
6.1 แจ้งความคืบหน้าของงานแก่ผู้อื่นที่ติดตามงานของท่าน	3.86	.67	มาก

จากตารางที่ 11 สมรรถนะด้านทักษะของผู้ตอบแบบสอบถามนั้นอยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 หัวข้อ คือ (1) การบริหารเวลา (2) การใช้เครื่องมือ (3) การสื่อสาร (4) การมอบหมายงาน (5) การแก้ไขปัญหา และ (6) การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ

สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ความหมาย
1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	3.99	.71	มาก
1.1 พุดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่น ๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	3.90	.70	มาก
1.2 ยอมรับความผิดพลาดและสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานที่ผิดพลาด	4.07	.72	มาก
2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	4.07	.69	มาก
2.1 เต็มใจที่จะรับฟังและเข้าใจถึงความเข้าใจถึงต้องการของทีมงาน	4.08	.68	มาก
2.2 เข้าใจในปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ	4.05	.70	มาก

จากตารางที่ 12 สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ของผู้ช่วยผู้จัดการอยู่ในระดับมาก ทั้ง 2 หัวข้อ คือ (1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและ (2) การทำงานร่วมกับผู้อื่น

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ

ส่วนนี้เป็นการเสนอผลการเปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวนทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่น ๆ ดังตารางที่ 13-16

ตารางที่ 13 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ (n=425)

สมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นต้องมีและที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	D	t
1. ความรู้ในสินค้าและบริการ	0.07	1.98
1.1 สามารถอธิบายถึงรูปแบบหรือประเภทของสินค้า และให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าได้ถูกต้อง	0.04	1.21
1.2 สามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง	0.09	2.75**
2. ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน	0.06	1.62
2.1 อธิบายได้ถึงขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง	0.07	1.95
2.2 อธิบายได้ถึงขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพร้านและสินค้า	0.05	1.29

** $p < .05$ หมายถึง D หมายถึง สมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็น – สมรรถนะด้านความรู้ที่มีในปัจจุบัน

จากตารางที่ 13 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะด้านความรู้ที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 2 หัวข้อ คือ (1) ความรู้ในสินค้าและบริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่หัวข้อย่อยเรื่องสามารถดูแลลูกค้าด้วยการบริการ และใช้รูปแบบของการบริการต่าง ๆ ที่มีอยู่ได้อย่างถูกต้อง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยค่าของสมรรถนะที่จำเป็นมีค่าสูงกว่าสมรรถนะที่มีในปัจจุบัน ส่วน (2) ความเข้าใจในระบบและขั้นตอนการทำงาน ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสมมติฐานข้อที่ 1 จึงไม่ได้รับการยอมรับ

ตารางที่ 14 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ (n=425)

สมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นและมีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>D</i>	<i>t</i>
1. การจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ	0.02	0.73
1.1 นำข่าวสารเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ มาใช้ในการสรุปผลข้อมูล	-0.02	-0.45
1.2 ตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารและข้อมูลต่าง ๆ	0.04	1.06
1.3 แก้ไขยกเลิกใบเสร็จให้ถูกต้อง	0.04	1.29
1.4 จัดทำเอกสารเพื่อส่งต่อให้กับหน่วยงานต่างๆหรือเอกสารที่มอบให้กับลูกค้า ได้ครบถ้วนสมบูรณ์	0.03	1.02
2. การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน	0.04	1.18
2.1 ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน	0.08	2.28**
2.2 ทำงานที่เร่งด่วนให้สำเร็จด้วยระยะเวลาที่จำกัดได้ เช่นการตรวจนับสินค้า	0.00	0.07
3. การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น	0.04	1.15
3.1 สามารถสอนให้ทีมงานทราบถึงการทำงาน และเป้าหมายของการทำงาน	0.05	1.51
3.2 ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำงานแก่ทีมงาน	0.03	0.78
4. การติดตามงาน	0.05	1.41
4.1 ติดตามความก้าวหน้าของงานจากผู้อื่นได้ตามระยะเวลาที่กำหนดขึ้น	0.06	1.88
4.2 มีแนวทางการแก้ไขปัญหาไว้ล่วงหน้าหากงานที่ติดตามนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ	0.03	0.94
5. การคิดวิเคราะห์	-0.01	-0.37
5.1 ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์การขายในปัจจุบันและคาดคะเนการขายในอนาคตได้	0.00	-0.07
5.2 ใช้ข้อมูลในการวิเคราะห์สินค้าที่สามารถสร้างรายได้ให้กับร้านและปริมาณที่เหมาะสมในการขายและสำรองสินค้าขายไว้ในระยะเวลาการรอการจัดส่งได้อย่างเหมาะสม	-0.02	-0.68

***p* < .05 หมายถึง *D* หมายถึง สมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็น – สมรรถนะด้านความสามารถ

จากตารางที่ 14 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะด้านความสามารถที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 5 หัวข้อ คือ (1) การจัดการรายงานและเอกสารต่าง ๆ (2) การจัดการกับความเร่งด่วนของงาน (3) การสอนงานและพัฒนาผู้อื่น (4) การติดตามงาน และ (5) การคิดวิเคราะห์ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสมมติฐานข้อที่ 2 จึงไม่ได้รับการยอมรับ อย่างไรก็ตามพบว่าหัวข้อย่อยของการจัดการกับความเร่งด่วนของงาน คือ ให้บริการลูกค้าด้วยความสะดวกและรวดเร็ว เป็นไปตามมาตรฐานการทำงาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยค่าของสมรรถนะที่จำเป็นสูงกว่าสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ตารางที่ 15 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ (n=425)

สมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	D	t
1. การใช้เครื่องมือ	0.03	0.90
1.1 อธิบายถึงวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆได้ และใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้อง	0.03	0.84
1.2 เข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่างๆ	0.06	2.00**
1.3 สามารถตอบข้อซักถามจากทีมงานเกี่ยวกับวิธีขั้นตอน การใช้อุปกรณ์ได้	-0.01	-0.15
2. การบริหารเวลา	0.00	-0.02
2.1 สามารถจัดสรรเวลาในการจัดการงานที่หลากหลาย	0.01	0.44
2.2 ทราบขอบเขตหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายของตนเองทั้งในงานประจำและงานเร่งด่วน	-0.02	-0.48
3. การสื่อสาร	0.05	1.45
3.1 สามารถในการถ่ายทอดสื่อสาร ข่าวสารต่างๆ ให้ได้เข้าใจอย่างถูกต้องครบถ้วน	0.05	1.45
4. การแก้ไขปัญหา	-0.04	-1.23
4.1 ระบุได้ถึงสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นกับการปฏิบัติงาน	-0.03	-0.92
4.2 แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามแนวทางหรือวิธีการที่ถูกกำหนดขึ้น	-0.05	-1.54

ตารางที่ 15 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ (n=425) (ต่อ)

สมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>D</i>	<i>t</i>
5. การมอบหมายงาน	0.01	0.17
5.1 อธิบายให้ผู้รับมอบงานเข้าใจถึงขั้นตอนและวิธีการทำงานของงานที่มอบหมาย	0.05	1.48
5.2 เต็มใจที่จะรับฟังปัญหาหรือคำถามต่างๆจากผู้รับมอบงาน	0.02	0.64
5.3 มีเทคนิคและวิธีการในการตรวจสอบความเข้าใจในงานที่มอบหมายให้ปฏิบัติแก่ผู้รับมอบหมายงาน	-0.05	-1.63
6. การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ	-0.04	-1.04
6.1 แจ้งความคืบหน้าของงานแก่ผู้อื่นที่ติดตามงานของท่าน	-0.04	-1.04

** $p < .05$ หมายถึง *D* หมายถึง สมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็น – สมรรถนะด้านทักษะอื่น ๆ ที่มีในปัจจุบัน

จากตารางที่ 15 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะด้านทักษะที่จำเป็นและสมรรถนะที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 6 หัวข้อ ได้แก่ (1) การใช้เครื่องมือ (2) การบริหารเวลา (3) การสื่อสาร (4) การแก้ไขปัญหา (5) การมอบหมายงาน และ (6) การให้และการรับข้อมูลป้อนกลับ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสมมติฐานข้อที่ 3 จึงไม่ได้รับการยอมรับ แต่มีในหัวข้อย่อยของการใช้เครื่องมือ เรื่องเข้าใจถึงวิธีการดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยค่าของสมรรถนะที่จำเป็นมากกว่าสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน

ตารางที่ 16 คะแนนความแตกต่างและค่าทีของการทดสอบความแตกต่างระหว่างสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ (n=425)

สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นและที่มีในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการ	<i>D</i>	<i>t</i>
1. การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	0.03	0.88
1.1 พุดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่น ๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	0.07	2.33**
1.2 ยอมรับความผิดพลาดและสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองในการทำงานที่ผิดพลาด	-0.02	-0.58
2. การทำงานร่วมกับผู้อื่น	0.00	0.04
2.1 เต็มใจที่จะรับฟังและเข้าใจถึงความเข้าใจถึงต้องการของทีมงาน	0.00	0.08
2.2 เข้าใจในปัญหาและผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับหน่วยงานที่ตนรับผิดชอบ	0.00	0.00

** $p < .05$ หมายถึง *D* หมายถึง สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็น – สมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่มีในปัจจุบัน

จากตารางที่ 16 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างสมรรถนะด้านคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นต้องมีและสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบันของผู้ช่วยผู้จัดการจำนวน 2 หัวข้อ ได้แก่ (1) การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง และ (2) การทำงานร่วมกับผู้อื่น พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นสมมติฐานข้อที่ 4 จึงไม่ได้รับการยอมรับ แต่หัวข้อย่อยของการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เรื่องพุดคุยหรือปรึกษากับพนักงานคนอื่น ๆ ถึงวิธีการและเทคนิคการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) โดยค่าของสมรรถนะที่จำเป็นสูงกว่าสมรรถนะที่มีอยู่ในปัจจุบัน