

**ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ
ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่**

นางสาวดวงเนตร พงษ์เจริญ

**การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
พ.ศ. 2552**

**The Factors Affecting the Work Core Competency of Operation Staff at
Government Savings Bank Chiangmai**

Miss Duangnet Phongcharoen

**An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University**

2009

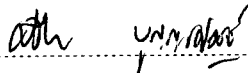
หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ปฏิบัติการณ์การออมสิน จังหวัดเชียงใหม่
ชื่อและนามสกุล นางสาวดวงเนตร พงษ์เจริญ
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้แล้ว



ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญอุษเรนทร์)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
ค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช



(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

วันที่ ๒๒ เดือน ๘.๙ พ.ศ. ๒๕๖๖

ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ
ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

ผู้ศึกษา นางสาวดวงเนตร พงษ์เจริญ **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ (2) ศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ (3) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ (4) เสนอแนะแนวทางการศึกษาในเรื่องสมรรถนะหลักให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานปฏิบัติการ ของธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 203 คน โดยมีตัวแปรอิสระได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน ประสบการณ์การทำงาน ปัจจัยความรู้ ความเข้าใจ ปัจจัยการรับรู้ ตัวแปรตามคือ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน

ผลการวิจัยพบว่า (1) ระดับความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะหลักส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (2) ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก (3) พนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสินที่มีเพศ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา และมีเงินเดือนที่ต่างกันมีระดับสมรรถนะหลักต่างกัน ในขณะที่อายุ และประสบการณ์การทำงานที่แตกต่างกันไม่มีผลกระทบต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีผล สมรรถนะหลัก พนักงานปฏิบัติการ

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยการสนับสนุนเกื้อกูลจากบุคคลหลายฝ่าย ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ ที่ได้กรุณาได้รับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษา การศึกษาค้นคว้าอิสระและผู้ช่วยศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์ ที่เสียสละเวลาในการติดตามให้ คำปรึกษาแก่ผู้ทำการศึกษาค้นคว้ามาโดยตลอด เป็นผลให้การศึกษาค้นคว้าฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ จึง ไคร้ขอขอบพระคุณท่านอาจารย์มา ณ ที่นี้

ขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา และเพื่อนพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสินทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ที่เสียสละเวลาในการให้ข้อมูลที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการ ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้

ขอขอบคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้แก่ผู้วิจัย บิคามารดา ครอบครวั เพื่อนนักศึกษา และผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทุกท่านที่ได้กรุณาให้การสนับสนุนช่วยเหลือ และให้กำลังใจตลอดมาตั้งแต่เริ่มการศึกษางน การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เสร็จสิ้น

ดวงเนตร พงษ์เจริญ

ตุลาคม 2552

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
กรอบแนวคิดการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	26
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	26
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล	32
ส่วนที่ 2 ระดับความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องสมรรถนะหลัก	35
ส่วนที่ 3 ผลการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก ทั้ง 8 ด้าน	46
ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการ ปฏิบัติงาน	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปการวิจัย	55
อภิปรายผล	56
ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม	61
ภาคผนวก	65
ก รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)	66
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม	68
ค แบบสอบถาม	69
ประวัติผู้ศึกษา	78

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่าง.....	27
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	32
ตารางที่ 4.2 จำนวนร้อยละของการรับทราบข้อมูล เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก.....	35
ตารางที่ 4.3 จำนวนร้อยละของการรับทราบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ.....	35
ตารางที่ 4.4 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	36
ตารางที่ 4.5 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า	37
ตารางที่ 4.6 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านความ เอื้อเพื่อต่อผู้อื่น (เพื่อนร่วมงาน)	38
ตารางที่ 4.7 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	39
ตารางที่ 4.8 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตาม ระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านความมีคุณธรรม และรับผิดชอบ	40
ตารางที่ 4.9 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ	41
ตารางที่ 4.10 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านความใฝ่รู้	42

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.11 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านการเปิดใจ รับฟังเพื่อปรับปรุง.....	43
ตารางที่ 4.12 จำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงาน จำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านการ ปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ	44
ตารางที่ 4.13 จำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับ ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติโดยรวมทั้ง 8 ด้าน.....	45
ตารางที่ 4.14 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า.....	46
ตารางที่ 4.15 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น	47
ตารางที่ 4.16 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	48
ตารางที่ 4.17 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ.....	49
ตารางที่ 4.18 แสดงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ.....	50
ตารางที่ 4.19 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านความใฝ่รู้.....	51
ตารางที่ 4.20 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง.....	52
ตารางที่ 4.21 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลัก ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ.....	53

สารบัญภาพ

		หน้า
ภาพที่ 1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย	4
ภาพที่ 2.1	แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)	8
ภาพที่ 2.2	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ	10

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันการค้าเงินธุรกิจเกิดภาวะการแข่งขันกันเป็นอย่างมากเพื่อการแข่งชิงความเป็นที่ 1 ในการดำเนินธุรกิจ องค์กรหลาย ๆ แห่งได้พยายามปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกจากการเป็นที่ 1 ในด้านกำไรจากการทำธุรกิจ มาสู่การเป็นที่ 1 ในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการเป็นที่ 1 ในด้านความรู้ ทักษะ เทคโนโลยี การแข่งขันกันสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือการบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ จากการกระแสการเปลี่ยนแปลงในเรื่องดังกล่าวส่งผลให้องค์กรหลาย ๆ องค์กรให้ความสนใจและมีการพัฒนาบุคลากร ให้มีความรอบรู้ มีความสามารถ มีทักษะในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้แข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ได้ สำหรับธนาคารออมสิน ตลอดระยะเวลาในการดำเนินธุรกิจ 96 ปี ธนาคารออมสินได้เปลี่ยนแปลงปรับปรุงพัฒนาระบบการดำเนินงานและการบริการ ในทุกด้านอย่างเป็นพลวัตร ธนาคารจึงได้ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้ามากกว่า 26 ล้านบัญชี โดยระดมทรัพยากรในทุกด้านเตรียมการเพื่อปรับปรุงภาพลักษณ์และรูปแบบการให้บริการที่ทันสมัยและครบวงจรยิ่งขึ้น เพื่อรองรับการให้บริการที่สอดคล้องต่อความต้องการและครอบคลุมทุกกลุ่มทุกอาชีพและทุกช่วงวัย

ปัจจุบันธนาคารออมสินมีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นรัฐวิสาหกิจ ในรูปของสถาบันการเงินที่มีรัฐบาลเป็นประกัน อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง มีสาขา 595 สาขาทั่วประเทศ มีอายุครบ 96 ปี เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2552 ที่ผ่านมา

จากทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของธนาคารซึ่งสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจฉบับที่ 8 ซึ่งเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงานของธนาคารสำหรับปี 2551-2555 ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก พร้อมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงเศรษฐศาสตร์และนำธนาคารออมสินไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีนโยบายในการดำเนินงาน ดังนี้

1. นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ
2. นโยบายการเพิ่มและขยายธุรกรรมทางการเงิน
3. นโยบายการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
4. นโยบายการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(รายงานประจำปี ธนาคารออมสิน, 2550 : 34)

จากนโยบายการดำเนินงานในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถได้ครอบคลุมในด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารให้เพียงพอทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ รวมถึงพัฒนาพนักงานให้มีคุณสมบัติตามสมรรถนะ (Core Competency) ซึ่ง ผู้บริหารของธนาคารได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรเป็นอย่างยิ่ง จากอดีต ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน นายกรพจน์ อัครวินวิจิตร ได้กล่าวว่า “ธนาคารออมสินของเรามีประวัติศาสตร์มายาวนาน เพื่อนทุกคนคือ พี่น้าที่ สำคัญที่ทำให้ธนาคารเติบโตก้าวหน้าด้วยดีมาโดยตลอด และวันนี้เราได้ร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนพลวัตการเปลี่ยนแปลง ทั้งเรื่องภาพลักษณ์ธนาคาร การทำงานที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและผลของงาน การทำงานที่เน้นความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้ามากกว่าคิดยึดในกฎเกณฑ์ตัวอักษร การทำงานแบบกระจายอำนาจมากกว่ารวมอำนาจ และการทำงานที่วัดความสามารถของบุคคล (Competency) ซึ่งจะช่วยให้เกิดมาตรฐานที่ดีในการทำงานและช่วยในการพัฒนาความสามารถของบุคลากรมีทิศทางอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงทั้งหมดเหล่านี้มีจุดหมายเพื่อให้ธนาคารออมสินยืนหยัดอยู่ได้อย่างต่อเนื่องและมั่นคง ภายใต้ภาวะการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในสภาพเศรษฐกิจการค้าโลกที่มีส่วนเชื่อมโยงอย่างชัดเจนถึงเศรษฐกิจไทย” (จุลสารออมสิน ฉบับที่ 255 มี.ค.: 2549)

และในปัจจุบันภายใต้การบริหารงานของนายเลอศักดิ์ จุลเทศ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินคนปัจจุบัน ได้มีนโยบายต้องการให้ธนาคารออมสินเป็น รัฐวิสาหกิจดีเด่น ลำดับที่ 1 ซึ่งจากปี 2551 ธนาคารออมสินได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นเป็นลำดับที่ 2 รองจาก บริษัทปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จากการประเมินผลงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 51 แห่ง ของบริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด สำหรับธนาคารออมสินในปี 2551 การประเมินผลงานยังมีบางเรื่องที่ธนาคารยังต้องมีการพัฒนาทำให้ดียิ่งขึ้น คือการบริหารจัดการองค์กร ในด้านต่าง ๆ หนึ่งในการพัฒนาที่ผู้อำนวยการธนาคารออมสินมุ่งหวังคือ การให้ความสำคัญกับเรื่องสมรรถนะ (Competency) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่บริษัท ทริส คอร์ปอเรชั่น จำกัด ใช้พิจารณาในการประเมินผลการบริหารทรัพยากรบุคคล

จากนโยบายดังกล่าว ผู้ศึกษาซึ่งปัจจุบันเป็นพนักงานปฏิบัติการ สังกัด ธนาคารออมสิน สาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่ เขตเชียงใหม่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ ได้มีความสนใจในด้านปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการในองค์กร เพื่อมุ่งหวังให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพและผลงานมีความสำเร็จ และมีความสนใจศึกษาว่า พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 1 มีการรับรู้ ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องกับเรื่องสมรรถนะหลัก (Core Competency) อย่างไร โดยมุ่งหวังให้การศึกษาในครั้งนี้พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน เขตเชียงใหม่ 1 จังหวัดเชียงใหม่ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในนโยบายของผู้บริหารที่มุ่งหวังให้องค์กรเป็นรัฐวิสาหกิจดีเด่นลำดับที่ 1 ในปี 2552

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

2.2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

2.3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

2.4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการศึกษาในเรื่องสมรรถนะหลักให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน คือปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล และ ปัจจัยความรู้ความเข้าใจที่เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้มีดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระซึ่งประกอบด้วย

3.1.1 ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

1) เพศ

2) อายุ

3) สถานภาพสมรส

4) ระดับการศึกษา

5) ระดับเงินเดือน

6) ประสบการณ์การทำงาน

3.1.2 ปัจจัยความรู้ ความเข้าใจ

3.2 ตัวแปรตาม คือ สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จ.เชียงใหม่ ซึ่งประกอบไปด้วย

3.2.1 ใส่ใจความต้องการของลูกค้า

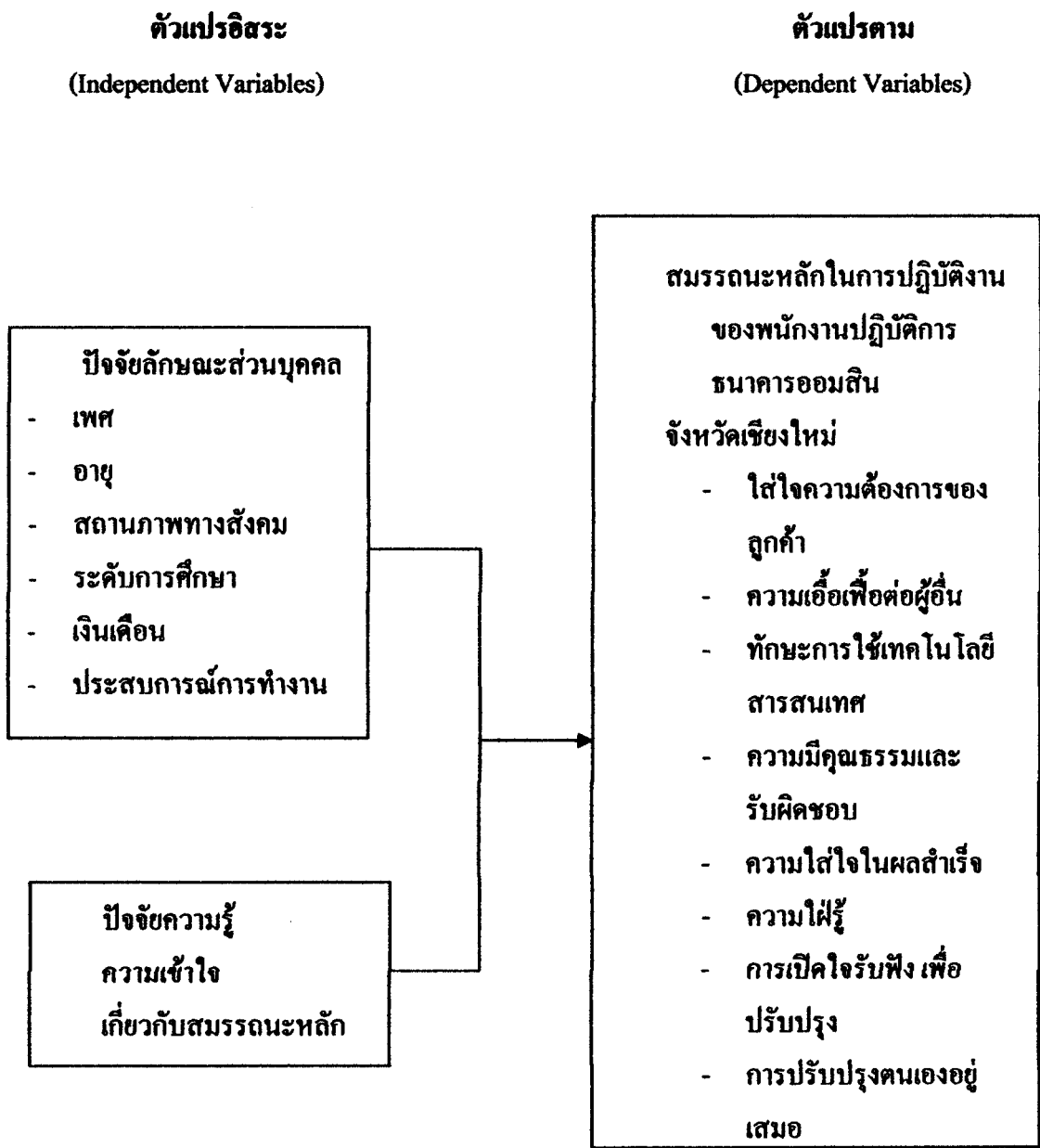
3.2.2 ความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น

3.2.3 ทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

3.2.4 ความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ

- 3.2.5 ความใส่ใจในผลสำเร็จ
- 3.2.6 ความใฝ่รู้
- 3.2.7 การเปิดใจรับฟัง เพื่อปรับปรุง
- 3.2.8 การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ผู้วิจัยได้ผสมผสานตัวแปรต่างๆ ให้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้อย่างต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

4. ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency) และ ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ในการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ดังนี้

4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา เป็นการศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัย ความรู้ความเข้าใจ ในเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ โดยผู้วิจัยยึดถือตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

4.1.1 ตัวแปรอิสระ

- ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพ, ระดับ การศึกษา, เงินเดือนและประสบการณ์การทำงาน
- ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

4.1.2 ตัวแปรตาม สมรรถนะหลัก 8 ประการในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติการ ซึ่งประกอบด้วย 1. ใส่ใจความต้องการของลูกค้า 2. ความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น 3. ทักษะการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ 5. ความใส่ใจในผลสำเร็จ 6. ความใฝ่รู้ 7. การเปิดใจรับฟัง เพื่อปรับปรุง 8. การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

4.2 ขอบเขตด้านประชากร ประชากรในที่นี้ คือ พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 4 - 7 ของธนาคารออมสิน

4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ โดยทำการศึกษาจากพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัด เชียงใหม่ จำนวน 412 คน

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาดังแต่เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2552 ถึง เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2552

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 ปัจจัยที่มีผล หมายถึง สิ่งที่ทำให้พนักงานปฏิบัติการมีสมรรถนะหลักในการ ปฏิบัติงานส่งผลให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.2 สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะที่พนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน จำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับกรอบ นโยบายการดำเนินงาน พันธกิจและวิสัยทัศน์ของธนาคารออมสินประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก 8

ด้าน ซึ่งได้แก่ 1. ด้านความใส่ใจความต้องการของลูกค้า 2. ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น 3. ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 4. ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ 5. ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ 6. ด้านความใฝ่รู้ 7. ด้านการเปิดใจรับฟัง เพื่อปรับปรุง และ 8. ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

5.3 พนักงานปฏิบัติการ หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในระดับ 4 – 7 ปฏิบัติงานในตำแหน่ง สินเชื่อ เทลเลอร์ และ บัญชี ณ ธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 นำเสนอแนะแนวทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่พนักงานปฏิบัติการเรื่องสมรรถนะหลักแก่ผู้บริหารของธนาคารออมสิน

6.2 นำเสนอแนะแนวทางการศึกษาในเรื่องสมรรถนะหลักให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

บทที่ 2

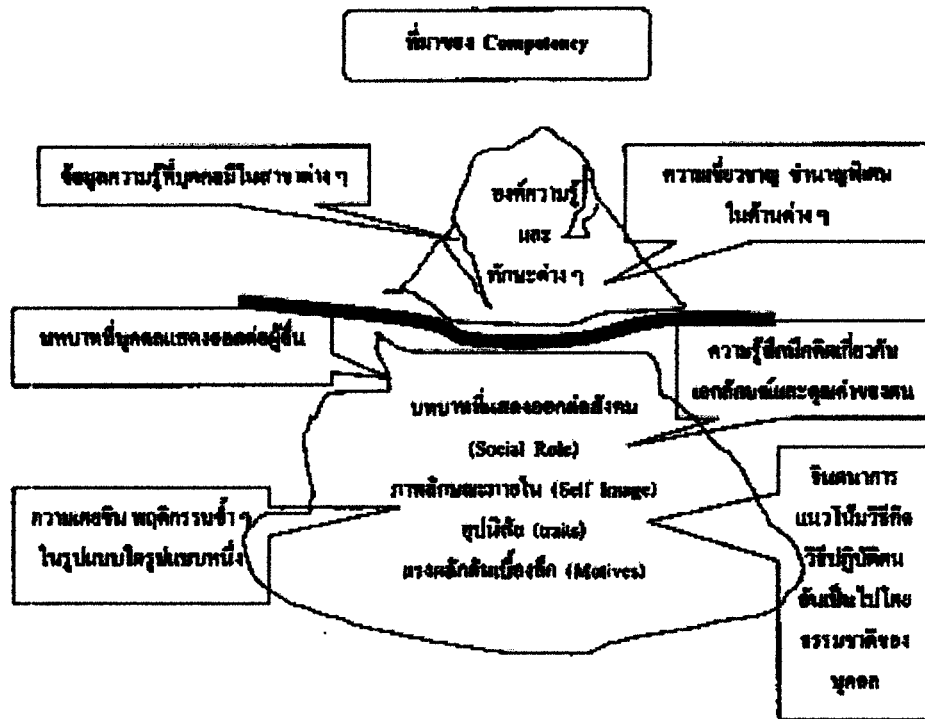
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ นั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเอกสาร บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ
- ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ
- ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competency)

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหรือขีดความสามารถในการทำงาน (Competency) เกิดขึ้นในช่วงต้นของศตวรรษที่ 1970 โดยนักวิชาการชื่อ David McClelland ซึ่งได้ทำการศึกษาวิจัยว่าทำไมบุคลากรที่ทำงานในตำแหน่งเดียวกันจึงมีผลงานที่แตกต่างกัน McClelland จึงทำการศึกษาวิจัยโดยแยกบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีออกจากบุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานพอใช้ แล้วจึงศึกษาว่าบุคลากรทั้ง 2 กลุ่ม มีผลการทำงานที่แตกต่างกันอย่างไร ผลการศึกษาทำให้สรุปได้ว่า บุคลากรที่มีผลการปฏิบัติงานดีจะมีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่าสมรรถนะ (Competency) (จิรประภา อัครบวร, 2549:58) และในปี ค.ศ. 1973 McClelland ได้เขียนบทความวิชาการเรื่อง "Testing for Competence rather than Intelligence" ซึ่งถือเป็นจุดกำเนิดของแนวคิดเรื่องสมรรถนะที่สามารถอธิบายบุคลิกลักษณะของคนว่าเปรียบเสมือนกับภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg)



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองภูเขาน้ำแข็ง (The Iceberg Model)

จากภาพสามารถอธิบายได้ว่าคุณลักษณะของบุคคลนั้นเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งที่ลอยอยู่ในน้ำ โดยมีส่วนหนึ่งที่เป็นส่วนน้อยลอยอยู่เหนือน้ำซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ง่าย ได้แก่ ความรู้สาขาต่างๆ ที่ได้เรียนมา (Knowledge) และส่วนของทักษะ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความชำนาญพิเศษด้านต่างๆ (Skill) สำหรับส่วนของภูเขาน้ำแข็งที่จมอยู่ใต้น้ำซึ่งเป็นส่วนที่มีปริมาณมากกว่านั้น เป็นส่วนที่ไม่อาจสังเกตได้ชัดเจนและวัดได้ยากกว่า และเป็นส่วนที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลมากกว่า ได้แก่ บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) และแรงจูงใจ (Motive) ส่วนที่อยู่เหนือน้ำเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับเชาวน์ปัญญาของบุคคล ซึ่งการที่บุคคลมีความฉลาดสามารถเรียนรู้องค์ความรู้ต่างๆ และทักษะได้นั้น ยังไม่เพียงพอที่จะทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น จึงจำเป็นต้องมีแรงผลักดันเบื้องต้น คุณลักษณะส่วนบุคคล ภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคมอย่างเหมาะสมด้วย จึงจะทำให้บุคคลกลายเป็นผู้ที่มีผลงานโดดเด่นได้

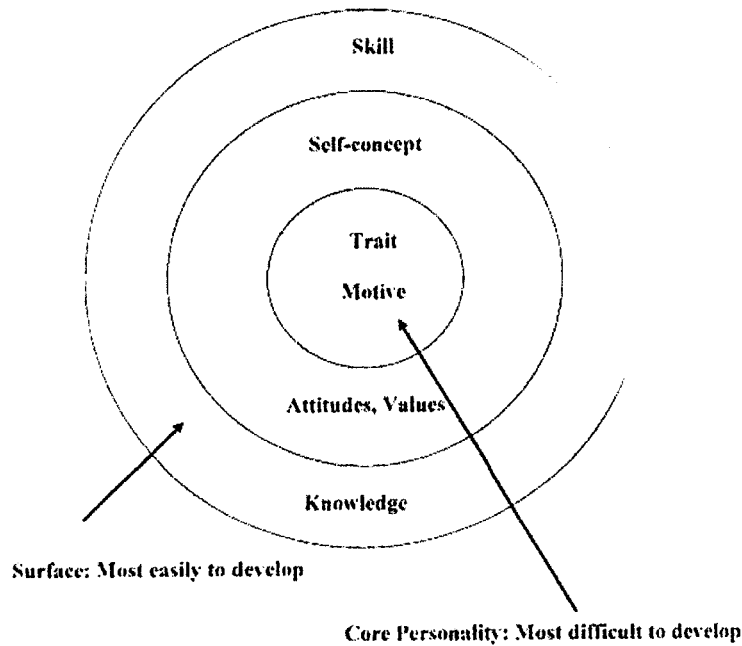
1.1 ความหมายของสมรรถนะ (Competency)

ความหมายของคำว่า “สมรรถนะ” หรือ “ขีดความสามารถ” สามารถแบ่งได้ตามวัตถุประสงค์ของการทำไปใช้งานได้ 2 กลุ่ม ได้แก่ สมรรถนะตามแนว British approach ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประกาศนียบัตรรับรองวิทยฐานะของพนักงานหรือนุคลากร โดยจะกำหนดจากมาตรฐานผลการปฏิบัติงานที่สามารถยอมรับได้ของงานและวิชาชีพนั้น สมรรถนะในแนวคิดจึงเป็นการกำหนดเฉพาะงานและเป็นไปตามวิชาชีพ ส่วนสมรรถนะตามแนว American approach จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร กำหนดจากพฤติกรรมของผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งการพัฒนาบุคลากรนี้จะต้องเป็นไปตามแนวทางที่องค์การต้องการจะเป็น สมรรถนะตามแนวคิดนี้จึงไม่สามารถลอกเลียนกันได้ เพราะแต่ละองค์การย่อมมีความต้องการบุคลากรที่มีลักษณะแตกต่างกันสำหรับการให้ความหมายของคำว่าสมรรถนะตามแนวคิด American approach มีดังนี้ (อ้างถึงในพิสมัย พวงคำ 2551: 26)

McClelland (1993 อ้างถึงในพิสมัย พวงคำ 2551:26) ให้คำจำกัดความไว้ว่าสมรรถนะ (Competency) คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้นสร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบ

Mitrani, Dalziel และ Fitt (1992 : 11 อ้างถึงในพิสมัย พวงคำ 255 :30) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน

Spencer และ Spencer (1993 : 11 อ้างถึงในพิสมัย พวงคำ 2551:27) ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) สามารถอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมได้ตามภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ

1) แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็นแรงขับในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม หรือการตอบสนองต่อเป้าหมายหรือการถอยออกไปจากสิ่งต่างๆ เหล่านั้น

2) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ

3) แนวคิดของตนเอง (Self concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ ในช่วงระยะสั้นๆ ได้

4) ความรู้ (Knowledge) เป็นขอบเขตของข้อมูลหรือเนื้อหาเฉพาะด้านที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งครอบครองอยู่

5) ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

1) สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่มีโอกาสพัฒนาได้โดยง่าย

2) สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการวัดและพัฒนา

นอกจากนี้ ยังมีสมรรถนะที่เรียกว่า แนวคิดของตนเอง (Self concept) ได้แก่ ทักษะ และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาและสามารถทำได้ด้วยการฝึกรอบม การใช้หลักจิตวิทยา หรือการตั้งสมประสงค์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(2547 อ้างถึงใน ศศิวิมล ทองทั่ว 2548) ได้นิยามความหมายสมรรถนะหมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ ที่ทำให้บุคคลสามารถสร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในองค์กร

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2548:12) กล่าวว่าลักษณะทั่วไปของสมรรถนะ คือ ลักษณะพฤติกรรมที่แสดงออกของคนซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิดตลอดจนคุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลในพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงจากวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย และกลยุทธ์ทางธุรกิจ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550:10) สรุปความหมายของ Competency ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้ กลุ่มที่ 1 หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) ทักษะ (Attitude) ความเชื่อ (Belief) และอุปนิสัย (Trait) ส่วนกลุ่มที่ 2 หมายถึง กลุ่มของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) หรือเรียกกันว่า KSAs ซึ่งสะท้อนให้เห็นจากพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกมาของแต่ละบุคคลที่สามารถวัดและสังเกตเห็นได้

คณีย์ เทียนพูน (อ้างถึงใน พิสมัย พวงคำ 2551: 27) ให้นิยามว่าสมรรถนะ คือ การบูรณาการ ความรู้ ทักษะ ทักษะ หรือพฤติกรรม รวมถึงคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ทำให้งานมีประสิทธิภาพ หรือเกิดผลงานที่มีคุณค่าสูงสุด และเป็นสิ่งที่มีความเชี่ยวชาญ สมรรถภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่ธุรกิจมีอยู่เป็นสิ่งที่คู่แข่งไม่มี หรือไม่อาจลอกเลียนได้

จากที่นำเสนอมาข้างต้น ทำให้สามารถสรุปได้ว่าสมรรถนะหรือขีดความสามารถ (Competency) หมายถึง ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) ซึ่งบุคคลนั้นจะแสดงออกเป็นวิธีคิดและพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง อันจะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐานหรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้

1.2 ประเภทของสมรรถนะ (Competency Types)

สำหรับการจัดแบ่งประเภทของสมรรถนะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ทรรศนะที่แตกต่างกันออกไป

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547: 10-11) ได้ทำการสมรรถนะออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์กร โดยรวมที่จะช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้

2) สมรรถนะตามสายงาน (Job competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่จะช่วยส่งเสริมให้คนนั้นๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้นๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

3) สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ และความเชื่อ และอุปนิสัยที่ทำให้บุคคลนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น สามารถอาศัยอยู่กับแมงป่องหรือสorpionได้ เป็นต้น ซึ่งเรามักจะเรียกสมรรถนะส่วนบุคคลว่าความสามารถพิเศษส่วนบุคคล

กรมส่งเสริมการเกษตร (2548:9) กล่าวว่า สมรรถนะมี 2 ประเภท คือ สมรรถนะองค์กร และสมรรถนะตัวบุคคล

1. ระดับองค์กร (Organization competency) คือสมรรถนะที่จะช่วยให้องค์กรสามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นตัวที่จะบอกว่าองค์กรต้องมีความสามารถในเรื่องใดบ้างที่จะทำให้อุตสาหกรรม กุลยุทธ์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้บรรลุผลสำเร็จ

2. ระดับบุคคล (employee competency) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะหลักที่ทุกคนในองค์กรไม่ว่าจะอยู่ในสายงานใดต้องมีสมรรถนะชุดนี้เหมือนกัน จึงจะส่งผลให้การทำงานบรรลุผล

สมรรถนะตามสายงาน (functional competency) คือ สมรรถนะที่เป็นความรู้ความสามารถและทักษะที่จำเป็นในสายงานนั้น คนที่อยู่ในสายงานใดจะต้องมีสมรรถนะตามสายงานนั้น

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2548:11-13) ได้จำแนกสมรรถนะเป็น 2 ส่วน คือ 1. สมรรถนะหลักสำหรับข้าราชการพลเรือนทุกคน 2. สมรรถนะประจำกลุ่มงานสำหรับแต่ละกลุ่มงาน

1. สมรรถนะหลัก คือ คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบเพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 สมรรถนะคือ

- 1.1 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (achievement motivation)
- 1.2 การบริการที่ดี (service mind)
- 1.3 การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (expertise)
- 1.4 จริยธรรม (integrity)
- 1.5 ความร่วมแรงร่วมใจ (teamwork)

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน คือ สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงาน เพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น โดยโมเดลสมรรถนะกำหนดให้แต่ละกลุ่มมีสมรรถนะประจำกลุ่มงานละ 3 สมรรถนะ (ยกเว้นกลุ่มงานนักบริหารระดับสูงมี 5 สมรรถนะ) สมรรถนะประจำกลุ่มงานทั้งหมด 20 สมรรถนะด้วยกันคือ

- 2.1 การคิดวิเคราะห์ (analytical thinking)
- 2.2 การมองภาพองค์รวม (conceptual thinking)
- 2.3 การพัฒนาศักยภาพคน (caring & developing others)
- 2.4 การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ (holding people accountable)
- 2.5 การสืบเสาะหาข้อมูล (information seeking)
- 2.6 ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม (cultural sensitivity)
- 2.7 ความเข้าใจผู้อื่น (interpersonal understanding)
- 2.8 ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ (organizational awareness)
- 2.9 การดำเนินการเชิงรุก (proactiveness)
- 2.10 ความถูกต้องของงาน (corcem for order)
- 2.11 ความมั่นใจในตนเอง (self confidence)
- 2.12 ความยืดหยุ่นผ่อนปรน (flexibility)
- 2.13 ศิลปะการสื่อสารจูงใจ (communication & influencing)
- 2.14 สภาวะผู้นำ (leadership)
- 2.15 คุณทริยภาพทางศิลปะ (aesthetic quality)
- 2.16 วิสัยทัศน์ (visioning)
- 2.17 การวางกลยุทธ์ภาครัฐ (strategic orientation)
- 2.18 ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน (change leadership)
- 2.19 การควบคุมตนเอง (self control)
- 2.20 การให้อำนาจแก่ผู้อื่น (empowering others)

จิปกระภา อัครบวร (2549 : 68) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่งๆ จะประกอบไปด้วย 3 ประเภท ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core competency) คือ พฤติกรรมที่ดีที่ทุกคนในองค์กรต้องมี เพื่อแสดงถึงวัฒนธรรมและหลักนิยมขององค์กร

2) สมรรถนะบริหาร (Professional competency) คือ คุณสมบัติความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรในองค์กรทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงาน เพื่อให้งานสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ ขององค์กร

3) สมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการนำไปปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยจะแตกต่างกันตามลักษณะงาน โดยสามารถจำแนกได้ 2 ส่วนย่อย ได้แก่ สมรรถนะเชิงเทคนิคหลัก (Core technical competency) และสมรรถนะเชิงเทคนิคเฉพาะ (Specific technical competency)

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2548 อ้างถึงใน พิสมัย พวงคำ 2551:32) กล่าวถึงระดับของสมรรถนะ (Competency) ดังนี้

1. Core Competency คือ ความสามารถหลักซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนที่ช่วยสนับสนุนให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายและภารกิจตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด หรือลักษณะพฤติกรรมของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะเฉพาะของคนในทุกระดับและทุกกลุ่มงานที่องค์กรต้องการให้มี

2. Management Competency คือ ความสามารถในการจัดการซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงทักษะในการบริหารและจัดการงานต่าง ๆ หรือเป็นความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role-Based)

3. Functional Competency (Job Competency หรือ Technical Competency) คือ ความสามารถในงานซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่างๆ หน้าที่งานที่ต่างกันความสามารถในงานย่อมจะแตกต่างกัน

จึงอาจสรุปได้ว่า สมรรถนะสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทหลัก คือ สมรรถนะหลัก (Core competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุเป้าหมายขององค์กร อาทิ ความรอบรู้เกี่ยวกับองค์กร ความซื่อสัตย์ ความใฝ่รู้ และความรับผิดชอบ เป็นต้น อีกประเภทหนึ่งคือสมรรถนะตามสายงาน (Functional competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ ควรมีเพื่อให้งานสำเร็จและได้ผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

1.3 ประโยชน์ของสมรรถนะ

จากที่กล่าวมาข้างต้น สมรรถนะมีประโยชน์ต่อทั้งตัวพนักงาน และองค์กร ซึ่งประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำสมรรถนะ (Competency) มาใช้มีรายละเอียดดังนี้ (ณรงค์วิทย์ แสนทอง 2550:11)

1.3.1. ประโยชน์ต่อตัวบุคคล ทำให้ทราบถึงสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นกรอบในการประเมินตนเองให้พนักงานพัฒนาและปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ดีขึ้น

1.3.2. ประโยชน์ต่อองค์กร

1. ช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กร

Competency ที่เป็นหลักหรือที่เรียกกันว่า Core Competency นั้นจะช่วยในการสร้างกรอบแนวคิด พฤติกรรม ความเชื่อ ทักษะคิของคนในองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับวิสัยทัศน์ ภารกิจและกลยุทธ์ขององค์กร และ Core Competency เปรียบเสมือนตัวเร่งปฏิกิริยาให้เป้าหมายต่าง ๆ บรรลุเป้าหมายได้ดีและเร็วยิ่งขึ้น

2. ใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture)

- ช่วยสร้างกรอบการแสดงออกทางพฤติกรรมของคนในองค์กร โดยรวมให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น
- ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากรในภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
- ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรตามธรรมชาติที่ไม่พึงประสงค์

3. เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

3.1 การคัดเลือกบุคลากร (Recruitment)

- Competency มีประโยชน์ในการคัดเลือกบุคลากรดังนี้
- ช่วยให้การคัดเลือกคนเข้าทำงานถูกต้องมากขึ้น เพราะคนบางคนเก่งมีความรู้ความสามารถสูง ประสบการณ์ดี แต่อาจจะไม่เหมาะสมกับลักษณะการทำงานในตำแหน่งนั้น ๆ หรือไม่เหมาะสมกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรก็ได้
 - นำไปใช้ในการออกแบบคำถามหรือแบบทดสอบ
 - ลดการสูญเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการทดลองงาน

- ช่วยลดการสูญเสียเวลาและทรัพยากรในการพัฒนาฝึกอบรมพนักงานใหม่ที่มีความสามารถไม่สอดคล้องกับความต้องการของตำแหน่งงาน
- ป้องกันความผิดพลาดในการคัดเลือก เพราะหลายครั้งที่ผู้ทำหน้าที่คัดเลือกมีประสบการณ์น้อยกว่าผู้สมัคร

3.2 การพัฒนาและฝึกอบรม (Training & Development)

Competency มีประโยชน์ในการพัฒนาและฝึกอบรมดังนี้

- นำมาใช้ในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในการพัฒนาและฝึกอบรม (Training Road Map)
- ช่วยให้ทราบว่าผู้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ จะต้องมีความสามารถเรื่องอะไรบ้างและช่องว่าง (Training Gap) ระหว่างความสามารถที่ตำแหน่งต้องการกับความสามารถที่เขามีจริงห่างกันมากน้อยเพียงใด เพื่อนำไปใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (Individual Development Plan) ต่อไป

- ช่วยในการวางแผนการพัฒนาผู้ดำรงตำแหน่งให้สอดคล้องกับเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพ ด้วยการนำเอา Competency ของตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไปมาพัฒนาบุคลากรในขณะที่เขายังดำรงตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

3.3 การเลื่อนระดับปรับตำแหน่ง (Promotion)

Competency มีประโยชน์ในการเลื่อนระดับและปรับตำแหน่งดังนี้

- ใช้ในการพิจารณาความเหมาะสมในการดำรงตำแหน่งหรือระดับที่สูงขึ้นไป โดยพิจารณาทั้งในเรื่องของความสามารถในงาน (Technical Competencies) และความสามารถทั่วไป (General Competencies) เช่นด้านการบริหารจัดการ ด้านการทำงานร่วมกับผู้อื่น ด้านระบบการคิด

- ช่วยป้องกันความผิดพลาดในการเลื่อนระดับปรับตำแหน่งจากการที่องค์กรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งคนจากคุณสมบัติที่ว่าคน ๆ นั้นทำงานเก่งในตำแหน่งเดิมอยู่มานาน ผลงานดีตลอด ซื่อสัตย์สุจริต แล้วตอบแทนโดยการเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้น ทั้ง ๆ ที่ในความจริงผู้ที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งนั้น ไม่มีความสามารถในการปกครองคน

3.4 การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ (Rotation)

Competency มีประโยชน์ในการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่ดังนี้

- ช่วยให้ทราบว่าตำแหน่งที่จะย้ายไปนั้น จำเป็นต้องมี Competency อะไรบ้าง แล้วผู้ที่ย้ายไปมีหรือไม่มี Competency อะไรบ้าง
- ช่วยลดความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน เพราะถ้าย้ายคนที่มี Competency ไม่เหมาะสมไป อาจจะทำให้เสียทั้งงานและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน

3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal)

Competency มีประโยชน์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานดังนี้

- ช่วยให้ทราบว่า Competency เรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไป
- ช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล

3.6 การบริหารผลตอบแทน (Compensation)

Competency มีประโยชน์ในการบริหารผลตอบแทนดังนี้

- ช่วยในการกำหนดอัตราค่าจ้างพนักงานใหม่ว่าจะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความสามารถ ไม่ใช่กำหนดอัตราจ้างเริ่มต้นด้วยวุฒิการศึกษาเหมือนอดีตที่ผ่านมา
- ช่วยในการจ่ายผลตอบแทนตามระดับความสามารถที่เพิ่มขึ้น ไม่ใช่จ่ายผลตอบแทนตามอายุงานหรือจำนวนปีที่ทำงานที่เพิ่มขึ้น

ส่วนที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจ

2.1 ความรู้

2.1.1 ความหมายของความรู้

พจนานุกรม The Lexican Webster Dictionary Encyclopedia Edition (1977:531) ได้ให้คำจำกัดความของความรู้ว่า เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับข้อเท็จจริง ความจริง กฎเกณฑ์ และโครงสร้างที่เกิดขึ้นจากการศึกษา ค้นคว้า หรือเป็นความรู้เกี่ยวกับสถานที่ สิ่งของ หรือบุคคล ซึ่งได้จากการสังเกต ประสบการณ์ หรือจากรายงานและการรับรู้ข้อเท็จจริงเหล่านี้ต้องชัดเจนและต้องอาศัยเวลา (นงเยาว์ เขียวสอาด 2542:9)

นงเยาว์ เขียวสอาด (2542:10) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้ คือ สมรรถภาพทางสมองของบุคคล โดยการแสดงออกมาในเรื่องความเข้าใจการระลึกต่อสิ่งที่เป็นข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ แนวความคิด หลักการ วิธีการ กระบวนการ และประสบการณ์ ตลอดจนการนำความรู้เหล่านั้นไปใช้แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

Bloom และคณะ(นงเยาว์ เขียวสอาด 2542:10) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูงดังนี้

1. ความรู้ – ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน

2. ความเข้าใจ (Comprehensive) คือ ความสามารถในการแปลความ การตีความหมาย และขยายความได้

3. การนำไปใช้ (Implement) คือ ความสามารถที่จะเอาความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนมาไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่

4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ให้ได้ลำดับชั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจนเพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในเนื้อเรื่องนั้น ๆ

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ

6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นดี – เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

พุลศักดิ์ บุญฤกษ์ (2543:20) ได้ให้ความหมาย ความรู้ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับข้อเท็จจริง เหตุการณ์ รายละเอียดต่าง ๆ ที่เกิดจากการสังเกต การศึกษาประสบการณ์ทั้งในด้านสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติและสังคม ความรู้พื้นฐานหรือภูมิหลังของแต่ละบุคคลที่บุคคลได้จดจำหรือเก็บรวบรวมไว้และสามารถแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมที่สังเกต หรือวัดได้โดยสามารถแบ่งระดับของความรู้ได้ 6 ระดับ คือ ความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

เกษร วจนรจนา (2545:33) ได้ให้ความหมายว่า ความรู้หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ รายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลได้ประสบหรือเกิดจากการสังเกตแล้วสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถถ่ายทอดต่อ ๆ ไปได้และสามารถวัดความรู้ได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ ทฤษฎี โครงสร้างที่เกิดจากการศึกษาค้นคว้า รายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลได้รับรู้จากประสบการณ์จากการสังเกต แล้วสะสมไว้เป็นความจำที่สามารถนำความรู้เหล่านั้น ไปถ่ายทอดต่อและใช้แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.1.2 ประเภทของความรู้

ความรู้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ คือ

1. ความรู้ที่ปรากฏชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร เป็นความรู้ที่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร คำราทฤษฎี คู่มือ บางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบ “รูปแบบ”

2. ความรู้ซึ้นเร้น(Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่แฝงอยู่ในตัวคน เป็นประสบการณ์ที่สั่งสมมาช้านาน เป็นภูมิปัญญา พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำ ความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ ความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่นทักษะการทำงานงานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบ “นามธรรม” ที่มา <http://portal.in.th/inno-sayan/pages/1133/> . สืบค้นเมื่อ 4/12/2552

2.1.3 ระดับความรู้

บุญชม ศรีสะอาด (2543:51-53 อ้างถึงใน แคทรียา ทองสอดแสง 2545 :10-12) ได้แบ่งความรู้ที่สามารถระลึกได้ของมนุษย์ออกเป็น 6 ชั้น ดังนี้

1) ความรู้ (Knowledge) เป็นการเรียนรู้ที่เน้นถึงความจำของมนุษย์ที่มาจากประสบการณ์และการระลึกซึ่งแบ่งออกเป็น

1.1) ความรู้ในเรื่องจำแนกได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1.1) ความรู้เกี่ยวกับศัพท์และนิยาม ได้แก่ ความหมายและคำจำกัดความของสิ่งต่าง ๆ

1.1.2) ความรู้เกี่ยวกับกฎและความจริง ได้แก่ กฎ สูตร ทฤษฎีและข้อเท็จจริงต่าง ๆ

1.2) ความรู้ในการดำเนินการจำแนกได้เป็น 5 ประเภท

1.2.1) ความรู้เกี่ยวกับระเบียบแบบแผน ได้แก่ สิ่งที่เป็นแบบฟอร์มหรือระเบียบในการปฏิบัติซึ่งเป็นที่ยอมรับของคนส่วนใหญ่

1.2.2) ความรู้เกี่ยวกับแนวโน้มและลำดับเป็นเรื่อง ลำดับขั้นตอนและแนวโน้มในการกระทำหรือเกิดขึ้นเองของเรื่องราวปรากฏการณ์ต่าง ๆ

1.2.3) ความรู้เกี่ยวกับการจำแนกประเภท เป็นความรู้ในการแยกพวกตามความเหมือน และความแตกต่างตามคุณลักษณะของเรื่องราวหรือปรากฏการณ์

1.2.4) ความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์ เป็นความรู้ในสิ่งที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการวิจัยและการตรวจสอบข้อเท็จจริงต่าง ๆ

1.2.5) ความรู้เกี่ยวกับวิชาการ เป็นความรู้วิธีการที่จะทำให้ได้มาของผลลัพธ์ที่ต้องการว่าใช้วิธีเทคนิคอย่างไร

1.3) ความรู้รวบยอดในเรื่องจำแนกได้เป็น 2 ประเภท

1.3.1) ความรู้เกี่ยวกับหลักวิชาการและอ้างสรุปครอบคลุมหลักวิชาเป็นการนำหลักการที่ได้ไปอธิบายเรื่องอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

1.3.2) ความรู้ที่เกี่ยวกับทฤษฎีและโครงสร้างเป็นความสามารถในการนำหลักวิชาต่าง ๆ มาสัมพันธ์กันจนได้เป็นโครงสร้างของเนื้อหาความรู้ในเรื่องนั้น

2) ความเข้าใจ (Comprehension) เป็นความสามารถในการจับใจความได้แก่ การแปล ตีความ และขยายความในเรื่องนั้น ผู้ที่มีความเข้าใจจะต้องรู้ความหมายและรายละเอียดของเรื่องนั้นสามารถอธิบายได้ด้วยตัวเองพฤติกรรมนี้สามารถจำแนกได้เป็น

2.1) การแปลความเป็นความสามารถในการบอกความหมายตามนัยสำคัญของเรื่องราวหรือปรากฏการณ์นั้น

2.2) การตีความเป็นการถอดความหมายจากหลายความหมายตามนัยสำคัญของเรื่องราวหรือปรากฏการณ์นั้น

2.3) การขยายความ เป็นการคาดคะเนหรือพยากรณ์ไปสู่การณ์ข้างหน้าโดยอาศัยข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่

3) การนำไปใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้หลักข้อเท็จจริงไปแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องราวหรือเหตุการณ์ใหม่ที่เกิดขึ้น สามารถนำสิ่งที่ประสพการณ์ไปแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้

4) การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถในการแยกแยะเรื่องราวต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อยว่า สิ่งเหล่านี้ประกอบกันหรือมีความเกี่ยวข้องกันอย่างไร พฤติกรรมนี้สามารถจำแนกได้เป็น

4.1) การวิเคราะห์ความสำคัญ เป็นความสามารถในการหาส่วนประกอบที่สำคัญของเรื่องราวหรือปรากฏการณ์ต่าง ๆ

4.2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการหาความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ

4.3) การวิเคราะห์หลักการ เป็นความสามารถในหลักการของความสัมพันธ์ของส่วนสำคัญในเรื่องราวหรือปรากฏการณ์นั้น ๆ ว่าสัมพันธ์กันอยู่โดยอาศัยหลักการ

5) การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการประกอบส่วนต่าง ๆ ให้เข้าได้อย่างเป็นเรื่องราว โดยการจัดระบบโครงสร้างให้มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งกว่าเดิม พฤติกรรมนี้สามารถจำแนกได้เป็น

5.1) การสังเคราะห์ข้อความ เป็นความสามารถในการเรียบเรียงถ้อยคำให้ผูกพันกันเป็นเรื่องราวหนึ่ง โดยการยกตัวอย่างประกอบหรือใส่ความคิดเห็นส่วนตัว เพื่อให้ข้อความกระชับได้ตามความหมายตามต้องการ

5.2) การสังเคราะห์แผนงานเป็นความสามารถในการโครงสร้างหรือแผนงานในด้านต่าง ๆ โดยนำข้อมูลที่กำหนดให้มาหาวิธีว่าจะทำอย่างไรจึงจะทำให้เรื่องที่ต้องการอาศัยข้อมูลเหล่านี้สามารถดำเนินการไปสู่เป้าหมายได้สำเร็จ

5.3) การสังเคราะห์ความสัมพันธ์ เป็นความสามารถในการจัดระบบของข้อเท็จจริงให้สำเร็จได้ประโยชน์หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้น

6) การประเมินค่า (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจ ตีราคาโดยอาศัยเกณฑ์ (Criteria) และมาตรฐาน(Standard) ที่วางไว้ พฤติกรรมด้านประเมินค่าสามารถจำแนกได้เป็น

6.1) ประเมินโดยอาศัยข้อเท็จจริงภายใน เป็นการวิจัยตามข้อเท็จจริง

6.2) ประเมินโดยอาศัยเกณฑ์ภายนอก เป็นการวิจัยโดยเปรียบเทียบกับเกณฑ์ภายนอก เป็นการตัดสินใจโดยอาศัยเกณฑ์ภายนอกมาพิจารณา

2.1.4 การวัดความรู้

ไพศาล หวังพานิช (อ้างถึงใน บรรจง วังคี (2545: 7-8) วิธีการวัดผลด้านความรู้ อาจกระทำได้หลายวิธี แต่ที่นิยมโดยทั่วไป คือ วัดโดยการใช่แบบทดสอบหรือข้อสอบ เพราะถือว่าเป็นสิ่งเร้าเพื่อนำไปเร้าผู้ถูกสอบ ให้แสดงอาการตอบสนองออกมาด้วยพฤติกรรมบางอย่าง เช่น การพูด การเขียน ทำทาง ฯลฯ เพื่อให้สังเกตเห็นหรือนับจำนวนปริมาณได้ เพื่อนำไปแทนอันดับหรือคุณลักษณะของบุคคลนั้น รูปแบบของข้อสอบมี 3 ลักษณะดังนี้

1. สอบปากเปล่า เป็นการสอบโดยการโต้ตอบด้วยวาจาหรือคำพูดระหว่างผู้ทำการสอบกับผู้ถูกสอบ โดยตรงหรือบางครั้งเรียกว่าการสัมภาษณ์

2. ข้อสอบข้อเขียนแบ่งเป็น 2 แบบ คือ

2.1 แบบความเรียง เป็นแบบที่ต้องการให้ผู้ตอบอธิบายเรื่อง บรรยายเรื่องราวประพันธ์ หรือวิพากษ์วิจารณ์เรื่องราวเกี่ยวกับความรู้นั้น

2.2 แบบจำกัดตอบ เป็นข้อสอบที่ให้ผู้สอบพิจารณาเปรียบเทียบตัดสินข้อความหรือรายละเอียดต่าง ๆ มี 4 แบบ คือ แบบถูกผิด แบบเติมคำ แบบจับคู่และแบบเลือกตอบ

3. ข้อสอบภาคปฏิบัติ เป็นข้อสอบที่ไม่ต้องการให้ผู้ถูกสอบตอบสนองออกมาด้วยคำพูดหรือเครื่องหมายใด ๆ แต่มุ่งให้แสดงพฤติกรรมด้วยการกระทำจริง ๆ มักเป็นข้อสอบในเนื้อหาวิชาที่ต้องการให้ปฏิบัติจริง

2.2 ความเข้าใจ

2.2.1 ความหมายของความเข้าใจ

เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์และอนเนกกุล กริแสง (อ้างถึงใน พูลศักดิ์ บุเกตุ 2543:20) อธิบายว่า ความเข้าใจเป็นจุดมุ่งหมายที่ซับซ้อนกว่าความรู้ พฤติกรรมและการตอบสนองซึ่งเป็นตัวแทนของการรู้เรื่องในการสื่อความเข้าใจ ซึ่งการสื่อความเข้าใจนั้นอาจมาในรูปแบบของการพูด การเขียนและการใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ

ชาวแลทรวัดทูล (ฌางถึงใน พูลศักคี่ บุกตุ 2543:20) ให้อความหมายของความฌ้าใจว่า ความฌ้าใจ คีอ ความสามารถในการผสมและขยายความรู้ ความฌ้าให้ไกลออกจากเดิมอย่าง สมเหตุสมผลเป็นความพยายามของสมองที่จะคักแปลง ปรึบปรุง หรือ เสริมแตง ความรู้เดิมให้มี รูปลักษณะใหม่ เพื่อนำไปใช้กับสถานการณ์ที่แปลกออกไป แต่คียังมีอะไรบางอย่างคล้ายคลึงกับ ของเดิม

พูลศักคี่ บุกตุ (2543:20) ได้ให้อความหมายความฌ้าใจ หมายถึง ความสามารถของ บุคคลในการสื่อความหมาย การอธิบาย การคักความ การขยายความเกี่ยวฌ้องสัมพันธ์และเป็นเหตุเป็น ผลซึ่งกันและกันของสิ่งที่คนได้รับรู้อรับทราบหรือมีประสบการณค้อบุคคลอื่น ในลักษณะการพูด เขียน หรือใช้สัญลักษณ์โดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้

เกษร วจนรจนา (2545:33) ได้ให้อความหมายของความฌ้าใจว่า ความฌ้าใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการสื่อความหมายให้บุคคลอื่นทราบโดยการแปลความ การอธิบาย การ คักความ การขยายความในสิ่งที่คนได้รับรู้อรับทราบหรือมีประสบการณ ในลักษณะการพูด เขียนหรือ ใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ

จากคักกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความฌ้าใจ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการสื่อความหมายให้บุคคลอื่นทราบโดยการแปลความ การอธิบาย การคักความ การขยายความใน สิ่งที่คนได้รับรู้อรับทราบหรือมีประสบการณ ในลักษณะการพูด การเขียน หรือใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ โดยอาศัยพื้นฐานจากความรู้

ส่วนที่ 3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 ประวัติการออมสิน

"แบงคักฝอเทีย" ต้นแบบการออมพระบาทสมเค็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัดการเก็บออม มีสถานที่ เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชน ให้ปลอดภัยจากโจรสู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสิน ทดลองขึ้นโดยทรงพระราชทานนามแบงคักว่า "ฝอเทีย" ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและ ตำรวจนนิสัยคนไทยในการออมเบืองต้น พระองค์ทรงฌ้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบคักว่า ควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม จึงได้กำเนิครนาการออม สิน ยุคที่ 1 คลังออมสิน สังกัคกรมพระคักมหาสมบัติกระทรวงพระคักมหาสมบัติ พ.ศ. 2456 – 2471 เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์เกือถูคเผือแผ่ ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรง พระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง "คลังออมสิน" ขึ้นในสังกัดกรมพระคักมหาสมบัติ

กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 การดำเนินงานการเติบโตอย่างรวดเร็วในยุคลที่ 2 กองคลังออมสิน สังกัดกรมไปรษณีย์โทรเลข กระทรวงพาณิชย์และคมนาคม พ.ศ. 2472 – 2489 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลข กิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลังออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย” ซึ่งสร้างรากฐานความมั่นคง

ต่อมาในยุคลที่ 3 ธนาการออมสิน สังกัดกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2490 – ปัจจุบัน ภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์และความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลค้ำประกันธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาการออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินงานธุรกิจในรูปแบบธนาการออมสินตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาการออมสิน”

จากทิศทางและนโยบายการดำเนินงานของธนาการซึ่งสอดคล้องกับแผนวิสาหกิจฉบับที่ 8 ซึ่งเป็นแผนแม่บทในการดำเนินงานของธนาการสำหรับปี 2551-2555 ซึ่งได้กำหนดยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การดำเนินงานเพื่อมุ่งสู่การเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงเพื่อการออมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยเฉพาะเศรษฐกิจฐานราก พร้อมทั้งสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงเศรษฐศาสตร์และนำธนาการออมสินไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน โดยมีนโยบายในการดำเนินงาน ดังนี้

1. นโยบายการเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ
2. นโยบายการเพิ่มและขยายธุรกรรมทางการเงิน
3. นโยบายการส่งเสริมการออมและสร้างวินัยทางการเงิน
4. นโยบายการเสริมสร้างศักยภาพทางเศรษฐกิจและสังคมในระดับฐานรากตาม

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(รายงานประจำปี ธนาการออมสิน, 2550 : 34)

ซึ่งจากนโยบายเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถ ธนาการจึงได้กำหนดสมรรถนะหลักของพนักงานปฏิบัติการไว้ 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านใส่ใจความต้องการของลูกค้า
2. ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น
3. ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบต่อ

5. ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ
6. ด้านความใฝ่รู้
7. ด้านการเปิดใจรับฟัง เพื่อปรับปรุง
8. ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

3.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นฤมล กิจงานนท์ (2540: 127-135) ได้ศึกษาตัวประกอบสมรรถนะพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลของรัฐ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ โรงพยาบาลของรัฐทั่วประเทศ ที่มีประสบการณ์การปฏิบัติงานในหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติอย่างน้อย 2 ปี จำนวน 1,082 คน ซึ่งผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวประกอบสมรรถนะที่สำคัญของพยาบาลหน่วยอภิบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ มีจำนวน 9 ตัวประกอบ มีค่าความแปรปรวนรวมกันคิดเป็นร้อยละ 57.80 ดังนี้ 1. ตัวประกอบสมรรถนะด้านภาวะผู้นำ 2. ตัวประกอบสมรรถนะด้านความรู้ความสามารถในการพยาบาลผู้ป่วยโรคระบบต่าง ๆ 3. ตัวประกอบสมรรถนะด้านเทคนิคทางการปฏิบัติการพยาบาล 4. ตัวประกอบสมรรถนะด้านความรู้ความสามารถในการพยาบาลผู้ป่วยภาวะวิกฤติ 5. ตัวประกอบสมรรถนะด้านความเชี่ยวชาญพิเศษทางการพยาบาล 6. ตัวประกอบสมรรถนะด้านความรู้ความสามารถพื้นฐานทางการพยาบาล 7. ตัวประกอบสมรรถนะด้านการประชาสัมพันธ์ 8. ตัวประกอบสมรรถนะด้านการบริหารงานและ 9. ตัวประกอบสมรรถนะด้านการเฝ้าระวังอาการผิดปกติ

นารี แซ่เอ็ง (2543: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอยู่ในระดับสูง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางลบระดับต่ำกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการได้รับการอบรมเพิ่มเติมทางการพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ด้านการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สันติ อำนวยวัฒนะกุล (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสามารถหลักของผู้บริหารไทยในยุคโลกาภิวัตน์ (กรณีศึกษา ผู้บริหารภาครัฐ และเอกชนในจังหวัดชัยภูมิ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีระดับความสามารถหลักของผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ อยู่

ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณา ในแต่ละปัจจัยพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะในการทำงานสูง มีความรู้ความเข้าใจในงานมาก และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสามารถหลักของผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การบริหาร ตำแหน่ง ทักษะในการทำงาน ความรู้ ความเข้าใจในงานและทัศนคติต่อองค์กร

อวยพร สมใจ (2548: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลจังหวัดภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะโดยรวมและรายด้านทั้งสมรรถนะด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการและการวิจัยของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง (2) สมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่มีเหตุการณ์กับจังหวัดที่ไม่มีเหตุการณ์ความไม่สงบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 คือ ความพึงพอใจในงาน ระดับการศึกษา ความปลอดภัยในชีวิต อายุ และการได้รับการอบรมด้านสมรรถนะ โดยปัจจัยทั้ง 5 สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของสมรรถนะได้ร้อยละ 36

ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรม ผู้ศึกษาได้มีความสนใจในปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลว่าจะมีผลต่อสมรรถนะหลักทั้ง 8 ด้านของธนาคารออมสินอย่างไร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาลักษณะส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา เงินเดือนและประสบการณ์การทำงาน และศึกษาถึงการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสินจังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ พนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสินในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 412 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตร Taro Yamane โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 จาก จำนวน 412 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดย n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ (โดยในการศึกษานี้กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\text{แทนค่า } n = \frac{412}{1 + (412 \times (0.05)^2)}$$

$$n = 203$$

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำไว้ที่ 203 คน

เพราะฉะนั้น วิธีการสุ่มตัวอย่าง หลังจากได้ขนาดของตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน(Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม/ชั้น = จำนวนขนาดตัวอย่างทั้งหมด \times จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม/ชั้น
จำนวนประชากรทั้งหมด

ซึ่งสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้ดังตารางที่ 3.1 และผู้วิจัยจะสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายต่อไป

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

หน่วย : คน

รายชื่อสาขา	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1. สำนักงาน ภาค 7	32	16
2. สำนักงาน เขตเชียงใหม่ 1	20	10
3. สำนักงาน เขตเชียงใหม่ 2	20	10
4. สำนักงานเขตเชียงใหม่ 3	20	10
5. สาขาเชียงใหม่	17	8
6. สาขาประตูช้างเผือก	17	8
7. สาขาท่าแพ	14	7
8. สาขาบวักครกหลวง	14	7
9. สาขานนทิพย์เนตร	14	7
10. สาขามหาวิทยาลัยเชียงใหม่	15	8
11. สาขาหนองหอย	14	7
12. สาขาซอยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต ๑	7	4
13. สาขาคอยสะเก็ด	14	7
14. สาขาสันกำแพง	14	7
15. สาขาหางดง	14	7
16. สาขาไชยปราการ	13	6
17. สาขาเชียงดาว	13	6
18. สาขาฝาง	13	6

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วย : คน		
รายชื่อสาขา	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
19. สาขาพร้าว	13	6
20. สาขาแม่ใจ	13	6
21. สาขาแม่แดง	13	6
22. สาขาแม่ริม	14	7
23. สาขาสันทราย	13	6
24. สาขาสารภี	13	7
25. สาขาจอมทอง	12	6
26. สาขาคอกเตา (ธนาคารชุมชน)	7	4
27. สาขาสันป่าตอง	11	5
28. สาขาฮอด	11	5
29. สาขาอมก๋อย (ธนาคารชุมชน)	7	4
รวม	412	203

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยวางแนวคำถามตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และตามประเด็นในกรอบแนวคิดของการวิจัย ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการประยุกต์ตามแนวทางของแบบสอบถาม เพื่อการวิจัยเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ โดยโครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วยคำถามรายละเอียดข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา เงินเดือน และประสบการณ์การทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก (Core Competency)

2.2 นำแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบแก้ไข เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไข

2.3 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จำนวน 3 ท่านและนำผลที่ได้มาหาค่าความสอดคล้องแบบ IOC แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง

การทดสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) คือ การหาความสอดคล้องระหว่างเนื้อหาสาระของเครื่องมือที่สร้างขึ้นกับเนื้อหาของสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยคณะผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ให้คะแนนแล้วนำคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทุกท่านมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับปัจจัยที่ต้องการศึกษา (เพ็ญศิริ ตรีรัตนานุกาพ 2548:54) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดย IOC = ดัชนีความสอดคล้อง

$\sum R$ = ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

เมื่อ $IOC \geq 0.5$ ถือว่าค่าถามนั้นเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่าง

$IOC < 0.5$ ถือว่าค่าถามนั้นไม่เป็นตัวแทนต้องมีการปรับปรุงหรือตัดทิ้ง

จากตารางผลการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ ทั้ง 3 ท่าน ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.916 และ พบว่าค่า IOC ที่ได้ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อ 3 และ ส่วนที่ 3 นั้น ส่วนใหญ่ได้ค่า IOC ของข้อคำถามแต่ละข้อมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเนื้อหาของข้อคำถามที่สร้างขึ้นมีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

แต่มีในส่วนของข้อคำถามในส่วนที่ 2 ข้อ 3 ข้อคำถามที่ 5 และส่วนที่ 3 ข้อคำถามที่ 70 และ 71 ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.33 และข้อคำถามที่ 75 ได้ค่า IOC เท่ากับ 0 ซึ่งน้อยกว่าหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้คือต้องมีค่า IOC มากกว่า 0.5 แสดงให้เห็นว่าเนื้อหาของข้อคำถามที่สร้างขึ้นไม่มีความสอดคล้องกับเนื้อหาที่ต้องการศึกษา

จากการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามผู้วิจัยได้ทำการแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ในข้อคำถามที่ไม่มีความเหมาะสมโดยการไม่เลือกใช้ข้อคำถามนั้น ในการวิจัยครั้งนี้

2.4 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ นำแบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามจากพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 203 คน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานและศึกษา ความรู้ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามให้แก่พนักงานปฏิบัติการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจะอธิบายแบบสอบถามพร้อมตอบข้อซักถามจากพนักงาน และขอรับกลับมาในวันเดียวกันที่นำไปแจก ซึ่งจะใช้เวลาดำเนินการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือน กันยายน 2552 เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องมาดำเนินการดังนี้

4.1.1 นำแบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อเตรียมการประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

4.1.2 นำแบบสอบถามที่ลงรหัสเรียบร้อยแล้ว มาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package of Social Science) ประมวลผลข้อมูล

4.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการทางสถิติดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.2.2 การวิเคราะห์ระดับ ความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลักในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาการออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาเลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยวิธีการแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ยในการอธิบาย และใช้วิธีในการคำนวณ โดยจะกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ระดับแต่ละช่วงคะแนน โดยใช้การคำนวณระยะช่วงคะแนนของการวัด ตามแนวคิดของเบสท์ (Best) คือ

$$\text{ระยะของช่วงคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}}$$

กำหนดช่วงคะแนนดังนี้

- 2.26 – 3.00 หมายถึง มี การรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจมาก
- 1.51 – 2.25 หมายถึง มี การรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจปานกลาง
- 0.75 – 1.50 หมายถึง มีการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจน้อย
- 0.00 – 0.75 หมายถึง ไม่มีการรับรู้ ความรู้ ความเข้าใจ

4.2.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาการออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ใช้วิธีการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ Multiple Regression ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นซึ่งได้แก่ สมรรถนะหลักทั้ง 8 ด้าน กับตัวแปรอิสระซึ่งได้แก่ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา เงินเดือนและประสบการณ์การทำงาน

4.2.4 การวิเคราะห์หาข้อมูลเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ของกลุ่มตัวอย่าง จากแบบสอบถามในส่วนที่ 4 ที่มีลักษณะเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended) ใช้วิธีการเสนอในรูปแบบตาราง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสิน จ.เชียงใหม่ นั้น ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจำนวน 203 ชุด ซึ่งผลการวิเคราะห์ได้นำเสนอในรูปแบบของตารางข้อมูลประกอบคำบรรยายและความเรียง โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล โดยตัวแปรที่นำมาอธิบายในส่วนนี้ประกอบด้วย เพศ, อายุ, สถานภาพทางสังคม, ระดับการศึกษา, ระดับเงินเดือนและอายุการทำงาน นำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่และร้อยละ

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องสมรรถนะหลักนำเสนอในรูปแบบตารางโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้าน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก นำเสนอในรูปแบบตาราง

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	59	29.10
หญิง	144	70.90
รวม	203	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
25 ปีหรือต่ำกว่า	9	4.40
26 - 35 ปี	67	33.00
36 - 40 ปี	51	25.10
41 - 50 ปี	56	27.6
มากกว่า 50 ปี	20	9.90
รวม	203	100.00
สถานภาพทางสังคม		
โสด	66	32.50
สมรส	119	58.60
หย่าร้าง,หม้าย	18	8.90
รวม	203	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	23	11.30
ปริญญาตรี	149	73.40
ปริญญาโท	31	15.30
สูงกว่าปริญญาโท	0	0
รวม	203	100.00
ระดับเงินเดือน		
9,000-15,000	21	10.30
15,001-20,000	36	17.80
20,001-25,000	39	19.20
25,001-30,000	34	16.70
มากกว่า30,000	73	36.00
รวม	203	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุการทำงาน		
1-5 ปี	34	16.70
6-10 ปี	54	26.70
11-15 ปี	40	19.70
16-20 ปี	38	18.70
มากกว่า 20 ปี	37	18.20
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ที่ตอบแบบสอบถามสามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ	ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 70.90 และเพศชายจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.10
อายุ	ส่วนใหญ่มีอายุมากที่สุด 26-35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมา มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และน้อยที่สุดมีอายุ 25 ปีหรือต่ำกว่ามีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40
สถานภาพทางสังคม	ส่วนใหญ่สมรสแล้วมี จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมา โสด จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และน้อยที่สุดคือหย่าร้าง, หม้าย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90
ระดับการศึกษา	ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมีจำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 58.60 รองลงมา มีการศึกษาในระดับปริญญาโท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.30 และน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาค่ากว่าปริญญาตรีมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.30
ระดับเงินเดือน	ส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาทมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 36 รองลงมา มีระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 และน้อยที่สุดมีระดับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 9,000 – 15,000 บาท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30

อายุการทำงาน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานระหว่าง 6 – 10 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70

รองลงมามีอายุการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 และ น้อยที่สุดมีอายุการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 16.70

ส่วนที่ 2 ระดับความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องสมรรถนะหลัก

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของการรับทราบข้อมูล เกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การรับทราบข้อมูล		
เคย	174	85.70
ไม่เคย	29	14.30
รวม	203	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ส่วนใหญ่เคยรับทราบข้อมูลมีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 85.70 และไม่เคยรับทราบข้อมูล มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของการรับทราบข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ

การรับทราบข้อมูลจาก	จำนวน(คน)	ร้อยละ
หนังสือภายใน	64	31.50
การจัดฝึกอบรมของธนาคาร	51	25.10
การจัดฝึกอบรมจากภายนอก	8	3.90
เว็บไซต์ภายในของธนาคาร	78	38.40
วารสารของธนาคาร	83	40.90
จากผู้บังคับบัญชาระดับสูง	34	16.70
อื่น ๆ	14	6.90

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ส่วนใหญ่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะหลักจากวารสารของธนาคาร จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 รองลงมาคือ เว็บไซต์ภายในของธนาคารมีจำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 40.90 และรองลงมาคือ หนังสือภายในของธนาคารมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความรู้ในเรื่องสมรรถนะหลัก

	\bar{x}	S.D.	ระดับความรู้
ความรู้ในเรื่องสมรรถนะหลัก			
1. ความหมายของคำว่า “สมรรถนะหลัก”	1.84	.695	ปานกลาง
2. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนด “สมรรถนะหลัก”	2.00	.745	ปานกลาง
3. วัตถุประสงค์ของการกำหนด “สมรรถนะหลัก”	1.95	.726	ปานกลาง
4. สมรรถนะหลัก ทั้ง 8 ประการ	2.15	.732	ปานกลาง
5. การกำหนดสมรรถนะตามระดับตำแหน่งงาน	1.86	.758	ปานกลาง
6. การนำสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน	1.93	.764	ปานกลาง
รวม	1.96	.736	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานปฏิบัติการมีความรู้ในเรื่องสมรรถนะหลักโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.96$) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง โดยมากที่สุดคือความรู้ความเข้าใจสมรรถนะหลักทั้ง 8 ประการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.15$) รองลงมาคือความรู้ความเข้าใจสมรรถนะหลักเหตุผลความจำเป็นที่ต้องการกำหนด “สมรรถนะหลัก” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.00$) และน้อยที่สุดคือความรู้ความเข้าใจความหมายของคำว่า “สมรรถนะหลัก” อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.84$)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{x}	S.D.	ระดับของสมรรถนะหลัก
1.ความสามารถรวมรวมและสอบถามถึงความต้องการของลูกค้าได้	2.30	.600	มาก
2. การอธิบายความแตกต่างของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายได้	2.15	.555	ปานกลาง
3. การมีความเต็มใจในการรับฟังความต้องการของลูกค้า	2.54	.599	มาก
4. การยินดีช่วยเหลือลูกค้าก่อน โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ	2.54	.574	มาก
5. การให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า	2.37	.561	มาก
6. ความสามารถหาวิธีการในการทบทวนความคาดหวังของลูกค้า	2.08	.530	ปานกลาง
7. การตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ครบถ้วนและถูกต้อง	2.20	.575	ปานกลาง
รวม	1.97	.571	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.97$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดอยู่ในด้านการมีความเต็มใจในการรับฟังความต้องการของลูกค้าและด้านการยินดีช่วยเหลือลูกค้าก่อน โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.54$) รองลงมาคือด้าน การให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.37$) และน้อยที่สุดด้านความสามารถหาวิธีการในการทบทวนความคาดหวังของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.08$)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านความเอื้อเพื่อต่อผู้อื่น (เพื่อนร่วมงาน)

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{x}	S.D.	ระดับ ของสมรรถนะหลัก
1. การอธิบายและชี้แจงถึงความรู้สึกและความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้อื่นได้	2.19	.524	ปานกลาง
2. การให้ความสนใจและแสดงออกต่อความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์	2.35	.598	มาก
3. การแสดงออกถึงความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์และเต็มใจในการรับรู้และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน	2.47	.565	มาก
4. การเสนอตัวให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานโดยที่ไม่ต้องได้รับการร้องขอ	2.28	.550	มาก
รวม	2.32	.559	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านความเอื้อเพื่อต่อผู้อื่น (เพื่อนร่วมงาน) มีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.32$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดอยู่ในด้าน การแสดงออกถึงความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์และเต็มใจในการรับรู้และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=2.47$) รองลงมาคือด้าน การให้ความสนใจและแสดงออกต่อความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์ อยู่ในระดับมาก($\bar{x}=2.35$) และน้อยที่สุดด้าน การอธิบายและชี้แจงถึงความรู้สึกและความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้อื่น ได้อยู่ในระดับปานกลาง($\bar{x}=2.19$)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{x}	S.D.	ระดับ ของสมรรถนะหลัก
1. การอธิบายถึงระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่ใช้ในหน่วยงานและในธนาคารได้	2.18	.646	ปานกลาง
2. ความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้	2.29	.694	มาก
3. ความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างเป็นระบบ	2.20	.685	ปานกลาง
4. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมพื้นฐานได้	2.07	.671	ปานกลาง
5. ความสามารถในการนำเสนอข้อมูลโดยคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการเสนอในรูปแบบของค่าสถิติและกราฟต่างๆ ได้	1.96	.709	ปานกลาง
6. ความสามารถในการให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองแก่ผู้อื่นได้	2.10	.640	ปานกลาง
รวม	2.13	.674	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.13$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือด้านความสามารถในการใช้โปรแกรมพื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 2.29$) รองลงมาคือด้านความสามารถในการจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างเป็นระบบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.20$) และน้อยที่สุดคือด้านความสามารถในการนำเสนอข้อมูล โดยคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการเสนอในรูปแบบของค่าสถิติและกราฟต่างๆ ได้ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 1.96$)

ตารางที่ 4.8 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับของสมรรถนะหลัก
1. การอธิบายให้ผู้อื่นทราบถึงกฎระเบียบและจรรยาบรรณการทำงานของธนาคารได้	2.19	.625	ปานกลาง
2. ความสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นด้วยความโปร่งใส โดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริง	2.41	.610	มาก
3. การปฏิบัติตนให้อยู่ในกฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร	2.50	.600	มาก
4. ความสามารถตอบข้อซักถามให้ผู้อื่นทราบถึงการปฏิบัติตนตามกฎระเบียบของธนาคารและการมีคุณธรรมที่ดี	2.30	.608	มาก
5. การให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นให้ปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและจรรยาบรรณของธนาคาร	2.23	.581	ปานกลาง
รวม	2.33	.605	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ มีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.33$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือด้านการปฏิบัติตนให้อยู่ในกฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.50$) รองลงมาคือด้านความสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นด้วยความโปร่งใส โดยไม่บิดเบือนข้อเท็จจริงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.41$) และน้อยที่สุดคือด้านการอธิบายให้ผู้อื่นทราบถึงกฎระเบียบและจรรยาบรรณการทำงานของธนาคาร ได้อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.19$)

ตารางที่ 4.9 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ของสมรรถนะหลัก
1. ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ	2.25	.579	ปานกลาง
2. การปฏิบัติตามระบบและขั้นตอนการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลของงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดขึ้น	2.36	.618	มาก
3. การอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน	2.31	.576	มาก
4. การแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดขึ้น	2.29	.596	มาก
5. การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดขึ้น	2.38	.562	มาก
6. ความสามารถในการศึกษาแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานถึงแนวทางในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดขึ้น	2.20	.536	ปานกลาง
รวม	2.30	.578	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ มีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.30$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือด้าน การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.38$) รองลงมาคือด้านการปฏิบัติตามระบบและขั้นตอนการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลของงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.36$) และน้อยที่สุดคือด้านความสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานถึงแนวทางในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดขึ้นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.20$)

ตารางที่ 4.10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านความรู้

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับ ของสมรรถนะหลัก
1. การแสวงหาความรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร	2.24	.608	ปานกลาง
2. การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการการอบรมต่าง ๆ ที่ธนาคารหรือหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น	2.30	.638	มาก
3. ความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้อื่น ไปใช้ปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบ	2.23	.525	ปานกลาง
4. การแสดงออกถึงความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงานที่รับผิดชอบ	2.35	.556	มาก
5. การให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานถึงวิธีการแสวงหาความรู้และเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ	2.25	.555	ปานกลาง
รวม	2.27	.576	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านความรู้ มีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.27$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือด้านการแสดงออกถึงความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.35$) รองลงมาคือด้าน การแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการการอบรมต่าง ๆ ที่ธนาคารหรือหน่วยงานภายนอกจัดขึ้นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.30$) และน้อยที่สุดคือด้านความสามารถในการประยุกต์ใช้ความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับการถ่ายทอดจากผู้อื่นไปใช้ปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.23$)

ตารางที่ 4.11 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับของสมรรถนะหลัก
1. การแสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	2.50	.583	มาก
2. การรับรู้รับฟัง และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง	2.48	.575	มาก
3. การแสวงหาโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นในการทำงานของตนเองจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	2.44	.554	มาก
4. การยอมรับฟังคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีต่องานที่รับผิดชอบด้วยใจที่เป็นกลาง	2.44	.580	มาก
5. การนำคำวิจารณ์ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการปรับปรุงงานของตนเอง	2.47	.591	มาก
รวม	2.47	.577	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง มีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.47$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือด้านการแสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.50$) รองลงมาคือด้านการรับรู้รับฟัง และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเองอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.48$) และน้อยที่สุดคือด้านการแสวงหาโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นในการทำงานของตนเองจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาและด้านการยอมรับฟังคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีต่องานที่รับผิดชอบด้วยใจที่เป็นกลางอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.44$)

ตารางที่ 4.12 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติ ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับของสมรรถนะหลัก
1. การอธิบายได้ถึงขั้นตอนการทำงานและเป้าหมายของงานที่คนรับผิดชอบได้	2.40	.575	มาก
2. การมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ	2.41	.568	มาก
3. การคิดหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ	2.44	.580	มาก
4. ความสามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่น ในการพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง เพื่อการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ	2.39	.581	มาก
รวม	2.41	.567	มาก

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.41$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าทุกข้ออยู่ในระดับมาก โดยมากที่สุดคือด้านการคิดหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.44$) รองลงมาคือด้านการมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาเทคนิค และวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.41$) และน้อยที่สุดคือด้าน ความสามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่น ในการพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง เพื่อการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.39$)

ตารางที่ 4.13 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของพนักงานจำแนกตามระดับความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติโดยรวมทั้ง 8 ด้าน

สมรรถนะหลัก 8 ด้าน	\bar{X}	S.D.	ระดับของสมรรถนะหลัก
1. ด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า	1.97	.571	ปานกลาง
2. ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น	2.32	.559	มาก
3. ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	2.13	.674	ปานกลาง
4. ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ	2.33	.605	มาก
5. ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ	2.30	.578	มาก
6. ด้านความใฝ่รู้	2.27	.576	มาก
7. ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง	2.47	.577	มาก
8. ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ	2.41	.567	มาก
รวม	2.27	.588	มาก

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.27$) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่ามากที่สุดคือด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.47$) รองลงมาคือด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.48$) และน้อยที่สุดคือด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 1.97$)

ส่วนที่ 3 ผลการหาความสัมพันธ์ของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก
ทั้ง 8 ด้าน

ตารางที่ 4.14 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักด้านความใส่ใจ
ในความต้องการของลูกค้า

ด้านความใส่ใจในความต้องการของ ลูกค้า	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.203	.231		9.541	.000
เพศ	.095	.067	.102	1.429	.155
อายุ	.043	.058	.110	.744	.458
สถานภาพ	-.063	.054	-.089	-1.166	.245
ระดับการศึกษา	-.028	.067	-.034	-.424	.672
เงินเดือน	.008	.045	.026	.176	.086
ประสบการณ์การทำงาน	-.015	.054	-.048	-.278	.781

R Square=.023 , F= .768 ,Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าไม่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลใดที่มีผลต่อสมรรถนะหลักใน
การปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05

ตารางที่ 4.15 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น

ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.118	.245		8.655	.000
เพศ	.086	.071	.086	1.216	.225
อายุ	.049	.061	.118	.803	.423
สถานภาพ	-.095	.057	-.127	-1.674	.096
ระดับการศึกษา	.015	.071	.018	.218	.828
เงินเดือน	.024	.048	.074	.498	.619
ประสบการณ์การทำงาน	-.013	.057	-.039	-.228	.820

R Square= .031, F=1.041, Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่าไม่มีปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลด้านใดมีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โ

ตารางที่ 4.16 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.736	.296		9.250	.000
เพศ	-.110	.085	-.085	-1.290	.199
อายุ	-.041	.074	-.077	-.561	.576
สถานภาพ	-.225	.069	-.229	-3.267	.001*
ระดับการศึกษา	.143	.085	.125	1.677	.095*
เงินเดือน	-.028	.058	-.068	-.493	.623
ประสบการณ์การทำงาน	-.028	.069	-.065	-.403	.687

R Square= .165, F= 6.447, Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ปัจจัยด้านระดับการศึกษาและสถานภาพมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.17 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักด้านความมี
คุณธรรมและรับผิดชอบ

ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	1.846	.264		7.002	.000
เพศ	.263	.076	.238	3.458	.001*
อายุ	.084	.066	.181	1.274	.204
สถานภาพ	-.119	.061	-.141	-1.931	.055
ระดับการศึกษา	-.025	.076	-.026	-.334	.739
เงินเดือน	.040	.051	.112	.783	.434
ประสบการณ์การทำงาน	-.036	.062	-.097	-.580	.563

R Square=.094, F=3.384 ,Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ปัจจัยด้านเพศมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.18 แสดงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ

ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.322	.251		9.254	.000
เพศ	.092	.072	.089	1.275	.204
อายุ	-.029	.063	-.067	-.463	.644
สถานภาพ	-.192	.058	-.244	-3.294	.001*
ระดับการศึกษา	.008	.072	.009	.112	.911
เงินเดือน	.058	.049	.171	1.182	.239
ประสบการณ์การทำงาน	.009	.059	.026	.153	.879

R Square= .096 , F= 2.420 , Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.19 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักด้านความใฝ่รู้

ด้านความใฝ่รู้	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.486	.248		10.007	.000
เพศ	.002	.072	.002	.035	.972
อายุ	.014	.062	.033	.227	.821
สถานภาพ	-.201	.058	-.257	-3.469	.001*
ระดับการศึกษา	.017	.072	.019	.240	.811
เงินเดือน	.057	.048	.172	1.185	.238
ประสบการณ์การทำงาน	-.048	.058	-.141	-.832	.406

R Square= .070, F= 2.449, Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในด้านความใฝ่รู้ในความต้องการของลูกค้านามากที่สุด

ตารางที่ 4.20 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อสมรรถนะหลักด้านการเปิดใจ
รับฟังเพื่อปรับปรุง

ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.450	.276		8.886	.000
เพศ	.128	.080	.113	1.606	.110
อายุ	-.069	.069	-.144	-.995	.321
สถานภาพ	-.123	.064	-.143	-.1915	.057
ระดับการศึกษา	-.059	.079	-.059	-.738	.461
เงินเดือน	.108	.054	.292	2.000	.047*
ประสบการณ์การทำงาน	-.011	.065	-.030	-.175	.861

R Square= .057, F=1.963, Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ปัจจัยด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ตารางที่ 4.21 แสดงถึงผลของปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อสมรรถนะหลักด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.419	.265		9.132	.000
เพศ	.028	.076	.026	.372	.710
อายุ	-.032	.066	-.071	-.491	.624
สถานภาพ	-.178	.062	-.215	-2.887	.004*
ระดับการศึกษา	.043	.076	.045	.563	.574
เงินเดือน	.072	.052	.202	1.388	.167
ประสบการณ์การทำงาน	.004	.062	.012	.071	.944

R Square= .056, F= 1.930, Sig.= 0.000

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลมีผลกระทบต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยที่ปัจจัยด้านสถานภาพมีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้ามากที่สุด

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่ได้รวบรวมมาจากแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด โดยมีผู้เสนอความคิดเห็นจำนวน 6 คน จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 203 คน คิดเป็นร้อยละ 2.95

ข้อเสนอแนะ	จำนวน(คน)
1. ควรจัดให้มีการฝึกอบรม	4
2. ศึกษาปัจจัยด้านผู้นำมุ่งให้สร้างความเป็นทีมในการทำงาน	1
3. ศึกษาปัจจัยด้านสุขภาพของร่างกายและจิตใจ	1

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ พนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดย การศึกษาในครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา เงินเดือนและประสบการณ์การทำงาน ศึกษาถึงปัจจัยความรู้ ความเข้าใจในเรื่อง สมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน และศึกษาถึงปัจจัยการรับรู้ซึ่งประกอบด้วย ค่านิยมและทัศนคติ, บุคลิกภาพ, การสนใจ, ความสนใจ, ประสบการณ์และความคาดหวังของพนักงานปฏิบัติการธนาคาร ออมสินจังหวัดเชียงใหม่

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน ของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

1.1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงาน ปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

1.1.4 เพื่อเสนอแนะแนวทางการศึกษาในเรื่องสมรรถนะหลักให้แก่ผู้ที่ต้องการ ศึกษาต่อไป

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นพนักงานปฏิบัติการของธนาคารออมสิน จ.เชียงใหม่ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 203 ตัวอย่าง จากการคำนวณจำนวนตัวอย่างโดยวิธี ของYAMANE เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการรวบรวม ข้อมูลจากแบบสอบถามให้แก่พนักงานปฏิบัติการซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยจะอธิบายแบบสอบถาม พร้อมตอบข้อซักถามจากพนักงาน และขอรับกลับมาในวันเดียวกับที่นำไปแจก การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิธี Multiple Regression

1.3 ผลการวิจัย จากการศึกษาค้นคว้าอิสระในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ โดยผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1.3.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 70.90 ในจำนวนดังกล่าวมีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 26 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.00 ซึ่งพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่สมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 58.60 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.40 ระดับเงินเดือนของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ในระดับมากกว่า 30,000 บาท ในส่วนของประสบการณ์การทำงาน ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานอยู่ในช่วง 6 – 10 ปี

1.3.2 ปัจจัยความรู้ เกี่ยวกับเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีความรู้โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพนักงานปฏิบัติการมีความรู้ในเรื่องสมรรถนะหลักทั้ง 8 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด

1.3.3 ปัจจัยความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานในด้านต่าง ๆ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

1.3.4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ควรมีการฝึกอบรมสมรรถนะหลักให้แก่พนักงานปฏิบัติการ

2. อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แยกอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

2.1 ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจและระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้แยกประเด็นศึกษาเป็น 2 กรณี คือปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะ และปัจจัยด้านการรับรู้ในด้านค่านิยมและทัศนคติ บุคลิกภาพ การจูงใจ ความคาดหวัง ประสบการณ์และความสนใจ โดยแยกการอภิปรายผลทั้ง 2 กรณีดังนี้

ปัจจัยด้านความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีระดับความรู้เกี่ยวกับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (Mean) 1.96 ซึ่งพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้มากในเรื่องความหมาย เหตุผล วัตถุประสงค์ การกำหนดสมรรถนะตามระดับตำแหน่งงานและการนำ

สมรรถนะหลักไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน หากมีการให้ความรู้เพิ่มเติมจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติการมีความรู้มากยิ่งขึ้นและนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านความเข้าใจ ผู้วิจัยได้ศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติมีความเข้าใจในเกี่ยวสมรรถนะหลักทั้ง 8 ด้านดังนี้

ด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า จากการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการมีระดับความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย (Mean) 1.97 ซึ่งสมรรถนะหลักในด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า นั้น พนักงานปฏิบัติการสามารถรวบรวมและสอบถามถึงความต้องการของลูกค้าได้ อีกทั้งยังเต็มใจในการรับฟังความต้องการของลูกค้าและยินดีให้ความช่วยเหลือลูกค้าก่อนโดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ โดยมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก แต่มีสิ่งที่น่าสนใจก็คือ ระดับความเข้าใจในด้านการอธิบายความแตกต่างของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย ความสามารถในการหาวิธีการทบทวนความคาดหวังของลูกค้าและการตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ครบถ้วนและถูกต้องอยู่ในระดับปานกลาง ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกอบรมในด้านนี้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น(เพื่อนร่วมงาน) จากการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการมีระดับความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 2.32 ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีในองค์กรที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเอื้อเฟื้อต่อเพื่อนร่วมงานซึ่งกันและกัน ช่วยให้บริการลูกค้าในการทำงานมีความรักใคร่สามัคคีช่วยเหลือดูแลต่อกัน

ด้านทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีระดับความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสมรรถนะหลักในด้านนี้หากมีการฝึกอบรมและพัฒนาจะช่วยให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้เร็วยิ่งขึ้น

ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 2.33 การมีคุณธรรมและรับผิดชอบต่อเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการทำงาน การเข้าใจและปฏิบัติตามกฎระเบียบและจริยธรรมในการทำงานของธนาคาร จะช่วยให้องค์กรมีความโปร่งใส สร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการธุรกรรมทางการเงินกับธนาคาร

ด้านความใฝ่รู้ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 2.27 การที่พนักงานปฏิบัติมีสมรรถนะหลักในด้านนี้มาก ช่วยให้การดำเนินงานเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 2.47 แสดงให้เห็นว่า พนักงานปฏิบัติมีความเต็มใจรับ

ฟัง ขอมรับคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา เพื่อนำไปประยุกต์ใช้กับงานให้เกิดประโยชน์ในการปรับปรุงงานของตนเอง

ด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติมีความเข้าใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (Mean) 2.41 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานปฏิบัติมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาเทคนิคและวิธีการใหม่ ๆ ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้ดีขึ้นอยู่เสมอ อีกทั้งยังสามารถช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานได้

2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

จากการศึกษา ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพทางสังคม ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือนและประสบการณ์การทำงาน โดยสามารถอภิปรายแต่ละตัวแปรได้ดังนี้

ปัจจัยเรื่องเพศ จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จะเห็นได้ว่าการทำงานในธุรกรรมเกี่ยวกับการเงิน ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบ ในการทำงาน อีกทั้งต้องให้ความสำคัญในด้านการบริการที่มีความสุภาพ นุ่มนวล อ่อนโยนแจ่มใส เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า จะเห็นได้ว่า เพศต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจใน ด้านความมีคุณธรรม และรับผิดชอบ

ปัจจัยเรื่องสถานภาพทางสังคม จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่โสด ซึ่งมีส่วนทำให้มีความคล่องตัวในการทำงาน ทุ่มเทให้กับการทำงานเป็นอย่างมาก จะเห็นได้ว่า สถานภาพทางสังคมที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ ด้านความใฝ่รู้และด้านการปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ

ปัจจัยเรื่องระดับการศึกษา จากการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ซึ่งถือได้ว่าธนาคารได้บุคลากรที่มีคุณภาพในระดับที่สังคมยอมรับ ว่าสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของธนาคาร ทั้งยังสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติให้สูงขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่า ระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในด้านทักษะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัจจัยเรื่องระดับเงินเดือน จากการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท ซึ่งระดับเงินเดือนเป็นสิ่งที่ช่วยสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้ได้ผลงานที่ดี จะเห็นได้ว่า เงินเดือนแตกต่างกันส่งผลต่อระดับความรู้ความเข้าใจในการเปิดใจรับฟังเพื่อปรับปรุง

ผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับ สันติ อำนวยวิวัฒนะกุล (2546) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสามารถหลักของผู้บริหารไทยในยุคโลกาภิวัตน์ (กรณีศึกษา ผู้บริหารภาครัฐ และ

เอกชนในจังหวัดชัยภูมิ) ผลการศึกษาพบว่า ผู้บริหารส่วนใหญ่มีระดับความสามารถหลักของผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกพิจารณา ในแต่ละปัจจัยพบว่าผู้บริหารส่วนใหญ่มีทักษะในการทำงานสูง มีความรู้ความเข้าใจในงานมาก และมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสามารถหลักของผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ มีระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การบริหาร ตำแหน่ง ทักษะในการทำงาน ความรู้ ความเข้าใจในงานและทัศนคติต่อองค์กร

อวยพร สมใจ (2548) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลจังหวัดภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า (1) สมรรถนะโดยรวมและรายด้านทั้งสมรรถนะด้านบริหาร ด้านบริการ และด้านวิชาการและการวิจัยของหัวหน้าหอผู้ป่วยอยู่ในระดับสูง (2) สมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ปฏิบัติงานในจังหวัดที่มีเหตุการณ์กับจังหวัดที่ไม่มีเหตุการณ์ความไม่สงบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (3) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001 คือ ความพึงพอใจในงาน ระดับการศึกษา ความปลอดภัยในชีวิต อายุ และการได้รับการอบรมด้านสมรรถนะ โดยปัจจัยทั้ง 5 สามารถร่วมกันทำนายความแปรปรวนของสมรรถนะได้ร้อยละ 36

ส่วนปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในเรื่อง อายุ และประสบการณ์การทำงานไม่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการศึกษาในเรื่องสมรรถนะหลักให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษาต่อไป

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ วิชาการอมสิน จ.เชียงใหม่ ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นดังต่อไปนี้

4.1 วิชาการอมสินควรมีการฝึกอบรมในด้านการอธิบายความแตกต่างของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละราย ความสามารถในการหาวิธีการทบทวนความคาดหวังของลูกค้า และการตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ครบถ้วนและถูกต้อง ในด้านนี้เพิ่มเติมเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

4.2 ควรทำการศึกษาพนักงานในทุกตำแหน่งงาน ในจังหวัดอื่น ๆ ให้ครอบคลุมโดยอาจจ้างบริษัทที่มีศักยภาพและมีความเชี่ยวชาญในการทำวิจัยมาช่วยในการศึกษาวิจัยเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพพนักงานและส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของวิชาการ

4.3 ควรมีการศึกษาวิจัยในด้านการสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาว่ามีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นประโยชน์ในการ

สร้างหรือปลูกฝังทัศนคติที่ดีต่อการทำงานให้กับธนาคาร อีกทั้งควรศึกษาปัจจัยด้านสุขภาพทั้งสุขภาพกายและจิตใจเพิ่มเติม เพราะร่างกายและจิตใจของพนักงาน หากมีความพร้อมทั้ง 2 ด้านย่อมส่งผลดีต่อการทำงาน ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ เกิดประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายของธนาคาร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรพจน์ อัครวินวิจิตร (2550) สรรพมหาเล้าบอกกล่าวความเป็นไป กรุงเทพมหานคร
อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง
- กรมส่งเสริมการเกษตร (2548) รายงานผลการสัมมนาเชิงปฏิบัติการจัดทำสมรรถนะบุคลากร
กรมส่งเสริมการเกษตรคณะทำงานพัฒนาบุคลากร ประเมินผลแรงจูงใจและสำนัก
พัฒนาการถ่ายทอดเทคโนโลยี กรมส่งเสริมการเกษตร
- เกษร วจนรจนา (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณในการจัดทำ
งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน” สาขาวิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2550) มาตรฐาน Competency กั้นเออะ ครั้งที่ 3 กรุงเทพมหานคร เอช อาร์
เซ็นเตอร์
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) พฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- ธนาคารออมสิน (2552) “ออมสิน” (จุลสาร)
- ธานีรินทร์ ศิลปจารุ (2551) การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครั้งที่ 9
กรุงเทพมหานคร บิซซิเนสฮอไรซัน
- ธีรศักดิ์ คงคาสวัสดิ์ (2551) Competency ภาคปฏิบัติเข่าทำกันอย่างไร ครั้งที่ 5 กรุงเทพมหานคร
สำนักพิมพ์สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี(ไทย – ญี่ปุ่น)
- นงเยาว์ เขียวสอาด (2542) อ้างถึงในเกษร วจนรจนา (2545) “ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณในการจัดทำ งบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน” สาขาวิชา
วิชาการจัดการ วิทยาลัยบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
พระจอมเกล้าธนบุรี
- นารี แซ่อึ้ง (2543) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์สังกัด
กระทรวงสาธารณสุข” วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ
บริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- บุญชม ศรีสะอาด (2543) อ้างถึงใน แคทรีชา ทองสอดแสง (2545) “ความรู้ความเข้าใจและเจตคติ
กับพฤติกรรมการป้องกันมลภาวะทางอากาศของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมที่
เกี่ยวกับผ้าในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน” ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

- พิสมัย พวงคำ (2551) “สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น”
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิต
วิทยาลัยมหาวิทยาลัยขอนแก่น
- เพ็ญศิริ ศรีรัตนภาพ (2548) “การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบริษัท
ทีโอที จำกัด(มหาชน)” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการ
จัดการบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ไพศาล หวังพานิช (2543) อ้างถึงใน บรรจง วังกี (2545) “ความรู้ความเข้าใจของนักเรียน
มัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดลำพูนเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการการ
เลือกตั้ง” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการปกครอง
บัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ศศิวิมล ทองทั่ว (2548) “ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงานของเภสัชกรในโรงพยาบาล
ชุมชนเขตการสาธารณสุข 6 วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541) อ้างถึงในอวยพร สมใจ(2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลจังหวัดภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย”
วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ (2545) อ้างถึงในอวยพร สมใจ(2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะ
ของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลจังหวัดภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย”
วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธารณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุพานี สฤณภูวนิช (2552) พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่:แนวคิดและทฤษฎี ครั้งที่ 2
กรุงเทพมหานคร ซีเอ็ดยูเคชั่น
- สำนักงาน ก.พ.(2548) คำจำกัดความและรายละเอียดสมรรถนะ(Competency) สำหรับตำแหน่งใน
ราชการพลเรือน กรุงเทพมหานคร สำนักงาน ก.พ.
- สันติ อำนวยวัฒนะกุล (2546) “ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความสามารถหลักของผู้บริหารไทยในยุค
โลกาภิวัตน์(กรณีศึกษาผู้บริหารภาครัฐและเอกชนในจังหวัดชัยภูมิ)” ปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

- อวยพร สมใจ (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อสมรรถนะของหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลจังหวัดภาคใต้ตอนล่างของประเทศไทย” วิทยานิพนธ์ปริญญาสาธาณสุขมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อาภรณ์ ภู่วิทยพันธ์ (2552) Competency Development Roadmap กรุงเทพมหานคร เอช อาร์ เซ็นเตอร์
- Hay Group(2004). HR coach Retrieved September 2,2004, อ้างถึงในพิสมัย พวงคำ (2551) “สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- McClelland, D.C. (1973). “Testing for Competence rather than for Intelligence,” American Psychologist. 28 , 1 – 14.
- Spencer, M and Spencer, M.S. 1993. Competence at work: Models for Superior Performance. New York: John Wiley & Sons. อ้างถึงในพิสมัย พวงคำ (2551) “สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการพัฒนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- (<http://portal.in.th/inno-sayan/pages/1133/>) Retrieved December 4, 2009

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม)

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

- | | |
|-------------------------|--|
| 1. นางภาวิณี ใจโพธิ์ | ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสิน
สาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต |
| 2. นางสาวสิริกร ใจแพทย์ | ผู้ช่วยผู้จัดการธนาคารออมสินสาขานนทบุรีนคร |
| 3. นายสุภัทร ชูประคิมฐ์ | อาจารย์พิเศษคณะเทคนิคการแพทย์ |

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม

14 กันยายน 2552

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถามในการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการธนาคารออมสินภาค 7

ด้วยดิฉัน นางสาวดวงเนตร พงษ์เจริญ พนักงานปฏิบัติการ 5 ธนาคารออมสินสาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต เชียงใหม่ กำลังศึกษาต่อระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ได้ทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่ ในการนี้เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้บรรลุผลสำเร็จ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการแจกแบบสอบถามแก่พนักงานปฏิบัติการ ระดับ 4 – 7 ในหน่วยงานของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวดวงเนตร พงษ์เจริญ)

ภาคผนวก ค
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ
ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการศึกษาวิชา การศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยจุดมุ่งหมายของ แบบสอบถามนี้เพื่อ

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจในสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของ พนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ ธนาคารออมสิน จังหวัดเชียงใหม่
4. เพื่อเสนอแนะแนวทางการศึกษาในเรื่องสมรรถนะหลักให้แก่ผู้ที่ต้องการศึกษา ต่อไป

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวมและนำไปใช้ประโยชน์เพื่อ การศึกษาเท่านั้น

3. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลัก จำนวน 48 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อคำถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลัก(Core

Competency)

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ

1. 25 ปีหรือต่ำกว่า 2. 26 – 35 ปี
 3. 36 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. มากกว่า 50 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจในเรื่องสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดแสดงเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงตามความรู้ความเข้าใจของท่านมากที่สุด

ระดับ 3	หมายถึง	มีความรู้ ความเข้าใจ มาก
ระดับ 2	หมายถึง	มีความรู้ ความเข้าใจปานกลาง
ระดับ 1	หมายถึง	มีความรู้ ความเข้าใจน้อย
ระดับ 0	หมายถึง	ไม่มีความรู้ ความเข้าใจ

ท่านมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ตามหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ประเด็น	ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก			
	มาก 3	ปานกลาง 2	น้อย 1	ไม่มี 0
ท่านมีความรู้อยู่ในระดับใดต่อข้อความต่อไปนี้				
1. ความหมายของคำว่า “สมรรถนะหลัก”				
2. เหตุผลความจำเป็นที่ต้องมีการกำหนด “สมรรถนะหลัก”				
3. วัตถุประสงค์ของการกำหนด “สมรรถนะหลัก”				
4. สมรรถนะหลัก ทั้ง 8 ประการ				
5. การกำหนดสมรรถนะตามระดับตำแหน่งงาน				
6. การนำสมรรถนะไปใช้ประโยชน์ในการทำงาน				
ท่านคิดว่าตนเองมีสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด				
ประเด็น	ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก			
	มาก 3	ปานกลาง 2	น้อย 1	ไม่มี 0
- ด้านความใส่ใจในความต้องการของลูกค้า				
7. ท่านสามารถรวบรวมและสอบถามถึงความต้องการของลูกค้าได้				
8. ท่านอธิบายความแตกต่างของลูกค้า และความคาดหวังของลูกค้าแต่ละรายได้				
9. ท่านมีความเต็มใจในการรับฟังความต้องการของลูกค้า				
10. ท่านยินดีช่วยเหลือลูกค้าก่อน โดยที่ไม่ต้องรอให้ลูกค้าร้องขอ				

ประเด็น	ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก			
	มาก 3	ปานกลาง 2	น้อย 1	ไม่มี 0
11. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือได้ตรงกับความต้องการของลูกค้า				
12. ท่านสามารถหาวิธีการในการทบทวนความคาดหวังของลูกค้า				
13. ท่านตอบข้อซักถามของลูกค้าได้ครบถ้วนและถูกต้อง				
- ด้านความเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น (เพื่อนร่วมงาน)				
14. ท่านอธิบายและชี้แจงถึงความรู้สึกรู้สึกและความต้องการขั้นพื้นฐานของผู้อื่นได้				
15. ท่านให้ความสนใจและแสดงออกต่อความรู้สึกของผู้อื่นเมื่อเห็นผู้อื่นเป็นทุกข์				
16. ท่านแสดงออกถึงความเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจในการรับรู้และรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้นของเพื่อนร่วมงาน				
17. ท่านมักเสนอตัวให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน โดยที่ไม่ต้องได้รับการร้องขอ				
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ				
18. ท่านอธิบายถึงระบบการทำงานของคอมพิวเตอร์พื้นฐานที่ใช้ในหน่วยงานและในธนาคารได้				
19. ท่านสามารถใช้โปรแกรมพื้นฐานเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานได้				
20. ท่านสามารถจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ได้อย่างเป็นระบบ				
21. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมพื้นฐานได้				
22. ท่านสามารถนำเสนอข้อมูลโดยนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเสนอในรูปแบบของคำสถิติและกราฟต่าง ๆ ได้				
23. ท่านสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของตนเองแก่ผู้อื่นได้				

ประเด็น	ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก			
	มาก 3	ปานกลาง 2	น้อย 1	ไม่มี 0
- ด้านความมีคุณธรรมและรับผิดชอบ				
24. ท่านอธิบายให้ผู้อื่นทราบถึงกฎระเบียบและจรรยาบรรณการทำงานของธนาคารได้				
25. ท่านสามารถชี้แจงและให้ข้อมูลแก่ผู้อื่นด้วยความโปร่งใส โดยไม่มีอคติเป็นข้อเท็จจริง				
26. ท่านปฏิบัติตนให้อยู่ในกฎระเบียบ และจรรยาบรรณของธนาคาร				
27. ท่านสามารถตอบข้อซักถามให้ผู้อื่นทราบถึงการปฏิบัติตามกฎระเบียบของธนาคารและการมีคุณธรรมที่ดี				
28. ท่านให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่นให้ปฏิบัติตนให้สอดคล้องกับกฎระเบียบและจรรยาบรรณของธนาคาร				
- ด้านความใส่ใจในผลสำเร็จ				
29. ท่านสามารถรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ				
30. ท่านปฏิบัติตามระบบและขั้นตอนการทำงานอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ผลของงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดขึ้น				
31. ท่านอธิบายเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างชัดเจน				
32. ท่านแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานใหม่ ๆ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดขึ้น				
33. ท่านให้ความร่วมมือและช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดขึ้น				
34. ท่านสามารถให้คำปรึกษาแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานถึงแนวทางในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดขึ้น				
- ด้านความใฝ่รู้				
35. ท่านแสวงหาความรู้และติดตามข้อมูลข่าวสารหรือองค์ความรู้ใหม่ ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร				
36. ท่านแสดงออกถึงความเต็มใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการการอบรมต่าง ๆ ที่ธนาคารหรือหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น				

ประเด็น	ระดับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ สมรรถนะหลัก			
	มาก 3	ปานกลาง 2	น้อย 1	ไม่มี 0
37. ท่านสามารถประยุกต์ใช้ความรู้ ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับจากการถ่ายทอดจากผู้อื่น ไปใช้ปฏิบัติในงานที่รับผิดชอบ				
38. ท่านแสดงออกถึงความสนใจที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ในงานที่รับผิดชอบ				
39. ท่านให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานถึงวิธีการแสวงหาความรู้ และเพิ่มพูนทักษะในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ				
- การเปิดใจรับฟัง เพื่อปรับปรุง				
40. ท่านแสดงออกถึงความเต็มใจและความพร้อมที่จะรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน				
41. ท่านรับรู้อรับฟัง และแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นกับผู้อื่น เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับงานของตนเอง				
42. ท่านแสวงหาโอกาสในการรับฟังความคิดเห็นในการทำงาน ของตนเองจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา				
43. ท่านยอมรับฟังคำวิจารณ์จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่มีต่องานที่รับผิดชอบด้วยใจที่เป็นกลาง				
44. ท่านนำคำวิจารณ์ที่เป็นประโยชน์มาใช้ในการปรับปรุงงานของตนเอง				
- การปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ				
45. ท่านอธิบายได้ถึงขั้นตอนการทำงานและเป้าหมายของงานที่คน รับผิดชอบได้				
46. ท่านมีความกระตือรือร้นในการแสวงหาเทคนิค และวิธีการ ใหม่ ๆ ในการปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ				
47. ท่านคิดหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองให้ คีขึ้นอยู่เสมอ				
48. ท่านสามารถช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแนะนำแก่ผู้อื่น ในการ พัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง เพื่อการปรับปรุงงานที่ รับผิดชอบ				

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก (Core Competency)

ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารออมสินทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง -

ผู้วิจัย

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวดวงเนตร พงษ์เจริญ
วัน เดือน ปีเกิด	27 มิถุนายน 2522
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประวัติการศึกษา	บธ.บ. สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตภาคพายัพ พ.ศ.2544
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสินสาขาย่อยเซ็นทรัล แอร์พอร์ต จังหวัดเชียงใหม่
ตำแหน่ง	พนักงานปฏิบัติการ 5