

บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำ
ที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว
ในกรุงเทพมหานคร
INDIVIDUAL PERSONALITY AND MANAGERIAL COMPETENCIES
INFLUENCING THE ACCEPTABLE LEADERSHIP BY THE STAFF OF
KASIKORNBANK PUBLIC COMPANY LIMITED, LADPRAO DISTRICT IN
BANGKOK

สุทธิณี วรวัฒน์

สาขาการเงินการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

1st Sutthinee Worawat

E-mail : sutthinee.armmy@gmail.com

Faculty of Business Administration Program in Finance and Banking, Ramkhamhaeng
University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาบุคลิกภาพที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร(2)เพื่อศึกษาสมรรถนะที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร(3) เพื่อศึกษาความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.77 ตัวอย่างจำนวน 200 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบการใช้สอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ประกอบสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ test-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของ LSD ทั้งนี้การทดสอบสมมติฐานทำที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการศึกษาพบว่าบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร
สำคัญ : บุคลิกภาพ,สมรรถนะ,ความเป็นผู้นำ

ABSTRACT

The objective of this study were 1) To study Accept the personnel of Kasikornbank Public Company Limited, Ladprao District in Bangkok (2) To study the performance that has been Accept the personnel of Kasikornbank Public Company Limited, Ladprao District in Bangkok (3) To study the leadership that has been Acceptance of personnel Kasikornbank

Public Company Limited, Ladprao District in Bangkok The tool used to collect data was a questionnaire. Which was examined by a qualified expert The confidence value was 0.77. A sample of 200 people was selected from a random sampling of questionnaires as a tool for data collection. The statistics used for the descriptive statistics consisted of frequency, percentage, mean, standard deviation. And the inferential statistics are testing the hypothesis with statistics, Test-Test and One-Way ANOVA. If differences were found, they were compared individually by means of LSD, the hypothesis testing was done at a statistically significant level of 0.05.

The study found that individual personality and managerial competencies influencing the acceptable leadership by the staff of Kasikornbank Public Company Limited Ladprao District in Bangkok

Keywords: Individual personality, Managerial Competencies , leadership

บทนำ

เนื้อหาของบทแรกเป็นการนำเสนอสถานการณ์ที่มีความเกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัยของการศึกษา ความสำคัญของการศึกษา วัตถุประสงค์ของการศึกษา ขอบเขตการศึกษา ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา และคำนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ที่มาและปัญหาของการวิจัย

ก้าวสู่การเป็นผู้นำที่ดี อย่างที่ทุกองค์กรต้องการ ผู้นำที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจน มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล นำพาผู้ตามให้ก้าวไปข้างหน้า และสร้างความร่วมมือให้ทุกคนสามารถบรรลุเป้าหมายสู่ความสำเร็จได้ ภาวะผู้นำ ไม่ได้เกิดจากความอาวุโส อายุการทำงาน หรือตำแหน่งงาน หรือตำแหน่งงาน ผู้นำที่ดีจะช่วยเพิ่มศักยภาพของผู้ตามให้ดียิ่งขึ้น และสนับสนุนให้ผู้ตามกลายเป็นผู้นำที่ดีได้ในอนาคต

บุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ คือองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จของธุรกิจ ทั้งนี้ ธุรกิจจะ บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จนั้น จะต้องอาศัยบุคลากรที่มีสมรรถนะ ที่เหมาะสมกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และ เป้าหมายของธุรกิจ บุคคลแต่ละคนนั้น มีสมรรถนะที่แตกต่างกันออกไป มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะคิด แตกต่างกัน สมรรถนะของคนบางคนเหมาะสมกับองค์การสามารถช่วยให้องค์การเจริญเติบโต มีความก้าวหน้ามากขึ้น สมรรถนะบางคนก็ไม่เหมาะสมกับองค์การทำให้การบริหารงานขององค์การนั้น เกิดปัญหา ไม่สามารถนำพา องค์การให้บรรลุเป้าหมายได้ ดังนั้น ธุรกิจจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการคัดเลือกมนุษย์หรือพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติงานกับธุรกิจ จะต้องมีความสมรรถนะ ที่ตรงตามความต้องการของธุรกิจมากที่สุด เพื่อเข้ามาทำหน้าที่ให้ธุรกิจ สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงและนำพาธุรกิจไปสู่ความเจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืนได้

จากการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมดังกล่าวส่งผลให้เกิดสภาวะการว่างงานสูงขึ้น รวมทั้งมีอัตราการแข่งขันเพื่อให้ได้งานทำมากยิ่งขึ้น ดังนั้นบุคคลที่มีสมรรถนะตรงตามความต้องการขององค์การมากที่สุดก็จะมีโอกาสที่จะได้รับการคัดเลือกมากกว่าคนที่สมรรถนะไม่ตรงกับความต้องการขององค์การ บุคคลที่ต้องการให้ตนเองมีสมรรถนะเหมาะสมตรงตามความต้องการขององค์การเพื่อเพิ่มโอกาสในการได้รับคัดเลือกเข้าทำงานแล้วก็เป็นที่จะต้องทราบถึงสมรรถนะที่องค์การพึงประสงค์ เพื่อที่จะได้พัฒนาสมรรถนะของตนเองให้ตรงกับความต้องการขององค์การมากที่สุด

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเพื่อให้เกิดความชัดเจนกับกลุ่มบุคลากรของ ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานครที่จะนำไปสู่ผลสรุปของการศึกษาที่ว่าปัจจัย ด้านศักยภาพเชิงกลยุทธ์ส่งผลต่อบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับ

การยอมรับของบุคลากรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานครโดยผู้วิจัยได้นำเสนอปัญหาของการวิจัยของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. บุคลากรของธนาคารกสิกรไทยมีความคิดเห็นอย่างไรต่อบุคลิกภาพส่วนบุคคลว่าส่งผลต่อความเป็นองค์กร ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับกับองค์กรของตนเองหรือไม่และในลักษณะใด
2. บุคลากรของธนาคารกสิกรไทยมีความคิดเห็นอย่างไรต่อสรรณะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรของตนเองหรือไม่และในลักษณะใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาของการวิจัยที่ผู้วิจัยได้กำหนดขึ้น ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสรรณะในการจัดการ และความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับ
2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสรรณะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา เพื่อให้ได้ผลการศึกษาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา ซึ่งได้แสดงรายละเอียดไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา
การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา
2. ขอบเขตด้านประชากร
ในที่นี้หมายถึงประชากรที่จะใช้ข้อมูลโดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรไว้ดังต่อไปนี้ คือ

2.1 เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

2.2 เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินการธนาคาร

ขอบเขตของตัวอย่าง

ตัวอย่างในที่นี้หมายถึง บุคคลที่ผู้วิจัยสุ่มจากประชากร เนื่องจากผู้วิจัยไม่สามารถที่จะเก็บข้อมูลจากกลุ่มประชากรได้ครบถ้วน เพราะประชากรมีจำนวนมาก (หรือเพราะผู้วิจัยไม่สามารถทราบจำนวนที่แท้จริงของประชากร) ทั้งนี้วิธีสุ่มตัวอย่างนั้นผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบ (การสุ่มแบบสะดวก การสุ่มแบบ (แบบสะดวก/แบบเฉพาะเจาะจง แบบผสมผสาน แบบจัดกลุ่ม)

สำหรับการกำหนดขนาดของตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยได้ใช้สูตรคำนวณตามสูตรของ Cronbach (1997) ซึ่งได้จำนวนทั้งสิ้น 200 คน

ขอบเขตของเนื้อหา

ผู้วิจัยได้กำหนดตัวแปรที่จะใช้ศึกษา และนำตัวแปรเหล่านั้นมาศึกษาในลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างกันภายใต้แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่อไปนี้ คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีที่อธิบายถึงคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว
2. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผลการวิจัยที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วยตัวแปรต่างๆ ได้แก่

1 ตัวแปรอิสระ เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์ว่าตัวแปรอิสระเหล่านี้ จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ บุคลิกภาพส่วนบุคคลจะส่งผล หรือไม่และสมรรถภาพในการจัดการ จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิง ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่

1.1 บุคลิกภาพส่วนบุคคล

1.2 สมรรถนะในการจัดการ

2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการ ยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

ตามที่กล่าวมาข้างต้น จึงสรุปได้ว่าการศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลต่อกัน ดังนี้

1. การส่งผลต่อกันระหว่าง บุคลิกภาพส่วนบุคคล กับ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการ ยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

2. การส่งผลต่อกันระหว่าง สมรรถนะในการจัดการ กับ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการ ยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการใช้สถิติ

ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัวและในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อกัน มีดังนี้

1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว

2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย ที่เป็นกลุ่มบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่มีต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการ ยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของ สมรรถนะในการจัดการ ที่มีต่อ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการ ยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

3. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ของ บุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ ความเป็นผู้นำ

4. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของ บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการ ที่มีต่อ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการ ยอมรับของบุคลากร

ในทางปฏิบัติผลการศึกษาในเรื่องเดียว สามารถถูกนำไปใช้ในทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. กลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจ ได้แก่เรื่องต่อไปนี้

1.1 กระบวนการให้บริการ

1.2 การให้ความสำคัญในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร

2. กลุ่มนักวิชาการ ได้แก่เรื่องต่อไปนี้

- 2.1 การวางแผนในการพัฒนาองค์กร
- 2.2 การวางแผนในการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร
3. กลุ่มบุคคลทั่วไป ได้แก่เรื่องต่อไปนี้
 - 3.1 การติดต่อขอรับบริการของบุคคลคนทั่วไป
 - 3.2 การอำนวยความสะดวกให้การให้บริการผ่านทางเทคโนโลยี

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การนำเสนอเนื้อหาของบทนี้ผู้วิจัยได้นำเสนอประเด็นที่ผู้วิจัยได้จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาเพื่อนำมาใช้ในการสร้างคำถามของแบบสอบถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล การนำเสนอสมมุติฐานของการวิจัย การใช้ค่าสถิติ รวมถึงการสร้างกรอบแนวความคิดโดยจัดเนื้อหาของบทนี้ดังนี้

1.การทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษาทั้งตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งในที่นี่ได้แก่

- 1.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรต้น ได้แก่
 - แนวคิด และทฤษฎี เรื่อง บุคลิกภาพส่วนบุคคล
 - แนวคิด และทฤษฎี เรื่องสมรรถนะในการจัดการ
- 1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรตาม ได้แก่
 - แนวคิด และทฤษฎี เรื่อง ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร

2.การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลระหว่างตัวแปร

3.การนำเสนอสมมุติฐานของการวิจัยที่ได้รับจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. การสร้างกรอบแนวความคิด (Conceptual Framework) เพื่อนำเสนอภาพเส้นทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา

การทบทวนแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร

1. แนวคิดและทฤษฎี

1.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ บุคลิกภาพส่วนบุคคล

แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับบุคลิกภาพ

เชิร์ฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 126) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะ ด้านจิตวิทยาภายในของบุคคล เป็นสิ่งที่กำหนดและสะท้อนถึง วิธีการซึ่งบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมของเขา

แบล็กเวล มินิคาร์ด และเอนเจล (Blackwell, Minicard; & Engel. 2001: 547) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่มีแนวโน้มคงที่และสอดคล้องกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2541: 49) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้ง รูปร่าง ทรวดทรงการแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทางการวางตัว ความสนใจ นิสสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เขavnปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 74) กล่าวว่า บุคลิกภาพ (Personality) เป็นแบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจสติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เป็นบุคลิกภาพภายนอกและภายใน ซึ่งทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล ซึ่งรวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ สมรรถภาพความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เขวามันปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น เป็น ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) ได้แก่ พันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม

สรุปแนวคิดที่จะนำมาใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย

บุคลิกภาพ หรือคุณลักษณะส่วนตัวของผู้ปฏิบัติงาน เช่น ไหวพริบปฏิภาณ การคิดวิเคราะห์ ความมีเหตุมีผล การพบปะและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนทุกประเภท ความสามารถในการ

ปรับตัวได้รวดเร็วตามสถานการณ์ ความสามารถในการยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้น และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น ซึ่งบางคนอาจมีลักษณะดังกล่าวมาก บางคนมีน้อยซึ่ง ส่งผลให้การดำเนินงานได้ในระดับที่ต่างกันไป

1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สมรรถนะในการจัดการ

แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับสมรรถนะ

McClelland (1973) ได้ทำการถึงสมรรถนะของคน และได้เสนอว่าสมรรถนะของนั้นประกอบด้วย 1. ส่วนที่อยู่ล้อยอยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่มองเห็น และสามารถพัฒนาได้ง่าย ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะต่างๆ (Skills) ที่แต่ละบุคคลมี 1.1 ความรู้ (Knowledge) เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน เนื้อหาข้อเท็จจริง หลักการ และแนวคิดเฉพาะด้านเพื่อนำไปสู่ฐานความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่างๆ 1.2 ทักษะต่างๆ (Skills) เป็นความเชี่ยวชาญ ชำนาญพิเศษในด้านต่างๆที่บุคคลรู้และสามารถทำได้ อย่างดี 2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่ใหญ่กว่าและมองเห็นได้ยาก ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของบุคคลในแต่ละคนเป็นอย่างมาก อีกทั้งยังเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก ได้แก่ แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) ลักษณะนิสัย (Traits) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self image) และบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) 2.1 แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) คือพลังขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อการกระทำของบุคคลนั้น 2.2 ลักษณะนิสัย (Traits) คือลักษณะนิสัยใจคอของบุคคลที่เป็นพฤติกรรมถาวร เป็นความเคยชิน หรือพฤติกรรมซ้ำๆ ในรูปแบบหนึ่งที่กำหนดวิธีการปฏิบัติ หรือการตอบสนองอย่างคงที่ 2.3 ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self image) คือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ คุณค่าที่ทำให้คิดและสนใจในสิ่งที่ทำอยู่ ซึ่งเป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลมองตนเองว่าเป็นอย่างไร 2.4 บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social role) เป็นบทบาทที่แต่ละบุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่นและต้องการให้บุคคลอื่นในสังคมมองเห็นว่าตนเองมีบทบาทอย่างไร

(นิสตาเรท เวชยานนท์, 2553) การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรให้เพิ่มมากขึ้น สามารถเพิ่มศักยภาพขององค์กรได้อย่างไร้ขีดจำกัด และจะเป็นประโยชน์ต่อการประเมินผลหลายด้าน รวมถึงประโยชน์ต่อการวางแผนองค์กรในหลายมิติด้วย หากองค์กรสามารถค้นพบสมรรถนะใหม่ๆของบุคลากรได้ จะช่วยสร้างโอกาสใหม่ๆได้เช่นกัน ตลอดจนใช้ศักยภาพของบุคลากรได้หลากหลายคุ้มค่าขึ้นด้วย

Morgan (1989) ได้อธิบายว่าในอดีตความสามารถของพนักงานถูกมองไปในรูปแบบของการครอบครองทักษะและความสามารถเฉพาะเท่านั้น แต่ในปัจจุบันความสามารถได้ครอบคลุมรวมถึงการพัฒนาทัศนคติ ค่านิยม และกรอบแนวคิด ที่ช่วยให้คนสามารถเข้าใจ เข้าถึง และสามารถจัดการปัญหาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

Woodruffe (1993 cited Dulewicz,1989) ได้กล่าวถึงสมรรถนะทั่วไป (Generic Competencies) ว่าควรประกอบด้วย 1.สมรรถนะทางด้านสติปัญญา (Intellectual)2 สมรรถนะทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Skill) 3.สมรรถนะทางการปรับตัว (Adaptability) 4. สมรรถนะทางด้านความสัมฤทธิ์ผล (Result Orientation)

Lucia และ Lepsinger (1999) ที่ได้สรุปสาเหตุของการที่องค์กรได้ทำกรอบแนวความคิดสมรรถนะมาใช้ เพื่อระบุพฤติกรรมที่จำเป็นทั้งทางด้านทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะส่วนบุคคลที่จะทำให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพสูง

องค์ประกอบของสมรรถนะความสามารถในการทำงานที่ปฏิบัติตามความรับผิดชอบ ศักยภาพในส่วนนี้มีทั้งแบบที่บุคคลนั้นรู้ตัวและมีคนอื่นรับรู้ แลคนอื่นไม่รับรู้ สมรรถนะมีองค์ประกอบดังนี้

1. องค์ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้ที่บุคคลนั้นมีอยู่ ซึ่งอาจจะเป็นความรู้ความเข้าใจด้วยตัวเองมาตั้งแต่กำเนิด หรือเป็นความรู้ที่เกิดจากการศึกษา การเรียนรู้ ในรูปแบบต่างๆ
2. ทักษะ (Skill) คือ ความสามารถที่ได้รับการฝึกฝนจนเกิดเป็นความชำนาญเฉพาะตัว และสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะนี้เกิดขึ้นได้ทั้งจากพรสวรรค์ ตลอดจนการศึกษาและฝึกฝนเป็นประจำ
3. แนวความคิดส่วนบุคคล (Self Concept) คือ กรอบความ ค่านิยม และสิ่งที่ยึดถือส่วนบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
4. คุณสมบัติประจำตัว (Traits) คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลรวมถึงบุคลิกลักษณะนิสัยใจคอ ตลอดจนพฤติกรรมการกระทำต่างๆ ที่ทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมเฉพาะบุคคลนั้น รวมถึงความสามารถต่างๆของบุคคลนั้นด้วย
5. ทักษะคติ (Attitude) คือ ความคิดเห็นตลอดจนมุมมองของบุคคลนั้นๆต่อสิ่งต่างๆตามแนวความเชื่อและความคิด ตลอดจนบรรทัดฐานของตน ซึ่งส่งผลต่อการกระทำ คำพูด และพฤติกรรมที่แสดงออกมา
6. แรงจูงใจ (Motivation) คือ สิ่งที่ตั้งใจและกระตุ้นให้เกิดการกระทำที่คนคนนั้นพึงพอใจการกระทำ

ซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้มีส่วนสำคัญในการสร้างสมรรถนะให้กับแต่ละบุคคล โดยสมรรถนะที่เกิดขึ้นอาจจะมีหลายองค์ประกอบสนับสนุนซึ่งกันและกัน หรือทุกองค์ประกอบรวมกันจึงก่อให้เกิดเป็นสมรรถนะ

แนวคิด และทฤษฎีของนักวิชาการ

สมบุญ ศรีสมานวัตร (2553) ศึกษาการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ พบว่า การค้นหาสมรรถนะพนักงานทำให้ทราบถึงพนักงานที่มีสมรรถนะต่ำกว่าระดับมาตรฐาน และสูงกว่าระดับมาตรฐาน ทำให้ทราบว่าต้องการพัฒนาสมรรถนะพนักงานด้วยวิธีไหนเพื่อให้ความเหมาะสมในการพัฒนาสมรรถนะ

กมลรัตน์ กมลรัตน์ แสนใจงาม (2557) ศึกษารูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พบว่า บุคลากรมีระดับสมรรถนะน้อยกว่าเกณฑ์ โดยแยกเป็นด้านสมรรถนะหลัก และสมรรถนะประจำกลุ่มงาน จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปใช้ในการวางแผนและกำหนดแนวทางในการพัฒนาบุคลากรได้อย่างถูกต้องและมีความเหมาะสม ให้มีศักยภาพสูงขึ้น

มลิวัดย์ ธรรมแสง, (2558) การพัฒนาสมรรถนะ ศักยภาพกำลังที่แฝง พลังงานที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล ความรู้ ความสามารถ จะต้องแสดงออกมาในรูปแบบที่ชัดเจน สามารถจับต้องได้เป็นรูปธรรม ออกมาใน

รูปแบบสมรรถนะ คือ บุคคลนั้นต้องแสดงสมรรถนะในด้านต่างๆ ออกมาให้เห็นและสามารถวัดหรือประเมินได้

จุมพฏ พงศ์ศักดิ์ศรี (2563) ศึกษาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในสถานประกอบการอุตสาหกรรมเซรามิกซ์ พบว่า สมรรถนะด้านความชำนาญ มีประสพการณ์ ทำงานได้จริง สามารถเรียนรู้งาน และแก้ไขปัญหาทางานได้ สามารถปรับตัวพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เป็นสมรรถนะที่ผู้ประกอบการคาดหวัง สรุปแนวคิดที่จะนำมาใช้สำหรับการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วย

ดังนั้นสรุปได้ว่า สมรรถนะ(Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงานและเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะความสามารถ และคุณลักษณะ ส่วนบุคลากรอื่น ๆ เป็นกลุ่มพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งเกิดจากการที่บุคลากรมีความรู้ทักษะ และความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จหรือมีผลงานที่โดดเด่น

การนำสมรรถนะมาใช้ นอกจากจะประเมินเรื่องความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ แล้วยังต้องคำนึงถึงกลุ่มพฤติกรรมในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่าความรู้ ทักษะ และความสามารถเป็นพื้นฐานที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้ และสมรรถนะเป็นส่วนที่ต่อยอดเพิ่มเติมขึ้นมาให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร

แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับ ความเป็นผู้นำ

ภาวะผู้นำเป็นหัวข้อที่ยอมรับกันทั่วไปว่ามีความน่าสนใจและมีความท้าทายมากหัวข้อหนึ่งของการศึกษาด้านพฤติกรรมองค์กร แต่ขณะเดียวกัน คำว่า “ leadership ” ภาวะผู้นำหรือการเป็นผู้ที่ให้นิยามความหมายที่แตกต่างกันออกไปมากคำหนึ่ง ทั้งนี้จากผลการสำรวจนิยามของภาวะผู้นำเท่าที่ปรากฏในนิตยสารต่างๆ เบนนิสและนามัส(Bennis& Nanus,1985) พบว่ามีบุคคลต่างๆให้กว่า 350 นิยาม ซึ่งสอดคล้องกับที่สโตกดิลล์(Stogdill, 1974) เคยกล่าวจำนวนนิยามขอ คำว่า leadership มีมากมายพอๆ จำนวนบุคคลที่ให้นิยามนั้นเพื่อที่จะให้ผู้อ่านมีความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับผู้นำและภาวะผู้นำ จะนำเสนอคำนิยามที่ควรทราบ โดยเสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ ได้ศึกษารวบรวมผลงานของบุคคลต่างๆไว้ดังนี้

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2554 : 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถที่ให้อิทธิพลเหนือผู้อื่น ในด้านการกระทำต่อผู้นำต้องการและสามารถจูงใจบุคคลอื่นให้กระทำกิจกรรมที่จะช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้

วิโรจน์ สารรัตน์ (2555 : 175) ได้อธิบายถึงภาวะผู้นำว่า เป็นกระบวนการที่ผู้บริหารจะให้อิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้อื่นมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุจุดมุ่งหมาย องค์กรสรุปความหมายภาวะผู้นำ หมายถึงพฤติกรรมผู้นำ ที่กำหนดขึ้นเพื่อนำผู้ใต้บังคับบัญชาให้ดำเนินการที่รับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ทีด (Tead, 1970 : 70) อธิบายว่า ภาวะผู้นำเป็นการกระทำที่มีอิทธิพลจูงใจให้ผู้อื่นร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหรือเป็นศิลปะแห่งการกระทำของบุคคล เพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการและทำให้ผู้อื่นชื่นชอบ

จากแนวคิด ดังกล่าวอาจสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะการจูงใจ ใช้อิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ในการกำหนดเป้าหมายการทำงาน การติดต่อสื่อสาร การปกครองบังคับบัญชาการควบคุมการดูแล การตัดสินใจ การสร้างสัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ผู้นำคือ บุคคลในกลุ่มซึ่งได้รับมอบหมายหน้าที่ควบคุมหรือประสานงานกิจกรรมต่างๆที่เกี่ยวกับภารกิจของกลุ่ม (Fiedler, 1967)

ผู้นำ คือ บุคคลที่ถูกเลือกได้รับการแต่งตั้งให้นำกลุ่มและมีอิทธิพลต่อกิจกรรมต่างๆ ของกลุ่มเพื่อการบรรลุการบรรลุเป้าหมายของกลุ่มและเพื่อทำหน้าที่หัวหน้าของกลุ่ม (Dejnozka, 1983)

ภาวะผู้นำ หมายถึง การจุดประกายวิสัยทัศน์ให้ผู้อื่นมองเห็น พร้อมทั้งปลูกฝังเป็นค่านิยมและสร้างสภาวะแวดล้อมที่เอื้ออำนวยให้สามารถปฏิบัติได้สำเร็จ (Richards & Engle, 1986)

ภาวะผู้นำ เป็นกระบวนการให้จุดมุ่งหมาย (ทิศทางที่มีความหมาย) เพื่อให้เกิดการรวมพลัง ความพยายาม และความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Jacobs & Jaques, 1990)

ภาวะผู้นำ คือ ความสามารถที่จะก้าวออกมาจากวัฒนธรรมเดิม เพื่อเริ่มกระบวนการวิวัฒนาการเปลี่ยนแปลงที่ทำให้มีการปรับตัวได้มากขึ้น (Schein, 1985)

แนวคิด และทฤษฎีของนักวิชาการ

โดยทั่วไปนักวิชาการมักจะถือว่า “ผู้นำ” (Leaders) เป็นตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล (Persons) ส่วน “ภาวะผู้นำ” (Leadership) นั้น เป็นสิ่งที่แสดงออกมา (Actions) จากบุคคลที่เป็นผู้นำอย่างเป็นทางการ ดังนั้น การจะเข้าใจความหมายของ “ผู้นำ” มักจะไม่เป็นปัญหามากนัก ทั้งนี้เพราะจะรู้ว่าใครเป็นผู้นำนั้น ก็มักจะพิจารณาจากตำแหน่ง (Position) ของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าว

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะผู้นำหรือความเป็นผู้นำ (Leadership) นั้นเป็นเรื่องยาก แต่อย่างไรก็ตาม นักวิชาการได้ให้ความหมายของภาวะผู้นำเอาไว้ต่างๆ กันหลายทฤษฎีดังนี้

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลหรืออำนาจที่ตนมีอยู่ในการชักนำหรือโน้มน้าวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาภายในองค์กรหรือในกลุ่มคนในสถานต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกของกลุ่มได้ปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างมีประสิทธิภาพที่สุดให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ประสาน หอมพูลและทิพวรรณ หอมพูล.2540 ; 83)

ภาวะผู้นำ หมายถึง กระบวนการของการสั่งการและใช้อิทธิพลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ของกลุ่มสมาชิกภายในองค์กร (สมยศ นาวิกการ. 2538 : 400)

ภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการหลอมความแตกต่างทางด้านความคิด ความสนใจ ความต้องการ หรือพฤติกรรมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลในองค์กรให้หันไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีศิลปะ ไม่มีความขัดแย้งในองค์กรอีกต่อไปในขณะใดขณะหนึ่ง หรือในสถานการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

ภาวะผู้นำ หมายถึง พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลคนหนึ่งที่จะชักนำกิจกรรมของกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายร่วมกัน (Yuki. 1998 :2)

Gibson, Ivancevich และDonnelly (1997: 272) มองภาวะผู้นำ (Leadership) ในเชิงปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้นำเป็นตัวแทนในการเปลี่ยนแปลง เป็นบุคคลที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่นๆ ในกลุ่ม ภาวะผู้นำจึงเกี่ยวข้องกับการใช้อิทธิพลและปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวแทนของการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมและการปฏิบัติงานของสมาชิกคนอื่นในกลุ่ม ทั้งนี้การเปลี่ยนแปลงนั้นต้องมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมายของกลุ่มด้วยผู้นำอาจจะเป็นบุคคลที่มีตำแหน่งอย่างเป็นทางการหรือไม่เป็นทางการก็ได้ ซึ่งเรามักจะรับรู้เกี่ยวกับผู้นำที่ไม่เป็นทางการอยู่เสมอ เนื่องจากบุคคลนั้นมีลักษณะเด่นเป็นที่ยอมรับของสมาชิกในกลุ่ม ทำให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมที่มีน้ำหนักและเป็นเอกภาพ โดยเขาจะใช้ภาวะผู้นำในการปฏิบัติการและอำนวยความสะดวกโดยใช้กระบวนการติดต่อสัมพันธ์กัน เพื่อมุ่งบรรลุเป้าหมายของกลุ่ม (ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ, 2535 อ้างถึงใน มัลลิกา ต้นสอน, 2544: 47)

สรุปแนวคิดที่จะนำมาใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วย

สรุปได้ว่าภาวะผู้นำหมายถึง “ กระบวนการที่ผู้นำใช้อิทธิพลและอำนาจที่มีของตนกระตุ้นชี้แนะให้บุคคลอื่นเกิดความเต็มใจแล้วกระตือรือร้นปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือของกลุ่ม

2. การทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพล

2.1 อิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นตัวที่ 1 บุคลิกภาพส่วนบุคคล ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย

ผลงานวิจัยที่ค้นพบ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพส่วนบุคคล กับ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย

ผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงขอเสนอสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของตัวแปรต้นตัวที่ 1 บุคลิกภาพส่วนบุคคล และตัวแปรตาม ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ว่า

สมมุติฐานที่ 1. บุคลิกภาพส่วนบุคคล ส่งผลต่อ ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

2.2 อิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นตัวที่ 2 สมรรถนะในการจัดการ กับตัวแปรตามเป็นความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย

ผลงานวิจัยที่ค้นพบ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นตัวที่ 2 สมรรถนะในการจัดการ กับตัวแปรตาม ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย

ผลการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยจึงขอเสนอสมมุติฐานที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของตัวแปรต้นตัวที่ 2 สมรรถนะในการจัดการ และตัวแปรตาม ความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ว่า

สมมุติฐานที่ 2 สมรรถนะในการจัดการ ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัยที่ใช้สำหรับการวิจัยเรื่องบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานครซึ่งประกอบไปด้วย

1. ประชากรที่ใช้เป็นหน่วยศึกษาเพื่อให้ข้อมูลด้วยการตอบคำถามที่ผู้วิจัยใช้สำหรับการศึกษา

2. ตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ตอบคำถามที่ผู้วิจัยเลือกจากกลุ่มประชากรมีจำนวนมาก โดยผู้วิจัยต้องอธิบายถึงวิธีการเลือกตัวอย่างที่มีความเหมาะสมเพื่อผู้วิจัยสามารถเข้าถึงตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเป็นผู้แทนประชากรได้

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลสำหรับการนำไปใช้ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ประกอบด้วยลักษณะของคำถาม การระบุที่มาของเครื่องมือ องค์ประกอบของเครื่องมือ มาตรฐานของเครื่องมือ รวมทั้งการตรวจสอบเครื่องมือซึ่งได้แก่ การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) และการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ (Reliability)

4. ประเภทของสถิติที่ใช้ในการอธิบาย วิเคราะห์และแปลผลข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ ซึ่งได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการในเรื่องดังกล่าวข้างต้นดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ ที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆที่ผู้ที่มีความสนทนใจใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่นๆ เป็นต้น ประสบการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ประชากรที่ใช้มีความเข้าใจ

และสามารถให้ข้อมูลโดยตรงแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากรได้แก่

1. เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร
2. เป็นบุคคลที่มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการทางการเงินการธนาคาร

จำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 900 คน (หน่วยแผนและพัฒนางาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร)

2. ตัวอย่าง

ตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตรงกับประชากรของการศึกษา ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 คุณสมบัติของประชากร ที่กำหนดไว้เบื้องต้นเป็นกลุ่มตัวอย่างบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

2.2 ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงกำหนดองค์กร

2.2.1 เนื่องจากไม่มีข้อมูลสถิติราช ผู้วิจัยได้ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่าง จากประชากรที่มีทั้งหมดในองค์กรโดยสูตรของ Taro Yamane (1967) ดังนี้

$$n = z^2/4e^2$$

$$n = z^2/4e^2$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มที่ยอมรับได้ โดยกำหนดเป็น 0.07

เมื่อแทนค่าในสูตรจะได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 168 คน ในที่นี้ผู้วิจัยจึงกำหนดจำนวนให้เท่ากับ 200 คน เพื่อเผื่อไว้สำหรับความผิดพลาดของผู้ตอบแบบสอบถามหรือตอบไม่ครบถ้วน

3. เครื่องมือในการศึกษา

งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น มีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ลักษณะของคำถาม

คำถามที่จัดทำขึ้นนั้นเป็นลักษณะของคำถามชนิดปลายปิด 2 ประเภทได้แก่

3.1.1 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ (คำถามแบบปรนัย) ใช้สำหรับการตอบคำถามข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย คำถามที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของผู้ตอบแบบสอบถามที่เรียกว่าคุณสมบัติทางประชากรศาสตร์ และคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นทั่วไปเกี่ยวกับประเด็นอื่นๆ ที่ผู้วิจัยต้องการทราบ

3.1.2 คำถามชนิดปลายปิด แบบให้เลือกตอบ โดยคำตอบที่เลือกนั้นจะใช้ในลักษณะของการวัดระดับความคิดเห็น จากมากที่สุดถึงน้อยที่สุด ซึ่งแต่ละข้อผู้ตอบคำถามจะตอบตามระดับความเห็นที่ตรงกับตนเองมากที่สุด ทั้งนี้ระดับดังกล่าวได้แบ่งเป็นระดับ 5 คือระดับที่มีคะแนนสูงสุด จนกระทั่งระดับ 1 คือระดับค่าที่มีคะแนนต่ำที่สุด โดยใช้หลักการของการใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า กิลฟอร์ด (Guilford, 1954 : 263) กล่าวว่า มาตรประมาณค่าเป็นเครื่องมือที่ช่วยในการวัดหรือตัดสินคุณภาพของสิ่งต่างๆ และเพื่อให้เห็นถึงความแตกต่างที่ชัดเจน โดยมีการบันทึกของผู้สังเกตที่เป็นไปอย่างมีระบบ รวมถึงเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการกำหนดให้ผู้ประเมินตัดสินคุณค่าของสิ่งที่ต้องการลงบนสเกลหรือระดับคุณภาพที่ได้มีการกำหนดมาให้

3.2 ที่มาของเครื่องมือ

ในที่นี้ หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัวและทุกประเภท ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

3.2.1 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ของนักวิชาการต่างๆ และรวมถึงผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากแหล่งที่มาทั้งในตำรา เอกสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาศึกษาเกี่ยวกับตัวแปร เพื่อนำมาสร้างกรอบแนวความคิดในการวิจัย

3.2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน
สมบูรณ์ ศรีสมานวัตร (2553) . ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ

กมลรัตน์ แสนใจงาม (2557) ความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ

จุมพฏ พงศ์ศักดิ์ศรี (2563) ความสัมพันธ์ระหว่าง การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ

ปัทมาวรรณ จินดารักษ์และสายสุนีย์ เกษม (2564) ความสัมพันธ์ระหว่าง สมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานกับความหลากหลายของกลุ่มวัย

3.2.3 คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2.4 คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

องค์ประกอบของเครื่องมือ

แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษา ประกอบด้วยคำถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน และมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีทั้งคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพส่วนบุคคลของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานครมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับสมรรถนะของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร มีคำถามทั้งสิ้น 3 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่ความเป็นผู้นำของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร มีคำถามทั้งสิ้น 11 ข้อ

ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 4 เป็นคำถามชนิดปลายปิดแบบแบ่งระดับคะแนนโดยค่าคะแนนที่น้อยที่สุด มีค่าเท่ากับ 1 และค่าคะแนนที่มากที่สุดมีค่าเท่ากับ 5

การตรวจสอบเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1 การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยเน้นการตรวจสอบถึงความถูกต้องและความครบถ้วนของเนื้อหาคำถามเพื่อให้ได้คำตอบที่ครบถ้วนสำหรับการวิเคราะห์ การแปลผล และการนำไปใช้ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้ใช้ (ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ (2559: 15-17)) ซึ่งการดำเนินการตรวจสอบในลักษณะนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้แก่ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญต่อประเด็นคำถามที่จะใช้วัดความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม รวมทั้งนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อขอความคิดเห็นที่ท่านเหล่านั้นไม่ต่อคำถามที่ใช้ หลังจากนั้นผู้วิจัยจึงเก็บรวบรวมข้อเสนอแนะต่างๆ และนำมาปรับปรุงแก้ไขสำหรับข้อคำถามที่มีการท้วงติงจากผู้ทรงคุณวุฒิและอาจารย์ที่ปรึกษาเมื่อผู้วิจัยดำเนินการแก้ไขปรับปรุงแล้วจึงนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่อาจารย์ที่ปรึกษาได้อนุมัติแล้ว ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปดำเนินการตรวจสอบความน่าเชื่อถือต่อไป

2 การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความน่าเชื่อถือ (Reliability)

การที่ผู้วิจัยต้องการดำเนินการในเรื่องนี้เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าแบบสอบถามที่แจกไปนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามทุกคนเข้าใจเนื้อหาของคำถามตรงกัน และสามารถตอบคำถามได้ (อ้างอิงระบุชื่อและปี) การดำเนินการในเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ทำการทดลองโดยนำแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ไปทดลองกับกลุ่มทดลองจำนวน 30 คน ซึ่งกลุ่มทดลองจะต้องมีคุณสมบัติของประชากร อย่างครบถ้วน เมื่อได้รับคำตอบแล้วจะนำคำตอบไปคำนวณค่าโดยวิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7 – 1.00 จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความน่าเชื่อถือ และสามารถนำไปใช้ได้ (ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ (2559: 15-17)) ค่าสรุปสัมประสิทธิ์อัลฟาของตัวแปรแต่ละตัวเป็นดังนี้

ในการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรแต่ละตัวรวมทั้งค่ารวม พบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์บุคลิกภาพส่วนบุคคลเท่ากับ 0.94 สมรรถภาพในการจัดการ 0.99 และความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรและอยู่ในช่วง 0.7 – 1.00 แสดงว่าผู้วิจัยสามารถนำแบบสอบถามซึ่งเป็นเครื่องมือของการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

4. ประเภทของสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติสำหรับการวิเคราะห์ผลการศึกษเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้คือ

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องต่อไปนี้ คือ

4.1.1 ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายถึงคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถามและความเห็นเบื้องต้นเกี่ยวกับ เพศ ซึ่งใช้มาตรวัดนามบัญญัติและอายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงาน ใช้มาตรวัดจัดอันดับ (ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ (2559: 15-17))

4.1.2 ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้เพื่อวิเคราะห์และอธิบายความคิดเห็นของตัวอย่างในเรื่องบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานครซึ่งใช้มาตรวัดอันดับ (ศิริชัย กาญจนวาสิ และคณะ (2559: 15-17)) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้จะเป็นการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการ และความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับ

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้เพื่อการทดสอบสมมติฐานสำหรับการตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาที่ตั้งไว้ว่า

1. เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการ และความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับ

2. เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของ บุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานคร

ซึ่งการวิเคราะห์ถึงอิทธิพลในรูปของการส่งผลระหว่างตัวแปรอิสระสองตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค และตัวแปรตามหนึ่งตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาคเช่นเดียวกัน ผู้วิจัยได้เลือกใช้สถิติ การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) เพื่อดูเส้นทางการส่งผลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรทั้งสามประเภท (ชนะบุญ, ส., 2560)

ในกรณีที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในรูปของอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค ซึ่งมีจำนวนตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่อาจส่งผลต่อตัวแปรตาม 1 ตัวที่ใช้มาตรวัดอันตรภาค ให้ผู้วิจัยระบุว่าจะใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regress on Analysis) (ชนะบุญ, ส., 2560)

ในการวิเคราะห์ดังกล่าวเพื่อตอบวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์อิทธิพลของบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่มีต่อความเป็นผู้นำนอกจากนี้สถิติดังกล่าวยังเป็นการใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ กล่าวคือ

สมมติฐานที่ 1 บุคลิกภาพส่วนบุคคลส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานที่ 2:สมรรถนะในการจัดการส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับของบุคลากร ธนาคารกสิกรไทย

สรุปได้ว่าสถิติข้างต้นที่นำมาใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ และเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ได้แสดงในตารางที่3.2 และในการทดสอบสมมติฐานนั้นจะทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการศึกษาเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์และเป็นแนวทางสำหรับธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขตลาดพร้าว ในกรุงเทพมหานครดังนี้

1 องค์กรทางธุรกิจที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการเงินการธนาคาร โดยสามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าวไปใช้เป็นแนวทางในด้านต่อไปนี้ คือ

3.1.1 ผลการศึกษาที่พบว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคล สามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์ และพัฒนาองค์กรให้เป็นองค์กรความเป็นผู้นำได้

3.1.2 ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของบุคลากร ส่งผลต่อความเป็นผู้นำเป็นอย่างดี

3.1.3 ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของบุคลากร ส่งผลต่อความเป็นผู้นำ สามารถนำไปใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการบริหารองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2 นักวิชาการทางด้านการวิเคราะห์และหน่วยแผนและพัฒนางานสาขาผลการศึกษาในครั้งนี้เป็นพื้นฐานในการศึกษาหรือการวิจัยครั้งต่อไป และยังสามารถนำไปใช้เป็นแหล่งอ้างอิงในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีองค์ความรู้ทางด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคลและสมรรถนะในการจัดการที่ส่งผลต่อความเป็นผู้นำที่ได้รับการยอมรับได้มากขึ้น

3.3 บุคคลทั่วไปในฐานะผู้ใช้บริการ ผลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับทัศนคติ การรับรู้รวมถึงการปรับพฤติกรรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อเพื่อขยายผล การศึกษาให้กว้างมากขึ้น เพื่อมาผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้ สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ใช้ผลิตภัณฑ์ สินค้า และบริการทางด้านการเงินการธนาคาร

2) ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่นๆ เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิง คุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษาบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านั้น

2.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษาที่มีความชัดเจน มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จุมพฏ พงศ์ศักดิ์ศรี. (2563). การศึกษาสมรรถนะของบุคลากรระดับปฏิบัติการในสถาน ประกอบการ อุตสาหกรรมเซรามิกส์. วารสารวิชาการเทคโนโลยีอุตสาหกรรมและวิศวกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏ พิบูลสงคราม
- สมบุญรณ์ ศรีสมานวัตร. (2553). การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในองค์กรโดยอาศัยสมรรถนะ. การค้นคว้า อีสาระ ตามหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
- ณภัค อินทรานนท์ และ พีระเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง. (2561). ความต้องการสวัสดิการยืดหยุ่นของพนักงานสำนักงาน กสทช.แบ่งตามเจเนอเรชัน. สถาบันพัฒนาบุคลากรและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการกิจการ กระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- วิลาวลัย อ่อนวงศ์เปรม. (2561). การจัดการการตลาดนวัตกรรมเพื่อความสำเร็จด้านเศรษฐกิจ และการ พัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์กร. คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ และ ศจีมาจ ณ วิเชียร. (2561). พฤติกรรมสร้างนวัตกรรมในการทำงาน ปัจจัยเชิง สาเหตุ ความท้าทาย. วารสารพฤติกรรมศาสตร์เพื่อการพัฒนา
- จิตตา ยุติ. (2548). ปัจจัยที่อิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัทพูนทรัพย์แค้น จำกัด. สารนิพนธ์. บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ:
- เกียรติคุณ วรกุล. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และผลการปฏิบัติงานของ หัวหน้าระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์.วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- ชัยวัฒน์ ไพนุงค์. 2552. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม Gen Y. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, โครงการปริญญาโทบริหารธุรกิจ เน้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์.
- ชิตาพร เลี้ยงวิจิตร. 2545. ลักษณะบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและอัตราการขาดงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อานันท์ เชิงชวน. 2550. ทักษะและความต้องการสวัสดิการของกลุ่มวัยทำงานตอนต้นในธุรกิจสถานบริการ
ออกกำลังกาย.สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, หลักสูตรพัฒนาแรงงานและ
สวัสดิการ.

อัจฉริยา ปทุมวัน. 2552. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการเลือกงานและการพัฒนาตนเองในการทำงานของวัยทำงาน
ตอนต้นในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ,มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, โครงการปริญญา
โทบริหารธุรกิจเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์

เสริมสร้างสมรรถนะ (Competency) ให้บุคลากร ส่งเสริมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้
ประสิทธิภาพ. แหล่งสืบค้นข้อมูล [https:// th. hnote. asia/orgdevelopment/190624-
competency/](https://th.hnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/) (วันที่สืบค้นข้อมูล 24 ธันวาคม 2563)

กีรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. (2561). แนวคิดและทฤษฎี Frederick W. Taylor ทฤษฎี การจัดการตามหลัก