



องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
สมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

INNOVATIVE ORGANIZATION AND LEARNING ORGANIZATION INFLUENCING THE
PERFORMANCE EFFICIENCY BASED ON THE CORE COMPETENCIES OF EMPLOYEES
IN A COMMERCIAL BANK IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA

รุ่งนภา ดำเกิงถาวรวิทย์

องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
สมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

INNOVATIVE ORGANIZATION AND LEARNING ORGANIZATION INFLUENCING THE
PERFORMANCE EFFICIENCY BASED ON THE CORE COMPETENCIES OF EMPLOYEES
IN A COMMERCIAL BANK IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(Business Administration(Management))
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University
2021
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม
สมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

รุ่งนภา ดำเกิงถ่านวนิช

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

ที่ปรึกษาหลัก

ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุรณศิริ)

กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ชื่อเรื่อง	องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	รุ่งนภา ดำเกิงฉันทวนิช
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2564
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และเพื่อศึกษาองค์การแห่งนวัตกรรม และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 385 คน และนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า องค์การแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คำสำคัญ : องค์การ, นวัตกรรม, การเรียนรู้, ประสิทธิภาพ, สมรรถนะ, ธนาคาร

Title	INNOVATIVE ORGA NIZATION AND LEARNING ORGANIZATION INFLUENCING THE PERFORMANCE EFFICIENCY BASED ON THE CORE COMPETENCIES OF EMPLOYEES IN A COMMERCIAL BANK IN THE BANGKOK METROPOLITAN AREA
Author	ROONGNAPA DAMGURNGLUBPANAVANIT
Degree	MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
Academic Year	2021
Thesis Advisor	Assistant Professor Dr. Nattaya Praditsuwan

The objectives of this study were to study performance efficiency based on the following: (1) the core competencies of employees in the head office of a commercial bank in the Bangkok metropolitan area, and (2) to study the innovative organization and learning organization that influenced performance efficiency based on the core competencies of employees in the head office of a commercial bank in the Bangkok metropolitan area. The data was collected from 385 samples, who were employees in the head office of a commercial bank in the Bangkok metropolitan area by using a questionnaire. The statistics used in the study were percentage, mean, standard deviation, One-Way ANOVA, and multiple regression analysis. The results were that the employees of a commercial bank differed in terms of age and length of work in the organization had different performance efficiency based on the core competencies of employees. Moreover, innovative organization in term of process innovation influenced the performance efficiency based on the core competencies of employees in a commercial bank in the Bangkok metropolitan area and learning organization in terms of personal mastery, team learning, and systems thinking influenced performance efficiency, based on the core competencies of employees in a commercial bank in the Bangkok metropolitan area.

Keyword : Organization, Innovative, Learning, Efficiency, Competencies, Bank

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำแนะนำ การจัดทำสารนิพนธ์ทุกขั้นตอน นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์ ให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ รวมทั้งแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้อย่างยิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา จึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณาจารย์ในความอนุเคราะห์ รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุศลศรี อาจารย์ ดร. ศุภิญญา ญาณสมบุญ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิโรจน์ บุณศิริ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ฉบับนี้ และช่วยตรวจแบบสอบถาม อีกทั้งให้คำแนะนำ ตลอดจนแนวทางต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ให้เสร็จสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคณะอาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความรู้ทั้งในทางทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติ และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ของทางมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ช่วยประสานงาน และอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือด้วยดีเสมอมา

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดา มารดาและครอบครัว ที่ได้ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุนชี้แนะแนวทางที่ดีเสมอมา อีกทั้งส่งเสริมและให้กำลังใจผู้วิจัยตลอดมา รวมถึงเพื่อนๆ ที่ทำงาน และเพื่อนๆ สาขาการจัดการ (นอกเวลาราชการ) สำหรับมิตรภาพ และคำแนะนำต่างๆ ที่ช่วยให้สารนิพนธ์เล่มนี้เสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ขอขอบพระคุณผู้ให้การสัมภาษณ์ และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี และขอขอบคุณผู้ที่มีส่วนช่วยเหลือทุกท่านที่มีได้เอ่ยมา ณ โอกาสนี้

รุ่งนภา ดำเกิงถวัลยนิช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง.....	11
สารบัญรูปภาพ	12
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในงานวิจัย	8
สมมุติฐานในการวิจัย.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์	10
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม	13

2.2.1 ความหมายของนวัตกรรม.....	13
2.2.2 ความหมายขององค์การแห่งนวัตกรรม.....	15
2.2.3 ประเภทของนวัตกรรม	16
2.2.4 องค์ประกอบขององค์การแห่งนวัตกรรม	19
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้.....	22
2.3.1 ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	22
2.3.2 องค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้.....	24
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	26
2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	26
2.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	28
2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน.....	29
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกับสมรรถนะหลักของบุคลากร	30
2.5.1 ความหมายของสมรรถนะหลักของบุคลากร	32
2.5.2 ประเภทของสมรรถนะหลักของบุคลากร	33
2.5.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร	35
2.5.4 องค์ประกอบของสมรรถนะหลักของบุคลากร	36
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	45
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	45
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	45
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	45
ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง.....	46
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46

การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิจัย	59
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	60
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม	62
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้	64
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	69
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	71
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	88
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	91
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	91
ความสำคัญของการวิจัย	91
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	92
1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล	92
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม	92
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้	93
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	95
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน	95
อภิปรายผลการวิจัย	97

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	102
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	103
บรรณานุกรม	104
ประวัติผู้เขียน.....	112



สารบัญตาราง

หน้า

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานใหญ่.....Error! Bookmark not defined.



สารบัญรูปภาพ

หน้า

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย	8
ภาพประกอบ 2 แผนภูมิองค์การ	Error! Bookmark not defined.



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การแข่งขันในภาคธุรกิจปัจจุบันเกิดขึ้นภายใต้การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีการปฏิรูป (Disruption) เกิดขึ้นมากมายในโลกปัจจุบัน ส่งผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจทุกแขนง ดังนั้นองค์กรจึงต้องปรับตัวให้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบันอยู่เสมอ โดยการสร้างและกระตุ้นให้ธุรกิจนั้นมีแนวคิดการเป็นผู้เรียนรู้ตลอดชีวิต (Life Learner) ต้องเปิดใจเรียนรู้สิ่งใหม่ตลอดเวลา เพื่อพัฒนาตนเองและองค์กรอยู่เสมอ อุตสาหกรรมธนาคารก็เช่นกัน ต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของโลกที่เปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว ธนาคารเปรียบเหมือนคลังข้อมูลขนาดใหญ่ที่จัดเก็บข้อมูลของลูกค้า ซึ่งเปรียบเสมือนสินทรัพย์ที่มีค่าของธนาคาร หากสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์พฤติกรรมของลูกค้าได้แบบเจาะลึก (Customer Insight) และนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบโจทย์ลูกค้าได้อย่างตรงจุด ก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันได้

นอกเหนือจากการนำข้อมูลของลูกค้ามาพัฒนาและนำเสนอนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และด้านบริการที่ตอบโจทย์ การนำข้อมูลความรู้ของบุคลากรที่ได้จากการปฏิบัติงานในองค์กรมาใช้ประโยชน์นั้นก็สำคัญไม่แพ้การจัดเก็บและวิเคราะห์ข้อมูลของลูกค้า เนื่องจากการทำงานของบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานมายาวนานนั้น จะมีความเข้าใจในเนื้อหา มีวิธีการแก้ปัญหา มีแนวทางหรือนวัตกรรมด้านกระบวนการในการทำงานภายในองค์กรที่ประสบความสำเร็จ สามารถตอบโจทย์ของลูกค้าได้โดยอาศัยความรู้ (Knowledge) ของบุคลากรที่ได้จากการปฏิบัติงาน ความสำเร็จขององค์กรนั้นล้วนมาจากความได้เปรียบทางความรู้และความเชี่ยวชาญที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ ดังนั้นองค์กรส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งจะส่งเสริมให้องค์การคงความได้เปรียบในการแข่งขันไว้

โดยการส่งเสริมให้องค์การพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ได้นั้นบุคลากรทุกคนในองค์กรต้องมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้เป็นผู้ที่รอบรู้ ตระหนักถึงความสำคัญของการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ จนกลายเป็นวัฒนธรรมการเรียนรู้ขององค์กรในที่สุด ส่งผลให้องค์การสามารถพัฒนาได้อย่างยั่งยืน โดยบุคลากรต้องมีความคิดที่เป็นระบบ มีความรอบรู้แห่งตน มีแบบแผนทางความคิด มีวิสัยทัศน์ร่วม และมีการเรียนรู้ด้วยกันเป็นทีม (Senge, 2006)

ทั้งนี้การจะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้นั้นต้องอาศัยการบริหารองค์การที่มีสภาวะส่งเสริมการก่อให้เกิดการเรียนรู้ นำมาสู่การพัฒนาองค์การสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่บุคลากรแลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้ระหว่างกันในองค์กร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอกองค์กร ผ่านการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ประสบการณ์ ทักษะในการทำงานร่วมกัน และเพื่อการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง (วรพล วรพันธ์, 2560) ธนาคารต่าง ๆ เองมีการพัฒนานวัตกรรมทางด้านผลิตภัณฑ์และการบริการให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อครองส่วนแบ่งในตลาด อีกทั้งการรักษาลูกค้าเก่าและขยายฐานลูกค้าใหม่ในขณะเดียวกัน ธนาคารจำเป็นต้องอาศัยความเชี่ยวชาญของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานที่ให้บริการกับลูกค้าที่ต้องอาศัยความรู้ ทักษะเฉพาะทาง เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์และบริการที่เข้าถึงความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ก่อให้เกิดความความภักดีต่อธุรกิจ ดังนั้น การส่งเสริมให้องค์การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้จึงเป็นเรื่องสำคัญของแต่ละธนาคาร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน สามารถให้คำแนะนำกับธุรกิจของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม สร้างความไว้วางใจ และเป็นมิตรทางธุรกิจที่ดี

ธนาคารให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ของบุคลากรอย่างมาก ทั้งทักษะความรู้ที่ใช้ในการทำงาน (Hard Skill) และทักษะในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Soft Skill) รวมไปถึงความรู้รอบตัว เทคนิคในการทำงานต่าง ๆ แต่ปัญหาส่วนใหญ่ของธนาคารพาณิชย์คือ บุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้จากการเรียนรู้ และความทันสมัยของนวัตกรรมต่าง ๆ ที่องค์กรใช้มาเพิ่มขีดความสามารถของตนเองให้พัฒนาขึ้นและนำมาประยุกต์กับการปฏิบัติงานให้องค์การประสบความสำเร็จได้มากนักน้อยเพียงใด ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญขององค์กรแห่งนวัตกรรม และองค์กรแห่งการเรียนรู้ความเป็นมาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยต้องการศึกษา องค์กรแห่งนวัตกรรมและองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยศึกษาเจาะจงเฉพาะบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากสำนักงานใหญ่เป็นสถานที่ซึ่งรวบรวมบุคลากรที่หลากหลาย ครอบคลุมเกือบทุกฝ่ายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้หลากหลายมากกว่า เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร เพื่อผลักดันองค์กรให้สามารถขยายธุรกิจได้อย่างยั่งยืน และแข็งแกร่ง ตลอดจนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันทางธุรกิจ โดยอาศัยการพัฒนาองค์การไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาองค์การแห่งนวัตกรรม และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาวัตกรรมการ และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบุคลากรมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์การ และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้องค์การสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแบบแผนกลยุทธ์ขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์การ
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การบริหารองค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัย ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 22,642 คน โดยเจาะจงเฉพาะบุคลากรในสำนักงานใหญ่จำนวน 8,414 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2562) ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเจาะจงเฉพาะบุคลากรในสำนักงานใหญ่ เนื่องจากสำนักงานใหญ่เป็นสถานที่ซึ่งรวบรวมบุคลากรที่หลากหลาย ครอบคลุมเกือบทุกฝ่ายขององค์การ ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้หลากหลายมากกว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% โดยผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ
 N = ขนาดของประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05
 แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{8,414}{1 + (8,414)(0.05)^2}$$

$$n = 381.85$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 382 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 1% ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 3 คน เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้น รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 385 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากทั้งหมด 385 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามความเต็มใจของบุคลากรที่จะให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ให้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจนครบจำนวน 385 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล องค์การแห่งนวัตกรรม องค์การแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรอิสระมาศึกษา ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 20 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 มากกว่า 50 ปี

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี

1.4.2 สูงกว่าระดับปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

1.4.1 น้อยกว่า 5 ปี

1.4.2 5 - 10 ปี

1.4.3 11 - 20 ปี

1.4.4 มากกว่า 20 ปี

2. องค์การแห่งนวัตกรรม ประกอบด้วย

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์

2.2 ด้านกระบวนการ

3. องค์การแห่งการเรียนรู้ ประกอบด้วย

3.1 ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้

3.2 ด้านรูปแบบความคิด

3.3 ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม

3.4 ด้านการเรียนรู้เป็นทีม

3.5 ด้านการคิดเชิงระบบ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วลักษณะประชากรศาสตร์จะถูกนำมาใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นำมาเชื่อมโยงกับความต้องการ ความชอบ และพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

2. นวัตกรรม หมายถึง ความคิดใหม่ ๆ ที่มีการนำ ความรู้และทักษะความชำนาญมาพัฒนาดัดแปลงสิ่งเดิมให้เป็นสิ่งใหม่ที่ทันสมัยและดีกว่าเดิมรวมทั้งการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ช่วยในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

3. องค์กรแห่งนวัตกรรม หมายถึง องค์กรที่มีการนำความรู้ ทักษะและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ กับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคทั้งทางด้านการประหยัดเวลา การเพิ่มความสะดวก รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่สูงขึ้น ประกอบด้วย 2 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์ หมายถึง ความใหม่ของผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์กรต่อยอดการขยาย การใช้เทคโนโลยีล่าสุดในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ความเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าแรก ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร และจำนวนการผลิตใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าที่สองหรือมากกว่าสอง ส่งผล ต่อผลการดำเนินงานขององค์กร

3.2 ด้านกระบวนการ หมายถึง ความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีในการกระบวนการผลิตขององค์กร ความเร็วจากการรับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน การเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน และระดับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และเทคนิค

4. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการความรู้และ บุคลากรทุกคนในองค์กรมีการเรียนรู้และสามารถพัฒนาและเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยน

ความรู้ภายในและภายนอกขององค์การเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและเกิดการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง โดยมีการคิดสร้างสรรค์ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการดำเนินงานและความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบไปด้วย 5 ด้านดังนี้

4.1 การเป็นบุคคลรอบรู้ หมายถึง บุคลิกภาพของบุคคลใน องค์การที่มีความสนใจใฝ่รู้ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความรอบรู้และมุ่งมั่นที่จะพัฒนา ตนเองให้ไปถึงเป้าหมาย

4.2 รูปแบบความคิด หมายถึง แบบแผนวิธีการคิดของบุคคลที่ใช้สติ มีความหนักแน่นมีเหตุผล มีมุมมองที่เปิดกว้างต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ของบุคคลใน องค์การที่ปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การ

4.3 การมีวิสัยทัศน์ร่วม หมายถึง การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนในองค์การ เป็นความมุ่งหวังของทุกองค์การที่ต้องการทำให้เกิดเป็นรูปธรรม เพราะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย

4.4 การเรียนรู้เป็นทีม หมายถึง กระบวนการเรียนรู้ ร่วมกันของทีมบนพื้นฐานของความรอบรู้ของบุคคล เพื่อสร้างสรรค์ผลงาน จากวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การ

4.5 การคิดอย่างเชิงระบบ หมายถึง ความสามารถของบุคคล ในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ ทั้งภาพรวม และรายละเอียดของส่วนประกอบย่อย ๆ ซึ่งความคิดเชิงระบบนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

5. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง คุณภาพของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยการปฏิบัติงาน ใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ ทักษะรวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยมีการวางแผนและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งด้านคุณภาพ หมายถึง การทำงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และตอบสนองความต้องการที่ตรงกับลูกค้า

6. สมรรถนะหลักของบุคลากร หมายถึง ความรู้และทักษะและความสามารถภายในบุคคล เป็นสมรรถนะพื้นฐานหรือ สมรรถนะหลักเป็นความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ ถือเป็นคุณสมบัติร่วมที่ทุกคนในองค์การต้องมีหรือวัฒนธรรมองค์การ และสมรรถนะในงาน เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลในตำแหน่งนั้น ๆ ต้องการเพื่อทำงานให้บรรลุความสำเร็จที่กำหนด ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะส่วนบุคคลที่เป็น

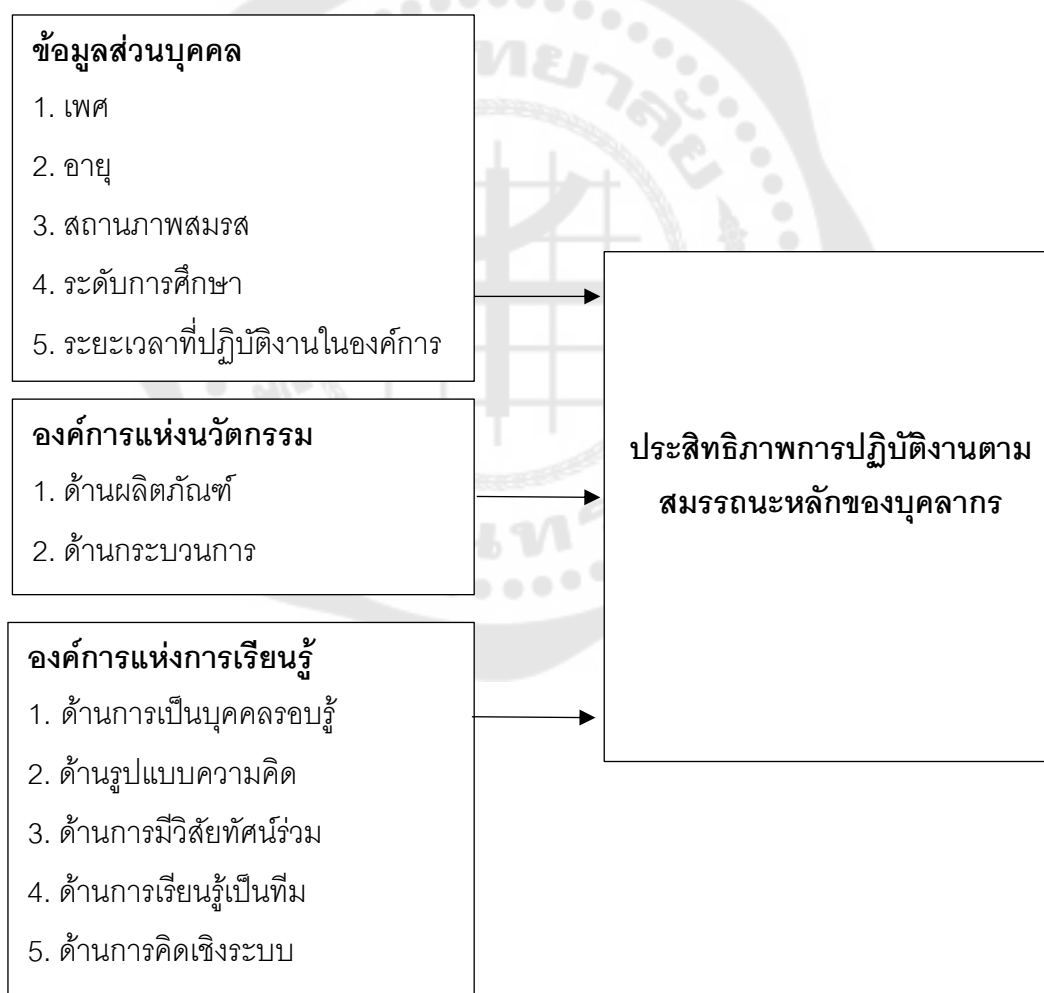
สมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่บุคลากรทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ นำมาประเมินผลในการวิจัยครั้งนี้

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร”

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

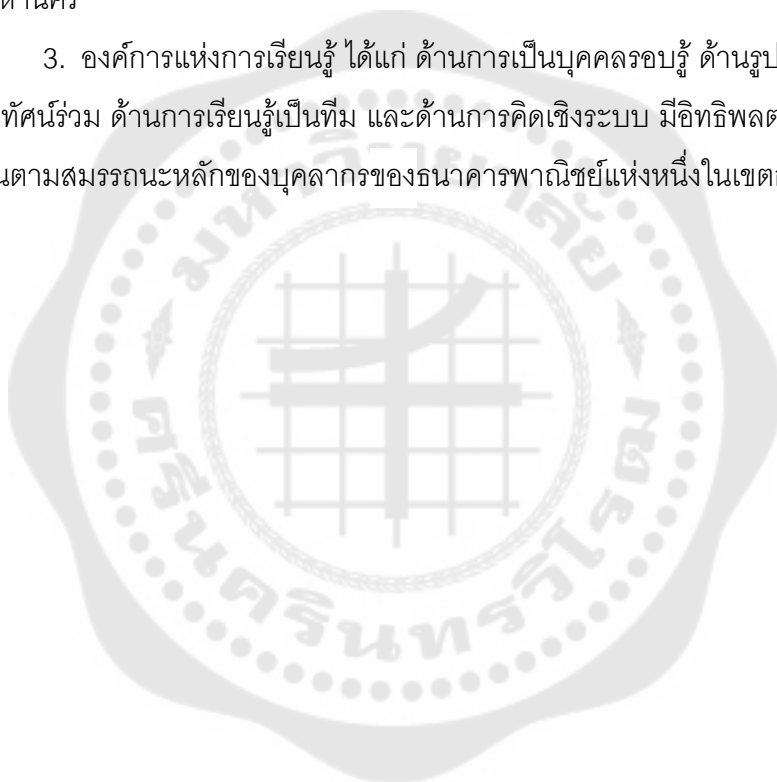


ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในงานวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัยไว้ ดังนี้

1. บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน
2. องค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับสัมภรณ์ะหลักของบุคลากร
- 2.6 ข้อมูลธุรกิจธนาคารพาณิชย์
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาทางสถิติเกี่ยวกับประชากรในแง่อัตราการเกิด การตาย การย้ายถิ่น และการกระจาย เป็นต้น รวมทั้งผลกระทบที่มีต่อสภาวะทางสังคม และเศรษฐกิจ

ราชบัณฑิตยสถาน (2557) พจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์ฉบับราชบัณฑิตยสถาน อธิบายว่า ประชากร (Population) ในทางสถิติศาสตร์ หมายถึง จำนวนรวมทั้งหมดของคน สัตว์ หรือสิ่งของ ที่ต้องการศึกษา แต่ในทางประชากรศาสตร์ ประชากร หมายถึง กลุ่มคนที่มีอยู่ ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง หรือในสถานที่ใดสถานที่หนึ่ง ซึ่งอาจมีนิยามแตกต่างกันไปตามเกณฑ์ที่กำหนดขึ้น เป็นการเฉพาะ นอกจากนี้ยังอาจใช้หมายถึงกลุ่มย่อยภายในประชากรทั้งหมดเช่น ประชากรหญิง ประชากรวัยแรงงาน ประชากรนักเรียน ขนาด และโครงสร้างของประชากรถูกกำหนดโดยการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของจำนวนคนกลุ่มต่าง ๆ ในประชากรนั้น โดยผ่านการเกิด การตาย และการย้ายถิ่น

สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี (2558) กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง ศาสตร์ที่ศึกษาเกี่ยวกับขนาดหรือจำนวนของคนที่มีอยู่ในแต่ละสังคมภูมิภาค และระดับโลกนอกจากนี้ยังศึกษาเกี่ยวกับการกระจายตัวของประชากร และองค์ประกอบต่าง ๆ ของประชากร ตัวแปรที่แสดงถึงลักษณะเฉพาะของประชากรเช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ เป็นต้น

Schiffman (2010) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับตัวบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา อาชีพ รายได้ ศาสนา และเชื้อชาติ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค ซึ่งโดยทั่วไปแล้วจะใช้เป็นลักษณะพื้นฐานที่นักการตลาดมักจะนำมาพิจารณาสำหรับการแบ่งส่วนตลาด (Market segmentation) โดยนำมาเชื่อมโยงกับความต้องการความชอบ และอัตราการใช้จ่ายเงินของผู้บริโภค

อุทิศ ศิริวรรณ (2549) กล่าวว่า ปัจจัยสภาพแวดล้อมประการแรก ได้แก่ ประชากร เนื่องจากประชากรประกอบกันขึ้นเป็นตลาด นักการตลาดจึงให้ความสนใจต่อขนาดและอัตราการเติบโตของประชากรในเมืองภูมิภาคและชาติต่าง ๆ ประเด็นที่นักการตลาดสนใจได้แก่การกระจายช่วงอายุและส่วนประสมของเชื้อชาติระดับการศึกษา รูปแบบครัวเรือนการย้ายถิ่นฐานของประชากรระดับภูมิภาค

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549) กล่าวว่า ความแตกต่างของประชากรในแต่ละท้องถิ่น แต่ละกลุ่มจะมีผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภคของบุคคล ได้แก่ โครงสร้างอายุของประชากร การศึกษาของประชากร ความแตกต่างด้านเชื้อชาติ ศาสนา ระดับรายได้ของบุคคลและครัวเรือน ที่อยู่อาศัยหรือการเคลื่อนย้ายของประชากรจากชนบทสู่เมือง และการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของครอบครัว เป็นต้น

พิบูล ธิปะปาล (2549) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์เป็นสิ่งแวดล้อมทางมหภาค ซึ่งนักการตลาดไม่สามารถควบคุมลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้ เช่น อายุ รายได้ สถานะภาพ อาชีพ เชื้อชาติ การศึกษา สถานที่ และประเภทที่อยู่อาศัย เป็นต้น

ปราณี เขียมละออภักดี (2549) กล่าวว่า ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ต้องติดตามการเปลี่ยนแปลงด้านจำนวนประชากร ระดับการศึกษา รูปแบบครอบครัว การกระจายตัวด้านอายุ เชื้อชาติ ลักษณะเฉพาะของท้องถิ่น และการย้ายถิ่นฐานของประชากร การศึกษาแนวโน้มและผลกระทบด้านประชากรศาสตร์เป็นประโยชน์ต่อนักการตลาด เพื่อให้ข้อมูลวางแผนการตลาดให้มีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เพศ มีความสำคัญในการแบ่งกลุ่มผลิตภัณฑ์สำหรับสินค้าบางประเภทยังมีข้อมูลที่จะเอื้อมถึงได้จะทำให้สามารถประมาณการขนาดของตลาดได้ชัดเจนขึ้น

2. อายุ มีความสำคัญต่อการกำหนดแผนการตลาด เพราะแต่ละกลุ่มมีความต้องการพฤติกรรม และรสนิยมของแตกต่างกันไปตามช่วงการกระจายช่วงอายุของประชากร ในช่วงอายุต่าง ๆ มีผลต่อการวางแผนการตลาดสำหรับนักการตลาดที่จะทำให้ทราบถึงขนาดของผลิตภัณฑ์ในแต่ละช่วงอายุ โดยกลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุดเป็นสภาพแวดล้อมทางการตลาดที่มี

ความสำคัญในการวางแผนการตลาด และเตรียมแผนแก้ไขสถานการณ์กลุ่มอายุที่เป็นลูกค้าเป้าหมายที่มีจำนวนลดลง

3. ระดับการศึกษา หากมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการใช้ชีวิตที่ต่างกัน ประชากรที่มีการศึกษาไม่เท่ากันเลือกอุปโภคหรือบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีความแตกต่างด้านภาพลักษณ์ ราคา ผลประโยชน์ที่ได้รับจากผลิตภัณฑ์ เป็นต้น และยังทำให้นักการตลาดทราบถึงการนำเสนอสินค้าผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ไปถึงกลุ่มเป้าหมาย

4. อาชีพ ลักษณะของอาชีพมีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการเลือกรูปแบบการบริโภค โดยสินค้าประเภทเดียวกันอาจมีการออกแบบที่หลากหลายเพื่อให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่มอาชีพนักการตลาดจึงต้องพยายามแยกกลุ่มอาชีพที่มีความสนใจในผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้เหมาะสมกับผลิตภัณฑ์นั้น ๆ

5. รายได้ เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสามารถใช้จ่ายได้ (ระดับความมั่นคงและรูปแบบด้านเวลา) การออมทรัพย์ (รวมทั้งอัตราร้อยละของสินทรัพย์ที่มีสภาพคล่อง) หนี้สิน อำนาจในการกู้ยืม และทัศนคติต่อการใช้จ่ายและการออม ดังนั้น นักการตลาดที่ดูแลสินค้าประเภทที่มีความอ่อนไหวด้านราคาต้องติดตามแนวโน้มด้านรายได้และเงินออมของผู้บริโภคเป้าหมายตลอดจนอัตราดอกเบี้ยอยู่เสมอเพื่อให้มีการปรับปรุงการออกแบบผลิตภัณฑ์การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์และการปรับเปลี่ยนราคาใหม่เพื่อนำเสนอสิ่งที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าบางคนจะมีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ใกล้เคียงกันแต่ก็ไม่ได้หมายความว่าพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าของคนกลุ่มนี้จะมีลักษณะที่เหมือนกัน ทั้งนี้อาจมีปัจจัยอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องต่อการตัดสินใจได้เช่นรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle) ก็ถือเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้กล่าวว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ไว้หลายท่าน ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรทางประชากรศาสตร์ ตามแนวคิดของ ปราณี เอี่ยมละออภักดี (2549) เพื่อนำมากำหนดลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มาใช้ในการศึกษาวิจัยความแตกต่างทางด้านลักษณะส่วนบุคคลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม

2.2.1 ความหมายของนวัตกรรม

การศึกษาเรื่องนวัตกรรม (Innovation) ได้มีการศึกษาและกล่าวว่าเป็นระยะเวลานาน แต่การให้คำนิยามหรือความหมายของนวัตกรรม ตลอดจนความเข้าใจก็ยังคงมีความแตกต่างกัน ตามมุมมองและภูมิหลังของนักวิชาการแต่ละคน ซึ่งก็ยังไม่สามารถกำหนดคำนิยามให้เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป สำหรับรากศัพท์ของคำว่านวัตกรรม (Innovation) มาจากภาษาลาตินคำว่า Innovare แปลว่า ทำสิ่งใหม่ขึ้นมา (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2563)

พันธุอาจ ชัยรัตน์ (2547) กล่าวว่า ความหมายของนวัตกรรมในเชิงเศรษฐศาสตร์ คือ การนำแนวคิดใหม่ หรือการใช้ประโยชน์จากสิ่งที่มีอยู่แล้วมาใช้ในรูปแบบใหม่ เพื่อทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ และความหมายในเชิงแคบของนวัตกรรม คือ ผลผลิตของความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีร่วมกับพลวัตของกิจกรรมทางสังคม ความหมายในเชิงกว้างหมายถึง แนวความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งต่าง ๆ ที่ใหม่ต่อตัวปัจเจกหรือหน่วยที่รับเอาสิ่งเหล่านั้นไปประยุกต์ใช้การรวมเอากิจกรรมที่นำไปสู่การแสวงหาความสำเร็จเชิงพาณิชย์ การสร้างตลาดใหม่ ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการ และการบริการใหม่ การทำในสิ่งที่แตกต่างจากคนอื่น โดยอาศัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รอบตัวให้กลายมาเป็นโอกาส และนำไปสู่แนวคิดใหม่ที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม สิ่งเหล่านี้ยืนยันได้จากการสำรวจของสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มีการทำสำรวจผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่มีนวัตกรรม โดยสรุปพบว่าผู้บริหารระดับสูง มีความเชื่อมั่นว่านวัตกรรมจะนำไปสู่การสร้างความมั่นคง ทางการตลาด หรือการสร้างตลาดใหม่ รวมทั้งบริษัทต่าง ๆ ก็เห็นความสำคัญต่อการลงทุนและการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ 2550)

Damanpour (1987) กล่าวว่า นวัตกรรมในแง่มุมมองของนวัตกรรมองค์การ หมายถึง สิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้นมาใช้ในองค์กรและเป็นที่ยอมรับของคนในองค์กร

Drucker (1985) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นเครื่องมือที่สำคัญของผู้ประกอบการในการสร้างศักยภาพ การแข่งขันในเชิงธุรกิจและความมั่งคั่ง โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ หรือสร้างขึ้นใหม่ รวมทั้งเป็นการพัฒนาจากความรู้ใหม่

Rogers (1995) กล่าวว่า นวัตกรรมคือความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่สำหรับบุคคล หรือหน่วยงานต่าง ๆ ที่นำไปใช้

Utterback (1971) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นสิ่งที่ต่อยอดของสิ่งประดิษฐ์ให้เข้าถึงและเป็นที่ยอมรับของตลาดในลักษณะของผลิตภัณฑ์ใหม่ หรือเป็นกระบวนการใหม่ที่มีการพัฒนาขึ้นมาใช้เป็นครั้งแรก และทำให้เกิดประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ

Perez-Bustamante (1999) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นเรื่องของกระบวนการแสวงหา ดำเนินงาน จัดเก็บ และใช้ประโยชน์จากข้อมูลในด้านการสร้างความรู้ การวิจัยและพัฒนา การผลิต การพาณิชย์ และการอยู่รอดของธุรกิจ

Smits (2002) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นความสำเร็จของการเชื่อมโยงในเรื่องของวัสดุ อุปกรณ์และความคิดให้เป็นประโยชน์ในเชิงสังคมและเศรษฐกิจ

Lemon and Sahota (2003) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นผลจากการใช้ความรู้ในเรื่อง ตลาดใหม่หรือความรู้เชิงเทคนิคใหม่ ๆ ที่นำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์

Herkema (2003) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นการใช้ความคิด หรือพฤติกรรมที่เกิดขึ้นใหม่ในองค์กร และนวัตกรรมสามารถเป็นได้ทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ซึ่งอาจจะเกิดจากการเปลี่ยนแปลงในลักษณะเฉียบพลัน หรือค่อยเป็นค่อยไป

ภาณุ ลิมนานนท์ (2546) กล่าวว่า นวัตกรรมคือความคิดใหม่โดยมีวิธีการคิดโดยอาศัยความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ และทักษะความชำนาญ ได้รับการสนับสนุนและการมีส่วนร่วมในการคิดเพื่อการยอมรับจากคนในองค์กรทุกระดับ

Schilling (2008) กล่าวว่า นวัตกรรมเป็นเรื่องของการนำความคิดไปใช้ในเชิงปฏิบัติ เพื่อให้ได้สิ่งใหม่ หรือกระบวนการใหม่

McKeown (2008) กล่าวว่า นวัตกรรมหมายถึงการทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยวิธีใหม่ ๆ และ ยังอาจหมายถึงการเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร ไม่ว่าจะการเปลี่ยนแปลงนั้นจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติ การเปลี่ยนอย่างถาวรหรือชั่วคราว หรือการพัฒนาต่อยอด ทั้งนี้ มักมีการแยกแยะความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างการประดิษฐ์คิดค้น ความคิดริเริ่ม และ นวัตกรรม อันหมายถึง ความคิดริเริ่มที่นำมาประยุกต์ใช้อย่างสัมฤทธิ์ผล

กาญจนา สุคันธสิริกุล (2554) กล่าวว่า นวัตกรรม หมายถึง การปฏิบัติ หรือ สิ่งประดิษฐ์ใหม่ที่ไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงจากสิ่งเดิมให้ทันสมัยและใช้ ได้ผลยิ่งขึ้น การนำนวัตกรรมมาช่วยในการทำงานส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้นและมีประโยชน์เชิงเศรษฐกิจและสังคม

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้กล่าวถึงความหมายของนวัตกรรม ไว้หลายท่าน ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า นวัตกรรม หมายถึง ความคิดใหม่ ๆ ที่มีการนำ ความรู้และทักษะความชำนาญมาพัฒนาดัดแปลงสิ่งเดิมให้เป็นสิ่งใหม่ที่ทันสมัยและดีกว่าเดิม รวมทั้งการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ บริการใหม่ หรือเทคโนโลยีใหม่ ช่วยในการทำงานส่งผลให้เกิด ประสิทธิภาพมากขึ้น

2.2.2 ความหมายขององค์การแห่งนวัตกรรม

การสร้างองค์การให้อยู่รอดอย่างยั่งยืนได้นั้น นวัตกรรมเป็นคำตอบขององค์การ ยุคใหม่ที่จะทำให้อนาคตดีขึ้น และสามารถเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันได้ จุดเริ่มต้นขององค์การนวัตกรรม ต้องมีความเชื่อมั่นในความสำเร็จของนวัตกรรม เพราะสามารถสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ จนทำให้น้องการไปสู่ความสำเร็จได้ นวัตกรรมเป็นปัจจัยสำคัญ ในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ องค์การจึงต้องนำนวัตกรรมมาปรับให้เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมองค์การ โดยการสรรหาบุคคลที่มีหัวคิดค้นที่สามารถพัฒนาต่อไปได้ รวมถึงการให้อิสระ ทางความคิด ทางารพูด และในการทำงาน และการเปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์การได้สร้างสรรค์ ผลงานใหม่ ๆ ขึ้น มาเพื่อขับเคลื่อนองค์การให้ มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ซึ่งผู้บริหารจะต้องมีความยืดหยุ่น กล้าเสี่ยงกับสิ่งใหม่ ๆ เพื่อปรับองค์การให้เป็นผู้นำเชิงรุก พร้อมทั้งรับฟังความคิดเห็นที่แปลกใหม่รวมถึงผลักดันให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการระดมสมองให้เกิดการคิดค้นสิ่งใหม่ เพื่อนำไปสู่การวิจัยและพัฒนาจนเกิดนวัตกรรมขึ้นมา องค์การแห่งนวัตกรรม จึงเป็นแนวคิดการบริหารจัดการองค์การแนวใหม่ ในการปรับเปลี่ยนคุณลักษณะองค์การที่มีความรู้และนวัตกรรมเป็นปัจจัยหลัก ในการเพิ่มคุณค่า การพัฒนาและการผลิตของผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการ ความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ความสามารถเชิงการแข่งขัน และความอยู่รอดขององค์การอย่างยั่งยืน (ปณิตา โพธิ์โพ้น 2555)

Gibbons (1997) กล่าวว่า นวัตกรรมในระดับขององค์การ หมายถึง การนำแนวคิดใหม่เข้ามาสู่องค์การ ทั้งด้านผลิตภัณฑ์ กระบวนการผลิต รูปแบบของการบริการและการบริหารจัดการ การดำเนินงาน ระบบและกิจกรรมทางการตลาดขององค์การ

บุญเกื้อ ควรหาเวช (2543) กล่าวว่า องค์การนวัตกรรม หมายถึง องค์การที่มีการนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้จนเกิดผลสำเร็จและแผ่กว้างจนเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติแก่บุคคลทั่วไป

McKeown (2008) กล่าวว่า องค์การนวัตกรรม หมายถึง องค์การที่มีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงทางด้านกระบวนการทางความคิด เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่ที่แตกต่างและเป็น ประโยชน์

กนกวรรณ ทองคำสิง (2555) กล่าวว่า องค์การนวัตกรรม เป็นกระบวนการที่เกิดจากการนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทักษะ ความรู้มาผสมผสานกับความสามารถการบริหารจัดการขององค์การ เพื่อก่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขันด้านธุรกิจแห่งนวัตกรรม หรือการนำเสนอรูปแบบธุรกิจใหม่จะมุ่งเน้นสร้างประโยชน์และตอบสนองความต้องการต่อลูกค้าเป็นหลักทั้งทางด้านการเพิ่มความสะดวกรวดเร็ว การประหยัดเวลา การนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพสูงขึ้น

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้กล่าวถึงความหมายขององค์การแห่งนวัตกรรม ไว้หลายท่าน ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์การแห่งนวัตกรรม หมายถึง องค์การที่มีการนำความรู้ ทักษะและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ใหม่ ๆ กับความสามารถทางด้านการบริหารจัดการขององค์การ เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางด้านการเป็นธุรกิจแห่งนวัตกรรม ซึ่งสามารถตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคทั้งทางด้านการประหยัดเวลา การเพิ่มความสะดวก รวมถึงการนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่สูงขึ้น

2.2.3 ประเภทของนวัตกรรม

Chesbrough (2003) กล่าวว่า การแบ่งประเภทนวัตกรรม 2 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมที่มีการเปลี่ยนแปลงแบบค่อยเป็นค่อยไป (Incremental Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เป็นส่วนเพิ่มจะใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยี หรือสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยทำให้อุดหนุน หรือสร้างสิ่งใหม่ให้ดียิ่งกว่าเดิม

2. นวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิง (Radical Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เป็นสิ่งใหม่ไม่เคยมีมาก่อน เป็นนวัตกรรมที่สร้างการเปลี่ยนแปลงโดยสิ้นเชิงจะนำมาแทนที่เทคโนโลยีเดิม

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2563) กล่าวว่า การแบ่งประเภทตามวัตถุประสงค์ การใช้งาน คือ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นผลิตภัณฑ์ที่ผลิตในเชิงพาณิชย์ที่ปรับปรุง หรือผลิตเป็นสิ่งใหม่ จำเป็นต้องมีการคิดค้นและพัฒนาผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อเสนอคุณค่าให้แก่ลูกค้า ซึ่งต้องอาศัยองค์ประกอบที่สำคัญ คือ การพัฒนาคุณสมบัติ และลักษณะของผลิตภัณฑ์ การออกแบบคำนึงถึงลูกค้าในการได้รับประโยชน์จากผลิตภัณฑ์ แบ่งได้ 2 แบบ คือ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้ (Tangible Product) และผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องไม่ได้ (Intangible Product)

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนวิธีการผลิต หรือแนวทางผลิตภัณฑ์ หรือบริการที่แตกต่างจากเดิมด้วยการพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ต้องอาศัยความรู้ในกระบวนการ เทคโนโลยี และการประยุกต์ใช้แนวคิด ส่งผลให้กระบวนการทำงานและการผลิตมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

3. นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation) องค์การต้องใช้ความรู้ด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงโครงสร้างเดิมขององค์การจะเป็นลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าและนำไปสู่ผลกำไรให้กับองค์การได้เพิ่มขึ้น

4. นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) การนำเสนอบริการใหม่ที่เกิดจากการสร้างขึ้นใหม่ หรือปรับปรุงสิ่งเดิม เช่น การปรับปรุงการทำงานของเทคโนโลยีในการใช้งาน

5. นวัตกรรมรูปแบบธุรกิจ (Business Model Innovation) การเปลี่ยนแปลงแนวทางของการดำเนินธุรกิจที่ทำให้้องค์การสามารถเพิ่มมูลค่าให้เกิดขึ้นได้

6. นวัตกรรมการตลาด (Marketing Innovation) การพัฒนาตลาดใหม่โดยมีการปรับปรุงการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุภัณฑ์ ราคาหรือโปรโมชั่น

7. นวัตกรรมองค์กร (Organization innovation) การสร้างการเปลี่ยนแปลงของโครงสร้างธุรกิจการปฏิบัติการตัวแบบ กระบวนการตลาดและรูปแบบธุรกิจ เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารจัดการองค์การ ใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารเพื่อปรับปรุงภายในองค์กร

วูทิต์ศักดิ์ โภชนกุล (2551) กล่าวว่า การแบ่งประเภทของนวัตกรรม คือ

1. การแบ่งตามลักษณะของการสร้างนวัตกรรม

1.1 นวัตกรรมส่วนเพิ่ม (Incremental Innovation) เป็นนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีหรือสิ่งเดิมที่มีอยู่ โดยปรับปรุงสิ่งที่มีให้ดีขึ้น หรือปรับเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีเพื่อเป้าหมายอื่น

1.2 นวัตกรรมที่เพิกค้นพบ (Breakthrough Innovation) เป็นนวัตกรรมที่สร้างขึ้นโดยเปลี่ยนแปลงจากเดิมโดยสิ้นเชิง ไม่เคยมีมาก่อน ซึ่งไม่เกี่ยวกับเทคโนโลยีหรือวิธีการเดิมที่อยู่ในนวัตกรรมส่วนเพิ่ม

1.3 สิ่งที่มีอยู่ดีขึ้น หรือสร้างสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม หรือปรับเทคโนโลยีหรือสิ่งที่มีเพื่อเป้าหมายอื่น โดยนวัตกรรมที่สร้างขึ้นโดยเปลี่ยนแปลงจากเดิมโดยสิ้นเชิงจะมาแทนที่เทคโนโลยีเดิม ซึ่งนวัตกรรมส่วนเพิ่มจะใช้เวลาสร้างน้อยกว่าและมีความเสี่ยงต่ำกว่า หลังจากนวัตกรรมที่สร้างขึ้น โดยเปลี่ยนแปลงจากเดิมโดยสิ้นเชิงประสบความสำเร็จมักเกิดนวัตกรรมส่วนเพิ่มตามมาใน ช่วงเวลาหนึ่ง

2. การแบ่งตามลักษณะการใช้นวัตกรรม

2.1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) เป็นการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นในเชิงพาณิชย์ให้ดียิ่งขึ้นหรือเป็นสิ่งที่เกิดใหม่ในตลาด สามารถแบ่งผลิตภัณฑ์ได้เป็น 2 แบบ คือ ผลิตภัณฑ์ที่สามารถจับต้องได้หรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป (Tangible Product) และ ผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถจับต้องได้หรือการบริการ (Intangible Product)

2.2 นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) เป็นการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือวิธีการผลิตของผลิตภัณฑ์หรือบริการ โดยให้บริการที่แตกต่างจากเดิม เช่น การผลิตแบบกะทัดรัด (Lean Production) การผลิตแบบทันเวลาพอดี (Just in Time) และการบริหารงานคุณภาพองค์การรวม (Total Quality Management)

ประกอบ คูปรัตน์ และคณะ (2553) กล่าวว่า การจำแนกประเภทของนวัตกรรม แบ่งได้หลายประเภทตามลักษณะขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการนำไปใช้ ซึ่งการจำแนกตามเป้าหมายของนวัตกรรม (The Target of Innovation) แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation) นวัตกรรม คือ การพัฒนาและนำเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ไม่ว่าจะเป็นด้านเทคโนโลยีหรือวิธีการใช้ การปรับปรุงผลิตภัณฑ์เดิมที่มีอยู่ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น (รักษ วรรกิจโกศาทร, 2547) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ถือเป็นผลิตผล (Outputs) ขององค์การหรือธุรกิจ โดยอาจจะอยู่ในรูปของผลิตภัณฑ์ (Goods) หรือการบริการ (Services) ก็ได้ (Smith, 2006; Schilling, 2008) และตัวแปรหลักที่สำคัญของการพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์มี 2 ตัวแปร คือ 1) โอกาสทางด้านเทคโนโลยี หมายถึง องค์ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เครื่องมือ อุปกรณ์ และกระบวนการที่จะทำให้สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้เกิดขึ้นได้ และ 2) ความต้องการของตลาด หมายถึง ความต้องการของลูกค้าที่มีความต้องการในผลิตภัณฑ์ใหม่และพร้อมที่จะซื้อ และส่งผลให้องค์การได้รับประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจหรือสังคม (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997)

2. นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) นวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง การประยุกต์ใช้แนวคิดวิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิต และการทำงานโดยรวมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงขึ้นอย่างเห็นได้ชัด เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ในการออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ (รักษ วรรกิจโกศาทร, 2547) นวัตกรรมกระบวนการเป็นการเปลี่ยนแปลงในองค์การในด้านเกี่ยวกับเครื่องมือ กรรมวิธีการผลิต การจำหน่ายหรือรูปแบบการจัดการองค์การ โดยมีเป้าหมายที่จะนำไปสู่การพัฒนานวัตกรรมผลิตภัณฑ์ให้ไปถึงมือลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การมากที่สุด (Gopalakrishnan & Damanpour, 1997)

โดยนวัตกรรมกระบวนการ ส่วนใหญ่จะมุ่งเน้นไปในเรื่องของการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) และการปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตและการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับ องค์ประกอบในระบบ คือ ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการ (Process) และผลิตผล (Outputs) (Damanpour & Gopalakrishnan, 2001)

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้กล่าวว่าประเภทของนวัตกรรมมีความแตกต่างกันในหลายประเภท จากงานวิจัยครั้งนี้ได้บูรณาการการแบ่งประเภทจากสำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (2563) และวุฒิสกดิ์ โกษานุกุล (2551) ประกอบด้วย

1. การแบ่งตามลักษณะการใช้นวัตกรรม

- 1.1 นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product Innovation)
- 1.2 นวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation)
- 1.3 นวัตกรรมการจัดการ (Management Innovation)

2. การแบ่งตามลักษณะของการสร้างนวัตกรรม

- 2.1 นวัตกรรมส่วนเพิ่ม (Incremental Innovation)
- 2.2 นวัตกรรมที่พึ่งคั่นพบ (Breakthrough Innovation)
- 2.3 สิ่งที่มีอยู่ดีขึ้น หรือสร้างสิ่งใหม่ที่ดีกว่าเดิม

2.2.4 องค์ประกอบขององค์การแห่งนวัตกรรม

Prajogo and Sohal (2006) กล่าวว่า องค์ประกอบ ของนวัตกรรม คือ

1. ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ ผลงานที่วัดจากการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ หรือผลิตภัณฑ์บริการใหม่ ๆ ซึ่งสะท้อนในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์การ ประกอบด้วย

- 1.1 ความใหม่ของผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์การต่อยอดการขาย
- 1.2 การใช้เทคโนโลยีล่าสุดในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่
- 1.3 ความเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น
- 1.4 จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าแรก ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

1.5 จำนวนการผลิตใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าที่สองหรือมากกว่าสอง ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

2. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ คือ ผลงานที่วัดได้จากการเปลี่ยนแปลงวิธีในการผลิตของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยนำนวัตกรรมที่ถูกพัฒนาที่อื่นมาใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการผลิต ประกอบด้วย

- 2.1 ความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีในกระบวนการผลิตขององค์กร
- 2.2 ความเร็วจากการรับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน
- 2.3 การเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน
- 2.4 ระดับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน เทคโนโลยีและเทคนิค

Katz (2006) กล่าวว่า องค์กรต้องสนับสนุนให้พนักงานมีความคิดสร้างสรรค์เพื่อพัฒนาเป็นองค์การนวัตกรรม ประกอบด้วย

1. มีองค์กรที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
2. ผู้นำในองค์กรเห็นความสำคัญและสนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
3. มีวัฒนธรรมที่สนับสนุนให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
4. การกำหนดทิศทางและกลยุทธ์ที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม
5. มีการจัดการความรู้ภายในองค์กร
6. มีระบบการคัดเลือกพนักงานที่มีความเหมาะสมในการสร้างนวัตกรรม
7. มีพนักงานและทีมงานที่มีความคิดสร้างสรรค์
8. มีช่องทางการสื่อสารที่เปิดกว้าง
9. มีระบบการให้รางวัลตอบแทนแก่พนักงาน

อัจฉรา จันทรชัย (2553) กล่าวว่า องค์ประกอบของนวัตกรรมมี 3 ประการ คือ

1. ความใหม่ (Newness) เป็นสิ่งที่ได้รับการยอมรับว่ามีคุณลักษณะเป็นนวัตกรรมจะต้องมีความใหม่ เป็นสิ่งใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ บริการ หรือกระบวนการ โดยจะเป็นการปรับปรุงจากของเดิมหรือพัฒนาขึ้นใหม่ก็ได้

2. การใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์ (Knowledge and Creativity Idea) เป็นสิ่งที่จะถือเป็นนวัตกรรมได้ต้องเกิดจากการใช้ความรู้และความคิดสร้างสรรค์เป็นรากฐานของการพัฒนาให้เกิดขึ้นใหม่ ไม่ใช่เกิดจากการลอกเลียนแบบ

3. ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ (Economic Benefits) และสังคม (Social) เป็นการให้ประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ หรือการสร้างความสำเร็จในเชิงพาณิชย์ นวัตกรรมจะต้องสามารถทำให้เกิดมูลค่าเพิ่มขึ้นได้จากการพัฒนาสิ่งใหม่นั้น ๆ ซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นสามารถวัดได้เป็นตัวเงินและในเชิงสังคมเป็นการสร้างคุณค่าซึ่งไม่สามารถวัดเป็นตัวเงินได้

ศิริพรรณ ตันติวิวัฒนพันธ์ (2555) กล่าวว่า การเสนอองค์ประกอบของนวัตกรรม คือ

1. ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ คือ ผลงานที่วัดจากการสร้างแนวคิดใหม่ ๆ หรือสิ่งใหม่ ๆ หรือการบริการใหม่ ๆ ซึ่งสะท้อนในผลิตภัณฑ์หรือบริการขององค์การ ประกอบด้วย ความใหม่ของผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์การต่อยอดการขาย การใช้เทคโนโลยีล่าสุดในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ความเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น และจำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าแรก ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

2. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ คือ ผลงานที่วัดได้จากการเปลี่ยนแปลงวิธีที่องค์การ มีการผลิตของผลิตภัณฑ์และบริการ โดยนำนวัตกรรมที่ถูกพัฒนาที่อื่นมาใช้ในวิธีผลิต ประกอบด้วย ความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีในการกระบวนการผลิตขององค์การ ความเร็วจากการรับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงานการเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน และระดับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน เทคโนโลยีและเทคนิค

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องขององค์ประกอบขององค์การนวัตกรรมพบว่า มีนักวิจัยได้กล่าวว่างค์ประกอบขององค์การแห่งนวัตกรรมมีความแตกต่างกัน จากงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดจาก Prajogo and Sohal (2006) และ ศิริพรรณ ตันติวิวัฒนพันธ์ (2555) มาใช้เป็นตัววัดขององค์การแห่งนวัตกรรม เนื่องจากมีความสอดคล้องกับที่มาของปัญหาที่ผู้วิจัยต้องการจะศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

- 1.1 ความใหม่ของผลิตภัณฑ์ใหม่ขององค์การต่อยอดการขาย
- 1.2 การใช้เทคโนโลยีล่าสุดในการสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่
- 1.3 ความเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ซึ่งส่งผลให้ยอดขายเพิ่มขึ้น
- 1.4 จำนวนผลิตภัณฑ์ใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าแรก ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ
- 1.5 จำนวนการผลิตใหม่ที่ออกสู่ตลาดเป็นเจ้าที่สองหรือมากกว่าสอง ส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์การ

2. ด้านนวัตกรรมกระบวนการ

- 2.1 ความสามารถในการแข่งขันด้านเทคโนโลยีในกระบวนการผลิตของ องค์การ
- 2.2 ความเร็ว จากการรับนวัตกรรมด้านเทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน
- 2.3 การเปลี่ยนแปลงการใช้เทคโนโลยีล่าสุดในกระบวนการทำงาน
- 2.4 ระดับการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการทำงาน เทคโนโลยี และเทคนิค

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) เป็นแนวคิดในการพัฒนาองค์การ โดยเน้นการพัฒนาการเรียนรู้สภาวะของการเป็นผู้นำในองค์การ (Leadership) และการเรียนรู้ ร่วมกันของคนในองค์การ (Team Learning) เพื่อให้เกิดการถ่ายทอดแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Knowledge Sharing) ประสบการณ์ และทักษะร่วมกัน และพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่องทันต่อ สภาวะการเปลี่ยนแปลง (Change) และการแข่งขันจะทำให้้องค์การและพนักงาน มีกระบวนการ ทำงาน (Working Process) ที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) และมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิผล (Effectiveness) โดยมีการเชื่อมโยงรูปแบบของการทำงานเป็นทีม (Team Work) สร้างกระบวนการ ในการเรียนรู้ (Learning Process) และสร้างความเข้าใจเตรียมรับกับความเปลี่ยนแปลง เปิดโอกาส ให้ทีมงานและมีการให้อำนาจในการตัดสินใจ (Empowerment) เพื่อเป็นการส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศของการคิดริเริ่ม (Initiative) และการสร้างนวัตกรรม (Innovation) ซึ่งจะก่อให้เกิด องค์การที่เข้มแข็ง พร้อมเผชิญกับสภาวะการแข่งขัน (กิตติพันธ์ คงสวัสดิ์เกียรติ 2556)

2.3.1 ความหมายขององค์การแห่งการเรียนรู้

กระแสการแข่งขันในการดำเนินธุรกิจส่งผลให้้องค์การมีความพยายามพัฒนาตนเองสู่เพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจ นำไปสู่การพัฒนาและสร้างประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งมีนักวิจัยหลายท่านมีการเสนอความหมายและแนวคิดด้านองค์การแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

Senge (2006) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่พนักงานสามารถขยายขีดความสามารถในการสร้างสรรค์ผลงานได้อย่างต่อเนื่อง และเป็น้องการที่ส่งเสริมให้พนักงานมีการคิดสร้างสรรค์ ขยายขอบเขต และสมรรถนะของ้องการและพนักงานเรียนรู้วิธีที่ต้องเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

Kim (1993) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้เป็นการเพิ่มความสามารถขององค์การให้มีประสิทธิผล และเป็นกระบวนการที่มุ่งสร้างองค์ความรู้และนำมาปฏิบัติในองค์การ เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ

Marsick and Watkins (1994) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่ส่งเสริมให้พนักงานสร้างความเป็นเลิศให้กับองค์การ ใช้วิธีในการเรียนรู้กระบวนการเชิงยุทธศาสตร์อย่างต่อเนื่อง และปรับใช้ให้เข้ากับการทำงาน มีการให้อำนาจกับพนักงานเพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือและการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

วรารัตน์ เขียวไพรี (2542) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีรูปแบบการบริหารงานเน้นการพัฒนาภาวะผู้นำในองค์การควบคู่กับการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ระหว่างกัน เพื่อสามารถนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหนือกว่าคู่แข่งและเกิดการพัฒนาความสามารถขององค์การในอนาคต

พจน์ สะเพียรชัย (2546) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่ทุกคนต้องเรียนรู้ร่วมกัน และพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องโดยการแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้และการใช้ความรู้เพื่อความสำเร็จขององค์การ มีการใช้เทคโนโลยีเพื่อก่อให้เกิดการเรียนรู้และผลิตผลงานได้มากที่สุด

Jeong (2004) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้หมายถึง องค์การที่สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงความรู้ขององค์การ (Organizational Knowledge) หรือความรู้ความเข้าใจขององค์การ (Organizational Cognition) และพฤติกรรมขององค์การ (Organizational Behavior) ในทางที่ดีขึ้น โดยใช้กระบวนการเรียนรู้ขององค์การ (Organizational Learning)

เกศรา รักษาติ (2549) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มุ่งเน้น ในการปรับปรุงและพัฒนาขีดความสามารถในการสร้างผลงานที่ดีให้กับองค์การอย่างต่อเนื่อง

กรพินธ์ ศรีสุภา (2550) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่มีพนักงานที่เพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง ในระดับบุคคล กลุ่ม และองค์การ เพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่แต่ละคนตั้งไว้ รวมทั้งเป็นองค์การส่งเสริม เรียนรู้กันแบบเป็นทีม ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงความรู้ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเกิดการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง

สมนึก ศรีปริวาติน (2552) กล่าวว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ หมายถึง องค์การที่สามารถแข่งขันได้อย่างยั่งยืน มีการพัฒนาตนเองได้อย่างเป็นองค์กรรวม สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของ

สิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกตลอดเวลา นำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร องค์กรส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ในทุกระดับ พร้อมเผชิญความท้าทายของปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ พบว่า มีนักวิจัยได้อธิบายความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า องค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) หมายถึง องค์กรที่มีการจัดการความรู้และบุคลากรทุกคนในองค์กรมีการเรียนรู้และสามารถพัฒนาและเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการแลกเปลี่ยน ความรู้ภายในและภายนอกขององค์กรเพื่อการบรรลุเป้าหมายร่วมกัน รวมทั้งเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและเกิดการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง โดยมีการคิดสร้างสรรค์ สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานและความสามารถของบุคลากรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.3.2 องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้

การเรียนรู้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา เนื่องจากสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา องค์กรอาจต้องเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ จึงต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวและพัฒนากิจการดำเนินงานอยู่เสมอให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จึงได้มีการเสนอแนวคิดและความหมายขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ดังนี้

McGill and Slocum (1994) กล่าวว่า องค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ จากแนวคิด The Smarter Organization ได้แก่

1. การเปิดเผยของสมาชิกในองค์กรอย่างตรงไปตรงมา (Openness) ในระดับบุคคล ต้องยอมรับขีดจำกัดด้านความรู้ ประสบการณ์ของตนเองว่ามีเพียงใด ยอมรับฟังความคิดเห็น ความสำเร็จของผู้อื่นและต้องสะสมประสบการณ์อย่างสม่ำเสมอ
2. การคิดอย่างเป็นระบบ (Systemic Thinking) เป็นแบบระบบและองค์รวม หาสาเหตุของปัญหาและแนวทางแก้ไขเพื่อให้องค์กรอยู่รอดได้ในอนาคต
3. การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creativity) ต้องริเริ่มด้วยตนเอง มีความยืดหยุ่นเริ่มจากระดับบุคคล ทีม และองค์กร
4. การรับรู้ความสามารถของบุคคล (Personal Efficacy) ต้องมีการรับรู้ความรู้วิเคราะห์ มีการเรียนรู้แนวคิดและพฤติกรรมที่เป็นสาเหตุของปัญหา สามารถเรียนรู้ความสำเร็จจากการรับรู้
5. การเข้าใจความรู้สึก (Empathy) การเป็นหนึ่งเดียวกันและไปในทิศทางเดียวกัน ระหว่างพนักงานในทุกระดับ เพื่อการพัฒนาขององค์กร

Pedler, Burgogyne, and Boydell (1997) กล่าวว่า ลักษณะองค์ประกอบที่สำคัญขององค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง องค์การต้องมีการกำหนดกลยุทธ์การเรียนรู้ และการกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม แบ่งเป็นกลยุทธ์การเรียนรู้และกำหนดนโยบายแบบมีส่วนร่วม

2. ด้านการมองภายในขององค์การ (Looking In) หมายถึง องค์การมีการให้ข้อมูลข่าวสาร การควบคุม การจัดระบบที่มีความยืดหยุ่นและการแลกเปลี่ยนภายในขององค์การ

3. ด้านโครงสร้างขององค์การ (Enabling Structures) หมายถึง การจัดองค์การให้เป็นแบบกระจายอำนาจ จะทำให้พนักงานและองค์การเกิดการพัฒนาลงเสริมให้พนักงานมีการเรียนรู้จากการทำงานร่วมกัน สามารถแลกเปลี่ยนและถ่ายทอดความรู้ ความคิด ประสบการณ์ให้กันได้อย่างสะดวก เป็นลักษณะองค์การแนวราบ

4. ด้านการมองภายนอกขององค์การ (Looking Out) หมายถึง องค์การให้พนักงานเป็นผู้วิเคราะห์สภาพแวดล้อม และมีการเรียนรู้ระหว่างองค์การ

5. ด้านโอกาสในการเรียนรู้ (Learning Opportunity) หมายถึง องค์การที่ส่งเสริมให้มีการเรียนรู้และให้โอกาสการพัฒนาตนเองของทุกคนในองค์การ

Senge (2006) กล่าวว่า องค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้เกิดองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่

1. ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery) เป็นบุคลิภาพของบุคคลในองค์การที่มีความสนใจใฝ่รู้ เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ทำให้มีความรอบรู้และมุ่งมั่นที่จะพัฒนาตนเองให้ไปถึงเป้าหมาย

2. ด้านรูปแบบวิธีคิด (Mental Models) เป็นแบบแผนวิธีการคิดของบุคคลที่ใช้สติ มีความหนักแน่นมีเหตุมีผล มีมุมมองที่เปิดกว้างต่อสิ่งต่าง ๆ หรือเรื่องราวต่าง ๆ ของบุคคลในองค์การที่ปฏิบัติจนเป็นวัฒนธรรมขององค์การ

3. ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision) การกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของคนในองค์การ เป็นความมุ่งหวังของทุกองค์การที่ต้องการทำให้เกิดเป็นรูปธรรม เพราะทำให้ทุกคนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย

4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning) เป็นกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของทีมบนพื้นฐานของความรู้ของบุคคล เพื่อสร้างสรรค์ผลงาน จากวิสัยทัศน์ร่วมขององค์การ

5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking) เป็นความสามารถของบุคคล ในการเข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นองค์ประกอบสำคัญของระบบ ทั้งภาพรวม และรายละเอียดของส่วนประกอบย่อย ๆ ซึ่งความคิดเชิงระบบนี้สามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ พบว่านักวิจัยได้อธิบายองค์ประกอบที่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจองค์ประกอบขององค์การแห่งการเรียนรู้ 5 ด้านของ Senge (2006) เนื่องจากธนาคารพาณิชย์ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการบริการทางการเงิน ซึ่งต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยหลักในการดำเนินงานขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับ Senge (2006) เป็นแนวคิดที่ให้ความสำคัญกับบุคคล ในงานวิจัยครั้งนี้ นำปัจจัยที่ใช้วัดองค์การแห่งการเรียนรู้ คือ

1. ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ (Personal Mastery)
2. ด้านรูปแบบวิธีคิด (Mental Models)
3. ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน (Shared Vision)
4. ด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม (Team Learning)
5. ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ (Systems Thinking)

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชน ผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลานั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์การใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์การ การพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงเป็นการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้ได้มาซึ่งผลผลิตที่เพิ่มขึ้น หรือสามารถลดต้นทุนได้เพิ่มขึ้น ถ้าจะว่าไปแล้วการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ถือเป็นการพัฒนาศักยภาพ ของบุคคลให้มีขีดความสามารถเพิ่มมากขึ้น (พจน์ พจนพาณิชย์กุล, 2561)

2.4.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Ryan and Smith (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ที่มีผลมาจากการทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล พิจารณาจากการปฏิบัติงานโดยเปรียบเทียบความทุ่มเทกับผลงาน

Plowman and Petersen (1989) กล่าวว่า แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) ต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่าและมีความพึงพอใจ ผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็ว นอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรเกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้า

2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์การวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (Time) เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือ ต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

ติน ปรัชญพฤทธิ (2543) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานมองในแต่ละบุคคลพิจารณาเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงาน

หรรษา ทองเอน (2550) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เกิดจากความเชี่ยวชาญความสามารถในการปฏิบัติงานโดยต้องประหยัดเวลาและคุณภาพดี สร้างความพึงพอใจให้ ผู้รับบริการและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า มีนักวิจัยได้อธิบายความหมายที่แตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยการทำงาน ใช้ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ ความรู้ ทักษะรวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมา โดยมีการวางแผนและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งด้านคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ครบถ้วนทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด และตอบสนองความต้องการที่ตรงกับลูกค้า

2.4.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Guterman (2015) กล่าวว่า Frederick Winslow Taylor เป็นบุคคลที่ได้รับการยอมรับ ว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการสมัยใหม่เป็นต้นกำเนิดของทฤษฎีการจัดการ ทฤษฎีอยู่บนพื้นฐานที่ว่า แรงงานคนจะได้รับการจัดการและบริหารจัดการในลักษณะเดียวกับการทำงานของเครื่องจักร และควรจะออกแบบกระบวนการทำงานของพนักงานเพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดย Taylor มีแนวคิดที่ว่า การขาดประสิทธิภาพทำให้เกิดการสูญเสีย ไม่เพียงแต่องค์การแต่รวมถึงประเทศด้วยการที่คนงานทำงานไม่มีประสิทธิภาพ องค์ประกอบหลักของทฤษฎี Taylor ได้รับการอธิบาย ดังนี้

1. การบริหารจัดการเป็นวิทยาศาสตร์ที่แท้จริง วิธีการแก้ปัญหาของการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เป็นธรรมและการปฏิบัติที่อาจจะค้นพบโดยการทดลองและการสังเกตโดยหา แนวทางที่ถูกต้องสำหรับงานที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
2. การคัดสรรบุคคลตามหลักวิทยาศาสตร์ การจัดการคำนึงถึง ความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่น ในการทำงาน คัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงานด้วยความถนัดหรือชำนาญเฉพาะทาง พิจารณาถึงอนาคตและลักษณะของบุคคล พิจารณาข้อมูลต่าง ๆ ทั้งทางด้านทักษะ ความชำนาญงานที่แสดงออกมาตอนทดสอบงาน ไหวพริบ และความเฉลียวฉลาด
3. การพัฒนาและการฝึกอบรมอย่างครบถ้วนทั้งองค์การเป็นวิธีการพัฒนา มาตรฐานในการทำงานให้ดีขึ้นพัฒนาบุคคลแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ทุกคนทำงานได้อย่างถูกต้อง ทำควบคู่กับการคัดสรรบุคคลในการทำงาน มีการสอนงานให้แต่ละคนทำงานได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ฝ่ายจัดการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ติดตามดูพฤติกรรมการทำงานจากผู้จัดการส่งเสริมให้มีการก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างถูกต้องและเหมาะสม
4. ความร่วมมือในการทำงานภายในองค์การ โดยแบ่งความรับผิดชอบในงานให้เท่ากันระหว่างผู้บริหารและพนักงานต้องได้รับการมอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความเหมาะสมของแต่ละคน ผู้บริหารมีส่วนในการรับผิดชอบในงานของพนักงาน มีรางวัลพิเศษให้กับพนักงานที่ทำงานดีเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในปี 2438 Frank Gilbreth เป็นวิศวกร และ Lillian Gilbreth เป็นนักจิตวิทยา ได้นำแนวคิดแบบวิทยาศาสตร์ของ Taylor ไปศึกษาเพิ่มเติม โดย Lillian สนใจในลักษณะการปฏิบัติงานของมนุษย์ Frank สนใจ ในประสิทธิภาพในการทำงานและได้ประยุกต์การบริหารจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ โดยต้องเข้าใจลักษณะ บุคลิกภาพ และความต้องการของบุคคล งานที่ศึกษาจะ

เกี่ยวข้องกับเทคนิคการปรับปรุงวิธีการทำงาน มีแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานว่า คนงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ในระบบการผลิตจึงต้องเริ่มต้นศึกษาจากคนงานก่อนแล้วค่อยกล่าวว่าเครื่องมือวัสดุ สภาพแวดล้อมขณะปฏิบัติงาน โดยพยายามปรับให้เหมาะสมกับคนงานที่สุด โดยเป็นผู้ที่กลั่นกรองการวิเคราะห์ของ Taylor เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในงาน การให้ความช่วยเหลือและการให้การสนับสนุนในเรื่องของการศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา (Time and Motion Study) ขึ้นในปี 2465 มีวัตถุประสงค์ คือ เป็นการวิเคราะห์ทุกกิจกรรมของแต่ละบุคคลที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานที่มีความสำคัญเป็นการค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นกิจกรรมประกอบแต่ละอย่าง และมีการปฏิรูปกิจกรรมที่เป็นส่วนประกอบซึ่งเป็นกิจกรรมที่สามารถปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพได้ คือ ใช้ต้นทุนและเวลาน้อยที่สุดจนได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งการศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา (Father of Time and Motion Study)

แนวคิดใหม่ของ Frank Gilbreth และ Lillian Gilbreth เรียกว่า หลักการประหยัดเวลา และการเคลื่อนไหวร่างกายในการทำงาน โดยสรุปเป็นหลักการใช้อยู่ของร่างกายให้เกิดประโยชน์เต็มที่ตามจังหวะในการเคลื่อนไหว การรู้จักเลือกอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานอย่างเหมาะสมและจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับงาน โดยให้มีความสะดวกและความคล่องตัวในการทำงานซึ่ง ได้แยกปัจจัยที่จำเป็นต่อการทำงานของคนงานรวมทั้งออกแบบเครื่องมือในการทำงานเพื่อลดความเมื่อยล้า แรงกดดันในการทำงาน ลดความสูญเสีย เปล่าในการทำงาน และความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้หมดไป (จิตรารวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554)

2.4.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

Harrington (1913) กล่าวว่า ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ The Twelve Principles of Efficiency เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรมในการทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับ และเป็นต้นแบบแนวคิดประสิทธิภาพของการทำงาน โดยมีทฤษฎี 12 ประการ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly Defined Ideals)
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป โดยพิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common Sense)
3. ให้คำแนะนำที่ดีมีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent Counsel)
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The Fair Deal)
6. มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable Information)
7. มีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ (Dispatching)

8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา (Standards and Schedules)
9. ผลงานได้มาตรฐาน (Standardized Conditions)
10. ดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้ (Standardized Operations)
11. มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ (Written Standard-Practice Instructions)

12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ (Efficiency-Reward)

ปีติ วัลยะเพ็ชร์ (2548) กล่าวว่า แนวคิดของแฮมเมอร์และแชมพี มีการเสนอปัจจัย 8 ประการที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. หลักการขั้นพื้นฐาน
2. การเปลี่ยนแปลงแบบถอนรากถอนโคน
3. การเปลี่ยนแปลงลักษณะยิ่งใหญ่
4. เน้นกระบวนการ
5. ใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
6. นำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานเป็นองค์ประกอบสำคัญ
7. สายการบังคับบัญชาขององค์การสั่งลงในรูปแบบการจัดองค์การแนวราบ
8. การให้ความเชื่อถือและความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

หรรษา ทองเฒ (2550) กล่าวว่า แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานว่าองค์ประกอบที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล ความพยายามในการทำงานแรงสนับสนุนจากองค์การ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ โครงสร้าง ค่านิยม และด้านจิตใจ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความหมายของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน เกิดขึ้นจากบุคคลและองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลกับบุคคลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยของแต่ละบุคคล คือ ความรู้สึก ด้านจิตใจ ความคิด และการสนใจในด้านต่าง ๆ ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์ และเทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ ระบบการทำงาน และรูปแบบการบริหารงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเกิดจากผู้เชี่ยวชาญด้านจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด คือ เดวิด ซี แมคเคลลแลนด์ (David C. McClelland) ได้ทำการศึกษาวิจัยและเขียนบทความเรื่อง

การทดสอบในด้านสมรรถนะ (หรือคุณลักษณะ) ของคนสำคัญมากกว่าการทดสอบทางด้านสติปัญญา (Testing for competence rather than for Intelligence) ซึ่งถูกตีพิมพ์ในปี พ.ศ. 2516 การที่คนทำงานแล้วมีผลงานดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับคนที่มีความลักษณะภายในเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นส่วนที่สำคัญ และมีผลต่อพฤติกรรมและความสำเร็จในการทำงานของคนอย่างมาก และพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงได้ยาก โดยต้องใช้เวลาในการเปลี่ยนแปลง (อัมรงค์ดี คงคาสวัสดิ์, 2548)

สมรรถนะเป็นสิ่งที่มียู่แล้วภายในตัวบุคคล ซึ่งสามารถพัฒนาให้เพิ่มขึ้นได้จากการเรียนรู้และฝึกฝน รวมทั้งเป็นตัวช่วยส่งเสริมผลงานและศักยภาพของบุคคล ส่วนประสิทธิภาพการทำงานเป็นผลงานที่ได้จากการกระทำหรือพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่มีพื้นฐานมาจากสมรรถนะสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามความยากง่ายของเป้าหมาย ที่กำหนดพฤติกรรมและเป็นความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่มีผลงานดีไม่จำเป็นต้องมีศักยภาพสูง และศักยภาพเป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ส่วนใหญ่มาจากพื้นฐานของบุคคล การพัฒนาหรือประสบการณ์จะเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้มากขึ้น บุคคลที่มีศักยภาพสูงสามารถเรียนรู้ และพัฒนาสมรรถนะได้เร็วกว่า สำหรับบทบาทของสมรรถนะในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นมีความเกี่ยวพันหลายด้าน (ส่วนงานบริการสารสนเทศ, 2559) การนำแนวคิดเรื่องสมรรถนะไปใช้ ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคลจะทำให้การบริหารทรัพยากรบุคคลมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุถึงวิสัยทัศน์ ภารกิจ กลยุทธ์ที่กำหนดไว้ได้เร็ว และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องการคัดเลือก การพัฒนา การประเมิน และการบริหารผลงาน โดยสมรรถนะสามารถใช้เป็นสิ่งที่ทำนายผลการปฏิบัติงานหรือเป็นส่วนหนึ่งของผลการปฏิบัติงานก็ได้ประโยชน์ของการนำสมรรถนะมาใช้ในการประเมินช่วยให้องค์การทราบว่า สมรรถนะเรื่องใดที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้สูงกว่าผลงานมาตรฐานทั่วไปและช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาความสามารถส่วนบุคคล (IDP) เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เพราะปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสาร ซึ่งต้องมีการพัฒนาตนเองให้เท่าทันต่อเหตุการณ์ของยุคกระแสโลกาภิวัตน์

หากองค์การต้องการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร คือ การนำคุณค่าภายในทุนมนุษย์มาใช้งานร่วมกับการพิจารณาทุนทางสังคมและทุนขององค์การไปพร้อมกัน เพื่อจุดสมรรถนะแฝงให้มีพลังเพียงพอในการขับเคลื่อนการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยสมรรถนะนั้นเป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ และเป็นสาระสำคัญ ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยทักษะที่เกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self – Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และ

ความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นบุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น ลักษณะเป็นผู้นำ และแรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/Attitude) เป็นแรงขับเคลื่อนในซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ดีกว่า หรือสูงกว่ามาตรฐาน (McClelland, 1999)

2.5.1 ความหมายของสมรรถนะหลักของบุคลากร

Mitrani, Dalziel, and Fitt (1992) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะของ บุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer and Spencer (1993) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่สูงกว่ามาตรฐาน

McClelland (1999) กล่าวว่า ความหมายของสมรรถนะ คือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในของแต่ละคนซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนด

พิมพกานต์ ไชยสังข์ (2546) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะภายในของบุคคล ที่แสดงถึงความสามารถที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อที่จะทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรกำหนดไว้

สุนิดา พินิจการ (2550) กล่าวว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ทักษะ และคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จโดยมีผลงานสูงกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ หรือโดดเด่นกว่าเพื่อนร่วมงานในสถานการณ์ที่หลากหลายกว่า

นรินทร์ ชัยวิฑูรย์ (2552) กล่าวว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่บุคลากรในองค์กรจำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ โดยประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะของบุคคล (Attributes) บุคคลจะแสดงออกเป็นวิถีคิด และพฤติกรรมในการทำงานที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานงานของแต่ละบุคคล และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จตามมาตรฐาน หรือสูงกว่ามาตรฐานที่องค์กรกำหนดไว้ที่จะสามารถส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

ดุสิต ขาวเหลือง (2554) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงขีดความสามารถและศักยภาพ ได้แก่ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์และจำเป็นต่อการทำงานของบุคคลในองค์กร ให้ประสบผลสำเร็จมีผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลัก คือ ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้รู้ ทักษะ

(Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ทำและคุณลักษณะที่พึงปรารถนา (Attributes) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้เป็น ซึ่งจะอยู่ลึกในจิตใจ ต้องปลูกฝัง สร้างยากกว่าความรู้และทักษะ

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) กล่าวว่า สมรรถนะหมายถึงความรู้ ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะของบุคคลที่แสดงออกทางพฤติกรรมแล้ว ส่งผลความสำเร็จในหน้าที่และความ รับผิดชอบในการทำงาน

พยัต วุฒิรงค์ (2555) กล่าวว่า รากฐานและความสำคัญของสมรรถนะของ McClelland (1999) เป็นผู้ริเริ่มนำสมรรถนะมาใช้เป็นทางเลือกแทนคุณลักษณะ (Trait) หรือความฉลาด (Intelligence) เพื่อวัดหรือทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยเริ่มใช้แพร่ขยายสู่ภาคธุรกิจอย่างมาก เนื่องจากทำให้เข้าใจผลการปฏิบัติงาน สังเกตว่าคนทำอย่างไรจึงประสบความสำเร็จแทนการใช้คุณลักษณะ หรือความฉลาดเป็นวิธีที่ดีในการวัดและทำนายผลการปฏิบัติงานของคนเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์สำคัญของสมรรถนะสำคัญที่ต้องการจะวัดแทนการใช้การทดสอบคุณลักษณะ สมรรถนะสามารถเรียนรู้ และพัฒนาได้ตลอดเวลาแต่คุณลักษณะมีตั้งแต่เกิด และเปลี่ยนแปลงยาก และสมรรถนะทำให้คนมองเห็นและเข้าใจและสามารถพัฒนาสมรรถนะ ให้ได้ตามระดับที่ต้องการได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสมรรถนะ พบว่า สมรรถนะ หมายถึง คุณลักษณะภายในของแต่ละบุคคลที่ปฏิบัติงานด้วยความรู้ และทักษะที่มีความโดดเด่นในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

2.5.2 ประเภทของสมรรถนะหลักของบุคลากร

Spencer and Spencer (1993) กล่าวว่า ประเภทสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท เพื่อใช้ในการทำวิจัย ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Essential Competency) หมายถึง พื้นฐานของความรู้และทักษะที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี ซึ่งสามารถพัฒนาขึ้นมาได้โดยการฝึกอบรม
2. สมรรถนะขั้นแยกแยะได้ (Differentiating Competency) หมายถึง สมรรถนะที่สามารถแยกผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถโดดเด่นออกจากผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถระดับปานกลาง (Average Performance) ได้ แม้ว่าจะยากต่อการพัฒนา แต่เป็นตัวกำหนดความสำเร็จในการทำงานของบุคคลในระยะยาว
3. สมรรถนะขั้นกลยุทธ์ (Strategic Competency) หมายถึง สมรรถนะหลักขององค์กรแต่มุ่งไปที่สมรรถภาพขององค์กร (Organizational Capability) รวมไปถึงสมรรถนะที่จะ

สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ซึ่งได้แก่ ความสามารถด้านนวัตกรรม การให้บริการ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานและเทคโนโลยี

สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2545) กล่าวว่า ประเภทของสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท เพื่อใช้สำหรับจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทนที่ปรับปรุงใหม่ โดยจัดทำเป็นโมเดลสมรรถนะสำหรับข้าราชการไทย ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก หมายถึง คุณลักษณะร่วมของข้าราชการพลเรือนไทยทั้งระบบ เพื่อหล่อหลอมค่านิยมและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ร่วมกัน ประกอบด้วย 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในวิชาชีพ จริยธรรม และความร่วมมือร่วมใจ

2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน หมายถึง สมรรถนะที่กำหนดเฉพาะสำหรับกลุ่มงานเพื่อสนับสนุนให้ข้าราชการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมแก่หน้าที่ และส่งเสริมให้ปฏิบัติภารกิจในหน้าที่ให้ได้ดียิ่งขึ้น มีทั้งหมด 20 สมรรถนะ โดยสมรรถนะประจำกลุ่มงานบริหารจะมีเพียง 5 สมรรถนะ ได้แก่ วิสัยทัศน์ ศักยภาพเพื่อนำไปเปลี่ยนการวางกลยุทธ์ภาครัฐ การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจผู้อื่น

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์ (2550) กล่าวว่า ประเภทของสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะ หรือการแสดงออกของพฤติกรรมของพนักงานทุกคนในองค์การที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อ และอุปนิสัยของคนในองค์การโดยรวม ซึ่งจะช่วยสนับสนุนให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

2. สมรรถนะด้านการบริหาร (Managerial Competency) คือ ความรู้ความสามารถด้านการบริหารจัดการเป็นขีดความสามารถที่มีได้ทั้งในระดับผู้บริหารและระดับพนักงาน โดยจะแตกต่างกันตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ (Role – Based) แตกต่างตาม ตำแหน่งทางการบริหารงานที่รับผิดชอบ ซึ่งพนักงานทุกคนจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งาน สำเร็จและต้องสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การ

3. สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (Functional Competency) คือ ความรู้ความสามารถในงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะและคุณลักษณะเฉพาะของงานต่าง ๆ (Job Based)

เทียน ทองแก้ว (2549) กล่าวว่า ประเภทของสมรรถนะ แบ่งออกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นสมรรถนะที่แต่ละคนมีคนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้เป็นความสามารถเฉพาะตัว

2. สมรรถนะเฉพาะงาน เป็นสมรรถนะของพนักงานในการทำงานในตำแหน่ง มีบทบาทเฉพาะตัว

3. สมรรถนะองค์การ เป็นความสามารถพิเศษเฉพาะของแต่ละองค์การ

4. สมรรถนะหลัก เป็นความสามารถที่บุคคลต้องมีหรือต้องทำเพื่อบรรลุผลตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้

5. สมรรถนะในงาน เป็นความสามารถของบุคคล ตามตำแหน่งหน้าที่ในการรับผิดชอบ ซึ่งหน้าที่เหมือนกันแต่ความสามารถของพนักงานแต่ละคนอาจต่างกัน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเภทของสมรรถนะ ผู้วิจัยสรุปได้ว่าสมรรถนะ แบ่งได้ 2 ประเภท ดังนี้

1. สมรรถนะส่วนบุคคล เป็นความรู้และทักษะและความสามารถภายในบุคคล คือ สมรรถนะพื้นฐานหรือสมรรถนะหลักเป็นความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องมี เพื่อให้สามารถทำงานได้ ถือเป็นคุณสมบัติร่วมที่ทุกคนในองค์การต้องมีหรือวัฒนธรรมองค์การ และสมรรถนะในงาน เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลในตำแหน่งนั้น ๆ ต้องการ เพื่อทำงานให้บรรลุความสำเร็จที่กำหนด

2. สมรรถนะองค์การ เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การ ทำให้องค์การประสบความสำเร็จและเป็นผู้ นำ สามารถขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย

ซึ่งจากงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำสมรรถนะส่วนบุคคลที่เป็นสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นความรู้หรือทักษะพื้นฐานที่พนักงานทุกคนจำเป็นต้องมีเพื่อให้สามารถทำงานได้ นำมาประเมินผลในการวิจัยครั้งนี้

2.5.3 แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของบุคลากร

McClelland (1999) กล่าวว่า สมรรถนะคือ บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่แต่ละบุคคลรับผิดชอบประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์

2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ ทักษะที่เกิดขึ้นมาจากพื้นฐานทางความรู้และสามารถปฏิบัติได้อย่างคล่องแคล่ว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นที่เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนเองหรือสิ่งที่เชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ

5. แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives/ Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายในทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ

ซูซัน สมิททิกอร์ (2550) กล่าวว่า แนวคิดสมรรถนะของ McClelland (1999) ซึ่งอธิบายแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะของคุณลักษณะบุคคลเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็ง นั่นคือ สิ่งที่อยู่เบื้องหลังและสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล มีองค์ประกอบ 2 ส่วน ดังนี้

1. ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ เป็นส่วนที่สามารถสังเกตเห็นและพัฒนาได้ง่าย เช่น ความรู้ในด้านต่าง ๆ (Knowledge) คือ กระบวนการรวบรวมข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของข้อเท็จจริง หลักการและแนวคิดเฉพาะด้าน เพื่อนำไปสู่ความรู้ของบุคคลที่มีในงานแต่ละสาขา และทักษะ (Skill) คือ ความชำนาญพิเศษด้านต่าง ๆ ความเชี่ยวชาญที่บุคคลรู้และสามารถทำได้อย่างดี

2. ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ เป็นส่วนที่ใหญ่กว่าส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำและสามารถมองเห็นได้ยาก เช่น แรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) คือ พลังการขับเคลื่อนที่เกิดจากภายในจิตใจของบุคคลและส่งผลกระทบต่อการกระทำในแต่ละบุคคล ลักษณะนิสัย (Traits) คือ ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เป็นพฤติกรรมติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด เป็นพฤติกรรมซ้ำ ๆ หรือความเคยชินที่กำหนดวิธีการปฏิบัติหรือตอบสนองอย่างคงที่ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self-Image) คือความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเอกลักษณ์ คุณค่าที่ทำให้คิดและสนใจในสิ่งที่ทำอยู่ เป็นภาพลักษณ์ที่บุคคลมองตัวเราเองว่าเป็นแบบใด บทบาทที่แสดงออกต่อสังคม (Social Role) คือ บทบาทของแต่ละบุคคลที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น ๆ ซึ่งต้องการสื่อให้เห็นว่ามีบทบาทอย่างไร เป็นส่วนที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานได้

2.5.4 องค์ประกอบของสมรรถนะหลักของบุคลากร

Virtanen (1996) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นสมรรถนะค่านิยม (Value Competency) ซึ่งเป็นการแสดงถึงเป้าหมายของการกระทำ ได้แก่ มूलเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง และส่วนที่เป็นสมรรถนะการทำงาน

(Instrumental Competency) แสดงถึงแนวทางและวิธีการในการกระทำ ได้แก่ ทักษะ ความรู้ และ ความชำนาญ

Rothwell, Sanders, and Soper (1999) โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 6 กลุ่ม ดังนี้

1. สมรรถนะการวิเคราะห์ ประกอบด้วย ความคิดเชิงวิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ กำหนดความรู้ ความสามารถของบุคคล เลือกกลยุทธ์การแทรกแซงเพื่อปรับปรุงพฤติกรรม ทักษะการจัดการ ความรู้ ทักษะการสร้างรูปแบบ เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้การพัฒนารองการ วิเคราะห์ ช่องว่างในการปฏิบัติงาน เข้าใจทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเข้าใจการให้การปรึกษาอย่างเป็น กระบวนการ เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ระบบการให้รางวัล การตระหนักถึงความสำคัญแก่สังคม เข้าใจทฤษฎี และการประยุกต์ใช้การคัดเลือกพนักงาน ทักษะการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ทักษะการคิดเชิงระบบ เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้การฝึกอบรม ทักษะการวิเคราะห์ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานกลยุทธ์การเรียนรู้ และการประเมินการแทรกแซง

2. สมรรถนะทางเทคนิค ประกอบด้วย การออกแบบการสำรวจและพัฒนา การ ตั้งคำถาม การอำนวยความสะดวก การตรวจสอบการแทรกแซง การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่ และ ข้อเสนอแนะ

3. สมรรถนะความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย ทักษะการตกลงยอมรับ/สนับสนุน ตระหนัก/เข้าใจความแตกต่าง ทักษะการเป็นแบบอย่างด้านจริยธรรม สามารถทำให้บรรลุ เป้าหมาย เข้าใจพลวัตของกลุ่ม ทักษะการเป็นผู้นำ ทักษะการสร้างวิสัยทัศน์

4. สมรรถนะธุรกิจ ประกอบด้วย การบริหารโครงการ เข้าใจเกี่ยวกับทุนความรู้ การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์ การบริหารจัดการโครงการ การตระหนัก/เข้าใจสภาพ แวดล้อมขององค์กร สามารถมองในภาพกว้าง การระบุประเด็นปัญหาทางธุรกิจที่สำคัญ ความรู้ เกี่ยวกับธุรกิจขององค์กร เข้าใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ การเจรจาต่อรอง/สัญญา ทักษะการ จัดการ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายนอกองค์กร

5. สมรรถนะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย สร้างความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล เครือข่ายการสื่อสาร ทักษะการเผชิญปัญหา การให้คำปรึกษา การสื่อสาร

6. สมรรถนะทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย ความรู้ เทคโนโลยี การสื่อสาร สื่อคอมพิวเตอร์ การศึกษาทางไกล ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์

ดนัย เทียนพุฒ (2543) กล่าวว่า สมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของ ธุรกิจ ซึ่งสรุปได้ 7 ด้าน ดังนี้

1. การมุ่งลูกค้า (Focus on Customer)
2. การสื่อสาร (Communication)
3. การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
4. ภาวะผู้นำ (Leadership)
5. ทักษะด้านวิชาชีพ (Technical Skills)
6. ยืดหยุ่น (Flexibility)
7. นวัตกรรม (Innovation)

พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง (2548) กล่าวว่า สมรรถนะประกอบด้วย 5 ด้าน คือ การมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรมและความร่วมแรงร่วมใจ

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) กล่าวว่า องค์ประกอบของสมรรถนะสามารถมองใน หลายแง่มุมตามที่นักคิดได้นำเสนอจากความหลากหลายยังมีความเหมือนอยู่ คือ องค์ประกอบ ของสมรรถนะ ประกอบด้วย องค์ประกอบหลัก ๆ 2 ส่วน คือ ส่วนที่ไม่สามารถรับรู้ได้จากภายนอก ได้แก่ มูลเหตุจูงใจ ลักษณะเฉพาะ และมโนภาพของตนเอง ซึ่งเห็นได้จากทัศนคติ ค่านิยม ความ เชื่อ และส่วนที่สามารถรับรู้จากภายนอก ได้แก่ ความรู้ และทักษะ

ศศิกาญจน์ สามัคคีนนท์ (2556) กล่าวว่า การกำหนดรูปแบบสมรรถนะ 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการบริการด้วยใจ (Service Mind) ความใส่ใจในการให้บริการในทุก ๆ รายละเอียดมุ่งสนองต่อความต้องการที่เหมาะสมกับลูกค้าภายในและภายนอกแต่ละราย คำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้า พยายามสร้างความประทับใจที่เหนือความคาดหมายอยู่เสมอ เพื่อ เสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

2. ด้านการยึดในคุณธรรม (Integrity) การปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรับผิดชอบ มีความโปร่งใส ปราศจากอคติ สำนวณกาย วาจา เครื่องครัดในระเบียบและ มาตรฐาน ควบคุมความเสี่ยง มีความพอเพียง มุ่งปฏิบัติตนตามแนวพระราชดำรัส พร้อมเสียสละ เพื่อสังคมยึดถือค่านิยมและปรัชญาธุรกิจองค์การไม่เอาตัวเราเปรียบลูกค้าและคู่ค้า ตลอดจนมุ่ง ช่วยเหลือลูกค้าและสังคม รักษาชื่อเสียงและประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญภายในกรอบ จริยธรรม

3. ด้านการใส่ใจใฝ่รู้ (Passion to Learn) ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นรอบตัว ช่างสังเกต ชักถาม และค้นคว้า หาคำตอบ หมั่นทบทวนให้แตกฉานในเรื่องนั้น ๆ รวมทั้งศึกษาและติดตามความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และนำองค์ความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในงานให้ดีขึ้น มองว่าการทำงานและแก้ปัญหาคือการเรียนรู้ รวมถึงการพัฒนาและสร้างประสิทธิภาพในการทำงาน เข้าใจถึงต้นกำเนิดของธนาคารและปณิธาน

4. ด้านการบูรณาการทีม (Teamwork) ความยินดีที่จะร่วมในการปฏิบัติงานกับผู้อื่น พร้อมที่จะให้ความร่วมมือสนับสนุน ช่วยเหลือ และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เข้าใจความแตกต่างของผู้อื่น และเอาใจเขามาใส่ใจเรา ใช้วาจาที่สุภาพในการสื่อสาร ให้กำลังใจ สร้างเครือข่าย ความสัมพันธ์ในการทำงานเพื่อความสำเร็จของธนาคาร

5. ด้านมุ่งผลลัพธ์ (Result Oriented) การมุ่งลงมือปฏิบัติให้เกิดผลลัพธ์ที่ดีแก่องค์กร โดยคำนึงถึงเป้าหมายของทั้งองค์กรและทีมงาน พยายามแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานที่เหมาะสมให้บรรลุเป้าหมายและวิธีการติดตามตัดสินใจขับเคลื่อนที่ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์

6. ด้านความเชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) มีความรู้ เข้าใจในความต้องการผลิตภัณฑ์ธนาคารของลูกค้า สามารถเลือกนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนของผลิตภัณฑ์ธนาคารเมื่อเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารอื่น ๆ จนสามารถชักจูงให้ลูกค้าให้สนใจและเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับองค์ประกอบและรูปแบบของสมรรถนะ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสรุปได้นำงานวิจัยของศศิกาญจน์ สามัคคีนนท์ (2556) มาใช้เป็นต้นแบบในการวัดด้านสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยผู้วิจัยเลือกศึกษาเพียง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการด้วยใจ ด้านการยึดมั่นในคุณธรรม ด้านการใส่ใจใฝ่รู้ ด้านมุ่งผลลัพธ์ และด้านความเชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์ เนื่องจากด้านที่ 6 การบูรณาการเป็นทีม ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแล้วอยู่ในองค์ประกอบขององค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีมด้านการเรียนรู้เป็นทีม

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปริญ พิมพิลัด (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง

คือ ผู้จัดการสาขาของธนาคารและบริษัทสินเชื่อซึ่งผู้ให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 520 สาขา เมื่อนำไปคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมองค์กร ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ และด้านรูปแบบความคิด มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน และด้านการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม ไม่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

กาญจนา วงษ์ศรีระ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องผลกระทบของนวัตกรรมองค์กร และสมรรถนะของบุคลากรต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของนวัตกรรมองค์กร (organization innovation) และสมรรถนะของบุคลากร (employee competency) ต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน (supply chain performance) ของอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ทำงานในห่วงโซ่อุปทานของอุตสาหกรรมปิโตรเคมีขั้นต้น ขั้นกลาง และขั้นปลาย ในหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ในห่วงโซ่อุปทาน จำนวน 405 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis - EFA) และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model - SEM) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านนวัตกรรมองค์กร (innovation) ประกอบด้วย (1) วัฒนธรรมองค์กร (culture) (2) ระบบสารสนเทศ และทรัพยากร (IT/resource) (3) โครงสร้างองค์กร (organizational structure) และสมรรถนะของบุคลากร (employee competency) ประกอบด้วย (1) ทักษะ (skill) (2) ทศนคติ (attitude) (3) ความรู้ (knowledge) ส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน (supply chain performance) ในอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ซึ่งประกอบด้วย (1) นวัตกรรม

กระบวนการ (process innovation) (2) ความน่าเชื่อถือในห่วงโซ่อุปทาน (supply chain reliability)

เพ็ญแข แสงวงศ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน อายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

กิตติคุณ จิตโสเมกุล (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสังกัดหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย จำนวน 342 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการเรียนรู้เป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย

ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)

จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน/หน่วยงาน และอายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนสถานภาพและรายได้ของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน ผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในทิศทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พัชรกัญญ์ เมธาวัชรเกียรติ (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน (ส่วนกลาง) จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน และยังพบอีกว่า ปัจจัยการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านบรรยากาศที่สนับสนุน ด้านโครงสร้างที่เหมาะสม ด้านวิสัยทัศน์ และด้านการวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาระดับขั้นพื้นฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ภคพล จันตะคาด (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานวางแผน จัดหา และคำตัดสินของบริษัท ไอลาร์ พีซี จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานวางแผนจัดหาและคำตัดสิน จำนวน 84 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ

แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ Independent t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ และตำแหน่งงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน การหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ หลักของพนักงานกับความสัมพัทธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน โดยพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านนวัตกรรม ด้านความเชื่อใจและเคารพซึ่งกันและกัน ด้านความสามารถในการดำเนินการที่แข่งขันได้ ด้านความรู้สึกรับรู้เป็นเจ้าของ ด้านการประสานความร่วมมือในการทำงาน

วรรณกร ประทุมเกษร (2561) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยขององค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยขององค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานระดับปฏิบัติการถึงผู้บริหารระดับกลาง จำนวน 323 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยขององค์การนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อย่างไรก็ดีปัจจัยขององค์การนวัตกรรม ด้านกระบวนการ และปัจจัยขององค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องทั้งหมดมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย อาทิเช่น แนวคิดเกี่ยวประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน รวมไปถึงวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดต่าง ๆ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางและประกอบการพิจารณาศึกษาตัวแปรในงานวิจัยครั้งนี้ และนำมาสู่การกำหนดกรอบแนวคิด และการกำหนดขอบเขตการวิจัย รวมไปถึงการสร้างแบบสอบถามและใช้เป็นเหตุผลสนับสนุนการพิสูจน์สมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยขององค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร ซึ่งผลการวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องจึงยังไม่สามารถที่จะตอบข้อสมมติฐานในการวิจัยนี้ได้ทั้งหมด เนื่องจากมีความแตกต่างในธุรกิจและอุตสาหกรรมที่ศึกษา อย่างไรก็ตามผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเหล่านี้ ได้ถูกนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยนำมาจัดทำเป็นกรอบความสัมพันธ์ของตัวแปรที่นำมาวิจัย

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีขั้นตอนการดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดกลุ่มประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
3. การเก็บรวบรวม
4. การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งมีจำนวนบุคลากรทั้งสิ้น 22,642 คน โดยจะเจาะเฉพาะบุคลากรในสำนักงานใหญ่จำนวน 8,414 คน (ข้อมูล ณ 31 ธันวาคม 2562) ทั้งนี้สาเหตุที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเจาะเฉพาะบุคลากรในสำนักงานใหญ่ เนื่องจากสำนักงานใหญ่เป็นสถานที่ซึ่งรวบรวมบุคลากรที่หลากหลาย ครอบคลุมเกือบทุกฝ่ายขององค์กร ซึ่งจะทำให้ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลได้หลากหลายมากกว่า

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าและทำวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างจำนวน 385 คน ซึ่งการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้ใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และให้ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ 5% โดยผู้วิจัยใช้หลักการคำนวณดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร ดังนี้

$$n = \frac{8,414}{1 + (8,414)(0.05)^2}$$

$$n = 381.85$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 382 คน ผู้วิจัยได้เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีกจำนวน 1% ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 3 คน เพื่อเพิ่มความสมบูรณ์ของกลุ่มตัวอย่างให้มากยิ่งขึ้น รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 385 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างจากทั้งหมด 385 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามความเต็มใจของบุคลากรที่จะให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ให้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจนครบจำนวน 385 คน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เพื่อศึกษา องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งได้มาจากการศึกษาเอกสารต่าง ๆ ทฤษฎีแนวความคิดงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับสิ่งที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5 ข้อ ดังนี้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ข้อที่ 1 เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิดลักษณะคำถามมีให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) มีการกำหนดอายุ โดยแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 4 ช่วง ดังนี้

1. 20 - 30 ปี
2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี
4. มากกว่า 50 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งช่วงระดับการศึกษาที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 3 กลุ่ม ดังนี้

1. โสด
2. สมรส

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งช่วงระดับการศึกษาที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 3 ช่วง ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี
2. สูงกว่าระดับปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) มีการกำหนดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยแบ่งช่วงระยะเวลาที่ทำงานในองค์กรที่ใช้ในแบบสอบถามได้ 4 ช่วง ดังนี้

1. น้อยกว่า 5 ปี
2. 5 - 10 ปี
3. 11 - 20 ปี
4. มากกว่า 20 ปี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมจำนวน 8 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จาก

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.08
 \end{aligned}$$

การประเมินองค์การนวัตกรรม วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	มีองค์การนวัตกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า	มีองค์การนวัตกรรมอยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า	มีองค์การนวัตกรรมอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	มีองค์การนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	แสดงว่า	มีองค์การนวัตกรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมจำนวน 19 ข้อ ซึ่งใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จาก

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.08
 \end{aligned}$$

การประเมินองค์การแห่งการเรียนรู้ วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00	แสดงว่า	มีองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	แสดงว่า	มีองค์การแห่งการเรียนรู้ อยู่ในระดับมาก
2.61 – 3.40	แสดงว่า	มีองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	แสดงว่า	มีองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับน้อย
1.00 – 1.80	แสดงว่า	มีองค์การแห่งการเรียนรู้ในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) รวมจำนวน 21 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มี 5 ระดับ โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับ 5	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง
ระดับ 4	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย
ระดับ 3	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่แน่ใจ
ระดับ 2	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วย
ระดับ 1	หมายถึง	มีความคิดเห็นในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การกำหนดค่าของระดับคะแนนเฉลี่ยจะพิจารณาจากคะแนนที่ผู้ให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม เกณฑ์พิจารณาคำนวณได้จาก

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.08
 \end{aligned}$$

การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร วัดจากเกณฑ์ผลการประเมินตามชั้นคะแนน ดังนี้

4.21 – 5.00 แสดงว่า มีประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 แสดงว่า มีประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับมาก

2.61 – 3.40 แสดงว่า มีประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 แสดงว่า มีประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับน้อย

1.00 – 1.80 แสดงว่า มีประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาจากเอกสารตำรา และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแก้ไข

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา จากนั้นจึงนำมาปรับปรุงให้มีความถูกต้องก่อนนำไปทดลองใช้

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) โดยใช้วิธีการคำนวณของ Cronbach (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561) ถ้าได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือสูง โดยใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.7 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นเพียงพอ จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น จำนวน 30 ชุด พบว่า แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .951 แสดงว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือ

5. แจกแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์จำนวน 385 ชุด เพื่อทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การกำหนดข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบไปด้วยข้อมูลจากแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คน ที่เป็นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ตามที่ได้จากขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง โดยก่อนการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยจะทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้เข้าใจวัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามก่อน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าจากเอกสารบทความทางวิชาการ วารสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ตลอดจนสิ่งตีพิมพ์เผยแพร่ต่าง ๆ เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากการรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม โดยทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. ลงรหัส (Coding) นำเสนอแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล (Processing) ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วนำมาทำการบันทึกโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม องค์การแห่งการเรียนรู้ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

4.2.1 การทดสอบสมมติฐานที่ 1 ทดสอบได้โดยใช้สถิติ Independent t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรเพศ และใช้สถิติ One-Way Analysis of Variance เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม สำหรับตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ

4.2.2 การทดสอบสมมติฐานที่ 2 และ 3 ทดสอบได้โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของข้อมูลระหว่างองค์การแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร และอิทธิพลของข้อมูลระหว่างองค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ ที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เก็บรวบรวมมา โดยนำมาบรรยายถึงลักษณะของข้อมูลที่เก็บมาได้ ซึ่งการบรรยายลักษณะของข้อมูลตลอดจนการวิเคราะห์ และแปลผลจะเป็นเฉพาะในส่วนหนึ่งของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 385 คนเท่านั้น (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2551) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการอธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$P = \frac{f}{n}(100)$$

เมื่อ	P	แทน	ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลของบุคลากรในแบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามส่วนที่ 2 องค์การแห่งนวัตกรรม ส่วนที่ 3 องค์การแห่ง

การเรียนรู้ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\bar{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนค่าเฉลี่ย
	$\sum x_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยใช้แปลความหมายของข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 2 องค์การแห่งนวัตกรรม ส่วนที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ และส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	x	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

สถิติที่ใช้หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อทดสอบความเชื่อมั่นรวม โดยใช้
วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560)

$$\alpha = \frac{\overline{kCovariance} / \overline{Variance}}{1 + (k-1)\overline{Covariance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ a แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics)

สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งใช้ในการทดสอบสมมติฐานดังนี้

1. สถิติ t-test (Independent t-test) ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบ
ค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2560) โดยมีสูตรในการหาค่า t ดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $s_1^2 \neq s_2^2$

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยที่
$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right) + \left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

ใช้สูตร
$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

โดยที่ df แทน $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- distribution

$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
s_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

2. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)
แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วา
ณิชย์บัญชา, 2561)

ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ใช้ค่า F-Test กรณีค่าความ
แปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตรดังนี้

$$F = \frac{MS_a}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Test
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และ ภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	SS_B	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Squares Between- groups)
	MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Squares within- groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำ
การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's
Least – Significant Different (LSD) (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2561)

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}} \sqrt{MSE} \sqrt{\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}}$$

เมื่อ MSE แทน ค่าความแปรปรวนจาก one way ANOVA

n_i แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนข้อมูลกลุ่มที่ j

วิธี LSD มีขั้นตอนดังนี้

1. คำนวณค่า LSD

2. คำนวณความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย $\bar{x}_i - \bar{x}_j$

3. $|\bar{x}_i - \bar{x}_j|$ นำค่า เปรียบเทียบกับ ค่า LSD

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j| >$ ค่า LSD

แสดงว่า $\mu_i = \mu_j$

ถ้าค่า $|\bar{x}_i - \bar{x}_j| \geq$ ค่า LSD แสดงว่า $\mu_i = \mu_j$

สถิติ Brown-

Forsythe (β) แบบการทดสอบค่าความ

แตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่ม ขึ้นไป ใช้ในกรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung, 2001) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

โดยที่

$$MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_j}{N}) S_1^2$$

เมื่อ

β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

N แทน ขนาดของประชากร

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรตามวิธี Dunnett T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2561)

$$\overline{d_D} = \frac{P_D \sqrt{2(MS \frac{S}{\alpha})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\overline{d_D}$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาในวิธี Dunnett Test

P_D แทน ค่าจากตาราง Critical Values of the Dunnett Test

$MS \frac{S}{\alpha}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ค่าของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

จากสมการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม (Y) และตัวแปรอิสระ (X) ของกลุ่มตัวอย่าง จะเห็นว่า กลุ่มตัวแปรอิสระ ($\alpha + \beta_1 X + \beta_2 X + \dots + \beta_k X_k \dots$) สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงค่าของตัวแปรตามได้ส่วนหนึ่ง ในส่วนของการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถอธิบายได้นี้ เรียกว่า ค่าความคาดเคลื่อนในการพยากรณ์ (Error: ϵ) การวิเคราะห์เชิงถดถอยแบบพหุคูณจะเป็นการพยากรณ์หาค่าสัมประสิทธิ์ α และ β_1 จากค่าสถิติ a และ b ที่ได้จากการคำนวณ โดยหลักการวิเคราะห์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ที่คำนวณได้จะต้องเป็นค่าสัมประสิทธิ์ที่ทำให้สมการดังกล่าว มีค่าความคาดเคลื่อนกำลังสองรวมกันน้อยที่สุด (Ordinary Least Square: OLS)

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของประชากร

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + \epsilon$$

สมการถดถอยเชิงพหุคูณของกลุ่มตัวอย่าง

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_k X_k$$

โดยที่ X คือ ตัวแปรอิสระ

Y คือ ตัวแปรตาม

K คือ จำนวนตัวแปรอิสระ

เมื่อ α และ a เป็นจุดตัดแกน Y ของสมการถดถอย หรือ ค่าของ Y เมื่อให้ตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าเท่ากับศูนย์ ส่วน β และ b เป็นสัมประสิทธิ์ถดถอย (Partial Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระแต่ละตัว ซึ่งหมายถึง อัตราการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม (Y)

เมื่อตัวแปรอิสระนั้น เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยตัวแปรอิสระตัวอื่นมีค่าคงที่ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์ a และ b สามารถคำนวณได้จากสูตรดังนี้

$$a = Y - b_1 X_1 + b_2 X_2 - \dots - b_k X_k$$

$$b_i = \frac{\sum X_i Y_i - \sum X_i \sum Y_i}{n \sum X_i^2 - (\sum X_i)^2}$$

การวิเคราะห์เชิงถดถอยเชิงพหุคูณมีเงื่อนไขที่สำคัญคือ

1. ความผิดพลาด (Error) ต้องเป็นตัวแปรสุ่ม และมีการแจกแจงแบบโค้งปกติ
2. ความแปรปรวนของตัวแปรตาม (Y) ในทุกค่าของตัวแปรอิสระ (X)

จะต้องเท่ากัน

3. ค่าความผิดพลาดของตัวแปรตาม (Y) แต่ละค่าเป็นอิสระกัน
4. ตัวแปรอิสระที่นำมาวิเคราะห์จะต้องเป็นอิสระกัน



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้จำนวนทั้งสิ้น 385 ชุด ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล
2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้
4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร
5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
Sig.	แทน	ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Significance)
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Probability)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

* แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	106	27.5
หญิง	279	72.5
รวม	385	100.0
2. อายุ		
20 - 30 ปี	138	35.8
31 - 40 ปี	160	41.6
41 - 50 ปี	38	9.9
มากกว่า 50 ปี	49	12.7
รวม	385	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	275	71.4
สมรส	110	28.6
รวม	385	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี	210	54.5
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	175	45.5
รวม	385	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร		
น้อยกว่า 5 ปี	122	31.7
5 - 10 ปี	122	31.7
11 - 20 ปี	87	22.6
มากกว่า 20 ปี	54	14.0
รวม	385	100.0

จากตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมา คือ อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 อายุ มากกว่า 50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คือ โสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และสมรส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร คือ น้อยกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา คือ 11 - 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมากกว่า 20 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์การแห่งนวัตกรรม

องค์การแห่งนวัตกรรม	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านผลิตภัณฑ์	2.80	0.724	ปานกลาง
1.1 องค์การของท่านมีผลิตภัณฑ์ออกใหม่มากกว่าคู่แข่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นให้กับองค์การ	3.03	0.895	ปานกลาง
1.2 องค์การของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือ ในการนำเสนอผลิตภัณฑ์มากกว่าคู่แข่ง	2.79	0.920	ปานกลาง
1.3 องค์การของท่านมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ดีกว่า คู่แข่ง	2.84	0.856	ปานกลาง
1.4 องค์การของท่านมักออกผลิตภัณฑ์เป็นรายแรกของ ตลาด	2.55	0.943	น้อย
2. ด้านกระบวนการ	2.93	0.754	ปานกลาง
2.1 องค์การของท่านใช้เทคโนโลยีในการพัฒนา ผลิตภัณฑ์หรือ กระบวนการปฏิบัติงานที่มีความ ทันสมัยมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง	2.91	0.836	ปานกลาง
2.2 องค์การของท่านนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมา ปรับปรุง กระบวนการทำงานได้เร็วกว่าคู่แข่ง	2.68	0.883	ปานกลาง
2.3 องค์การของท่านมีแผนงานในอนาคตที่ชัดเจนในการ ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	3.39	0.900	ปานกลาง
2.4 องค์การของท่านดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการ ทำงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเร็วกว่า เมื่อ เทียบกับคู่แข่ง	2.75	0.923	ปานกลาง
องค์การแห่งนวัตกรรมโดยรวม	2.87	0.695	ปานกลาง

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรมของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์การแห่งนวัตกรรมโดย

รวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนวัตกรรมกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) รองลงมา คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านมีผลิตภัณฑ์ออกใหม่มากกว่าคู่แข่ง ซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นให้กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมา คือ องค์การของท่านมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ดีกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) องค์การของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการนำเสนอผลิตภัณฑ์มากกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) และองค์การของท่านมักออกผลิตภัณฑ์เป็นรายแรกของตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.55$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านมีแผนงานในอนาคตที่ชัดเจนในการ ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ องค์การของท่านใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ กระบวนการปฏิบัติงานที่มีความทันสมัยมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) องค์การของท่านดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเร็วกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) และองค์การของท่านนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาปรับปรุง กระบวนการทำงานได้เร็วกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานขององค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้	3.95	0.660	มาก
1.1 องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	4.03	0.678	มาก
1.2 องค์การของท่านสนับสนุนให้มีการอบรมและแนะนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานให้บุคลากรในองค์การเป็นประจำ	4.27	0.670	มากที่สุด
1.3 องค์การของท่านสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อให้เรียนรู้งานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ	3.55	1.002	มาก
2. ด้านรูปแบบวิถีคิด	3.72	0.614	มาก
2.1 องค์การของท่านมีการพัฒนาให้บุคลากรมีมุมมองเปิดกว้างเข้าใจบทบาทหน้าที่ของท่านลูกค้าและองค์การอย่างสม่ำเสมอ	3.64	0.711	มาก
2.2 องค์การของท่านให้ความสำคัญในการฝึกให้บุคลากรเรียนรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่ท่านและองค์การต้องการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ	3.85	0.709	มาก
2.3 องค์การของท่านมุ่งมั่นให้บุคลากรในองค์การมีการแยกแยะ ปรับปรุงให้มีความถูกต้องในการปฏิบัติงานโดยใช้การตัดสินใจ ที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	3.77	0.739	มาก
2.4 องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ	3.69	0.824	มาก
2.5 องค์การของท่านมุ่งมั่นในการแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานขององค์การอยู่เสมอ	3.66	0.784	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์การแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น
3. ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม	3.41	0.689	มาก
3.1 องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ในองค์การให้มีเป้าหมายสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ	3.82	0.633	มาก
3.2 องค์การของท่านมุ่งเน้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการตัดสินใจร่วมกัน มองภาพรวมขององค์การ ไม่ได้มองเฉพาะ หน่วยงานของตนเอง	3.56	0.846	มาก
3.3 องค์การของท่านตระหนักถึงการสร้างบรรยากาศเพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้บุคลากร ทุกคนในองค์การมีการคิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน	3.28	0.972	ปานกลาง
3.4 องค์การของท่านสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การเปิดกว้าง ทางความคิด และเต็มใจที่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือความรู้สึก ของทุกคนในองค์การ	3.21	0.998	ปานกลาง
3.5 องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการกำหนดรูปแบบ และวิธีการปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์การได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ระบบและผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ	3.20	0.951	ปานกลาง
4. ด้านการเรียนรู้เป็นทีม	3.52	0.757	มาก
4.1 องค์การของท่านมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์การมีการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ	3.72	0.728	มาก
4.2 องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีการสนทนาอภิปรายร่วมกันอย่างกว้างขวาง แลกเปลี่ยนมุมมอง หาข้อสรุปร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์การอยู่ประจำ	3.43	0.888	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

องค์การแห่งการเรียนรู้	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความคิดเห็น
4.3 องค์การของท่านสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ๆ จากคนในหน่วยงานเดียวกัน ต่างหน่วยงาน และภายนอกองค์การ เพื่อให้เกิด การเรียนรู้ในสิ่งใหม่เพื่อนำมาพัฒนาระบบและผลิตภัณฑ์	3.42	0.915	มาก
5. ด้านการคิดเชิงระบบ	3.61	0.691	มาก
5.1 องค์การของท่านตระหนักถึงการส่งเสริมให้บุคลากรใน องค์การมีความสามารถในการคิดเชื่อมโยงข้อมูล มีกระบวนการ หรือแผนการที่ชัดเจนสามารถนำความคิดมาแก้ไขปัญหาหรือ พัฒนางานได้อย่างถูกต้องอย่างเป็นระบบ	3.62	0.752	มาก
5.2 องค์การของท่านมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์การมีการเรียนรู้ อย่างเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเพิ่มความรู้ วิเคราะห์ถึงอุปสรรคเพื่อมองความสัมพันธ์ของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถมองในภาพรวมของปัญหาได้	3.70	0.735	มาก
5.3 องค์การของท่านนำปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การทำการวิเคราะห์ความเป็นไปได้และผลกระทบในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ	3.51	0.878	มาก
องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวม	3.63	0.562	มาก

จากตาราง 3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ ด้านรูปแบบวิถีคิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ด้านการคิดเชิงระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการเรียนรู้เป็นทีม

มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านสนับสนุนให้มีการอบรมและแนะนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานให้บุคลากรในองค์การเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และองค์การของท่านสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อให้เรียนรู้งานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ด้านรูปแบบวิธีคิด ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านให้ความสำคัญในการฝึกให้ บุคลากรเรียนรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่ท่านและองค์การ ต้องการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ องค์การของท่านมุ่งมั่นให้บุคลากรในองค์การมีการแยกแยะ ปรับปรุงให้มีความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยใช้การตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$) องค์การของท่านมุ่งมั่นในการแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานขององค์การอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และองค์การของท่านมีการพัฒนาให้บุคลากรมีมุมมองเปิดกว้างเข้าใจบทบาทหน้าที่ของท่านลูกค้าและ องค์การอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ในองค์การให้มีเป้าหมายสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ขององค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ องค์การของท่านมุ่งเน้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการ ตัดสินใจร่วมกัน มองภาพรวมขององค์การ ไม่ได้มองเฉพาะหน่วยงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) องค์การของท่านตระหนักถึงการสร้างบรรยากาศ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้บุคลากร ทุกคนในองค์การมีการคิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) องค์การของท่านสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การเปิดกว้าง ทางความคิด และเต็มใจที่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือความรู้สึก

ของทุกคนในองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และองค์การของท่านให้ความสำคัญกับการกำหนดรูปแบบ และวิธีการปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์การได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน ระบบและผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านมุ่งเน้นให้บุคลากรทุกคนในองค์การมี การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมี การสนทนาอภิปรายร่วมกันอย่างกว้างขวาง แลกเปลี่ยนมุมมอง หาข้อสรุปร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์การอยู่ประจำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$) และองค์การของท่านสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้ แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่น ๆ จากคนในหน่วยงาน เดียวกัน ต่างหน่วยงาน และภายนอกองค์การ เพื่อให้เกิด การเรียนรู้ในสิ่งใหม่เพื่อนำมาพัฒนาระบบและผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ด้านการคิดเชิงระบบ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านมุ่งเน้นให้บุคลากรในองค์การมีการเรียนรู้ อย่างเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการเพิ่มความรู้ วิเคราะห์ถึงอุปสรรคเพื่อมองความสัมพันธ์ของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถมองในภาพรวมของปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ องค์การของท่านตระหนักถึงการส่งเสริมให้บุคลากรใน องค์การมีความสามารถในการคิดเชื่อมโยงข้อมูล มีกระบวนการ หรือแผนการที่ชัดเจนสามารถนำความคิดมาแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานได้อย่างถูกต้องอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และองค์การของท่านนำ ปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การทำการ วิเคราะห์ความเป็นไปได้และผลกระทบในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ของบุคลากร

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก
ของบุคลากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม สมรรถนะหลักของบุคลากร	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ท่านมีความใส่ใจในการให้บริการในทุก ๆ ขั้นตอน	4.20	0.623	มาก
2. ท่านมุ่งสนองต่อความต้องการที่เหมาะสมกับ ลูกค้าแต่ละราย	4.18	0.559	มาก
3. ท่านคำนึงถึงประโยชน์ของลูกค้า	4.08	0.627	มาก
4. ท่านพยายามสร้างความประทับใจที่เหนือความ คาดหมาย อยู่เสมอ เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน	4.09	0.654	มาก
5. ท่านปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความ รับผิดชอบ	4.60	0.522	มากที่สุด
6. ท่านเคร่งครัดในระเบียบและมาตรฐานควบคุมความ เสี่ยง	4.34	0.590	มากที่สุด
7. ท่านยึดถือค่านิยมองค์กร มีความโปร่งใส ปราศจาก อคติ ไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และคู่ ค้า	4.43	0.600	มากที่สุด
8. ท่านรักษาชื่อเสียงและประโยชน์ของธนาคารภายใต้ กรอบจริยธรรม	4.44	0.588	มากที่สุด
9. ท่านสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่รอบตัว และค้นคว้าหา คำตอบเกี่ยวกับข้อมูลของผลิตภัณฑ์อยู่เสมอ	4.09	0.649	มาก
10. ท่านสามารถศึกษาและติดตามความก้าวหน้าทาง เทคโนโลยี เพื่อนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงาน และ การนำเสนอ ผลิตภัณฑ์ของท่านได้เป็นอย่างดี	4.08	0.661	มาก
11. ท่านสามารถนำองค์ความรู้เกี่ยวกับระบบและ ผลิตภัณฑ์ มาปรับใช้ในงานของท่านให้ดีขึ้น	4.06	0.637	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม สมรรถนะหลักของบุคลากร	$\bar{X}$	S. D.	ระดับความ คิดเห็น
12. ท่านมองว่าประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงาน และ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้น คือการเรียนรู้	4.38	0.575	มากที่สุด
13. ท่านสามารถลงมือปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องได้ทันที เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงด้วยความรวดเร็ว	4.18	0.563	มาก
14. ท่านพยายามแสวงหาวิธีการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อย่างเหมาะสม เพื่อบรรลุเป้าหมาย	4.31	0.525	มากที่สุด
15. ท่านมีความสามารถในการทำงาน โดยวิธีการ ติดตามและกระบวนการตัดสินใจที่ดี	4.17	0.591	มาก
16. ท่านสามารถสร้างแรงขับเคลื่อนในการทำงานที่ เกี่ยวข้อง ให้กับท่านและหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมาย	4.07	0.575	มาก
17. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ใน องค์กร ของท่านที่ลูกค้ามีความสนใจ	3.83	0.635	มาก
18. ท่านสามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ในองค์กรของท่าน ที่มีความเหมาะสมและตรงกับความต้องการของ ลูกค้า	3.84	0.655	มาก
19. ท่านสามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนของผลิตภัณฑ์ ใน องค์กรของท่านได้เป็นอย่างดี	3.75	0.689	มาก
20. ท่านสามารถเปรียบเทียบจุดเด่นของผลิตภัณฑ์ใน องค์กร ของท่านเมื่อเทียบกับองค์กรอื่นใน อุตสาหกรรมเดียวกันได้	3.68	0.754	มาก
21. ท่านสามารถชักจูงให้ลูกค้าสนใจและเลือกใช้ ผลิตภัณฑ์ ในองค์กรของท่านได้	3.76	0.732	มาก
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตามสมรรถนะหลักของบุคลากรโดยรวม	4.12	0.412	มาก

จากตาราง 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 385 คน โดยจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ท่านรักษาชื่อเสียงและประโยชน์ของธนาคารภายใต้กรอบจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) ท่านยึดถือค่านิยมองค์กร มีความโปร่งใส ปราศจากอคติไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานลูกค้าและคู่ค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ท่านมองว่าประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานและ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นคือการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) และท่านเคร่งครัดในระเบียบและมาตรฐานควบคุมความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

1.1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

ตาราง 5 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	10.716**	.001

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 จึงใช้ผล t-test กรณี Equal Variances not Assumed

ตาราง 6 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	t-test for Equality of Means						Sig. (2-tailed)
	เพศ	n	$\bar{X}$	S. D.	t	df	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	ชาย	106	4.11	0.492	-.395	154.683	.693
	หญิง	279	4.13	0.379			

จากตาราง 6 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ

บุคลากร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .693 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	4.766**	3	381	.003

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุ มีความแปรปรวนไม่เท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตาราง 8 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ตัวแปร	Statistic ^a	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	Brown-Forsythe 12.941**	3	202.998	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 9 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3

อายุ	$\bar{X}$	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
		4.18	4.17	4.03	3.82
1. 20 - 30 ปี	4.18	-	0.005 (1.000)	0.147* (.040)	0.360** (.000)
2. 31 - 40 ปี	4.17		-	0.142 (.064)	0.355** (.000)
3. 41 - 50 ปี	4.03			-	0.213* (.048)
4. มากกว่า 50 ปี	3.82				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 20 - 30 ปี กับบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 41 - 50 ปี พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 41 - 50 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.15 และบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุมากกว่า 50 ปี กับบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 20 - 30 ปี, 31 - 40 ปี และ 41 - 50 ปี พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .01 และ .05 ตามลำดับ โดยบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 20 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุมากกว่า 50 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.36 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุมากกว่า 50 ปี

โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.35 และบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุมากกว่า 50 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลัก ของบุคลากร	0.360	.549

จากตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .549 ซึ่งมากกว่า .05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงใช้ผล t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	สถานภาพสมรส	t-test for Equality of Means					Sig. (2-tailed)
		n	$\bar{X}$	S. D.	t	df	
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	โสด	275	4.14	0.40	1.447	383	.149
	สมรส	110	4.07	0.43		4	

จากตาราง 11 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .149 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.4 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	4.424*	.036

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ละกลุ่มแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จึงใช้ผล t-test กรณี Equal Variances not Assumed

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

t-test for Equality of Means							
ตัวแปร	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S. D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี	210	4.14	0.430	0.806	380.175	.421
	สูงกว่าระดับปริญญาตรี	175	4.10	0.390			

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .421 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ซึ่งหมายความว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.5 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร

ตัวแปร	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร	2.241	3	381	.083

จากตาราง 14 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้การทดสอบ Levene Statistic Test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .083 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 แสดงให้เห็นว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน จึงทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test

ตัวแปร		SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตาม	Between Groups	5.680	3	1.893	12.109**	.000
สมรรถนะหลักของบุคลากร	Within Groups	59.571	381	0.156		
	Total	65.251	384			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร	$\bar{X}$	น้อยกว่า 5 ปี	5 - 10 ปี	11 - 20 ปี	มากกว่า 20 ปี
		4.18	4.21	4.08	3.84
1. น้อยกว่า 5 ปี	4.18	-	-0.025 (.617)	0.101 (.070)	0.339** (.000)
2. 5 - 10 ปี	4.21		-	0.126* (.023)	0.365** (.000)
3. 11 - 20 ปี	4.08			-	0.238** (.001)
4. มากกว่า 20 ปี	3.84				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 20 ปี กับบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี, 5 - 10 ปี และ 11 - 20 ปี พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรน้อยกว่า 5 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 20 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 5 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 20 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.37 และบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 - 20 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่า

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่า 20 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 และบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 5 - 10 ปี กับบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 - 20 ปี พบว่า มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 5 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าบุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร 11 - 20 ปี โดยผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13 ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 องค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : องค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : องค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 17 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณขององค์กรแห่งนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร		SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Regression	2.992	2	1.496	9.177**	.000
ตามสมรรถนะหลักของ	Residual	62.260	382	0.163		
บุคลากร	Total	65.251	384			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า องค์การแห่งนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังตาราง 18

ตาราง 18 องค์การแห่งนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	3.761	0.087	42.999**	.000		
ด้านผลิตภัณฑ์	0.034	0.044	0.778	.437	0.414	2.413
ด้านกระบวนการ	0.090	0.042	2.117*	.035	0.414	2.413
R = 0.214 R ² = 0.046 Adjusted R ² = 0.041 SE = 0.404						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์กันของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงสุดมีค่าเท่ากับ 2.413 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าน้อยสุดเท่ากับ 0.414 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูลดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานขององค์การแห่งนวัตกรรม ในด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

องค์การแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.090 (B = 0.090) และมีค่า Sig. เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า องค์การแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ

บุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้ องค์การแห่งนวัตกรรม ในด้านผลิตภัณฑ์ และ ด้านกระบวนการ สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครได้ ร้อยละ 4.1 (adjusted $R^2 = 0.041$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 3.761^{**} + 0.034 (\text{ด้านผลิตภัณฑ์}) + 0.090 (\text{ด้านกระบวนการ})^*$$

จากสมการสามารถสรุปได้ดังนี้ ถ้าองค์การแห่งนวัตกรรมที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร ด้านอื่น ๆ คงที่ จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 3.761 หน่วย

ถ้าองค์การแห่งนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.090 หน่วย

ส่วนองค์การแห่งนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่ได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขต กรุงเทพมหานคร

H_1 : องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ตาราง 19 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร		SS	df	MS	F	Sig.
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Regression	19.593	5	3.919	32.528**	.000
ตามสมรรถนะหลักของ	Residual	45.658	379	0.120		
บุคลากร	Total	65.251	384			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสร้างสมการพยากรณ์เชิงเส้นตรงและมีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัว มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม ซึ่งจากการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณสามารถคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ได้ ดังตาราง 20

ตาราง 20 องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปร	B	Std. Error	t	Sig.	Tolerance	VIF
ค่าคงที่ (Constant)	2.736	0.122	22.502**	.000		
ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้	0.294	0.036	8.167**	.000	0.556	1.799
ด้านรูปแบบความคิด	0.013	0.050	0.254	.800	0.337	2.966
ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม	0.060	0.042	1.449	.148	0.380	2.631
ด้านการเรียนรู้เป็นทีม	-0.103	0.034	-3.005**	.003	0.464	2.154
ด้านการคิดเชิงระบบ	0.093	0.041	2.242*	.026	0.385	2.597
R = 0.548 R ² = 0.300 Adjusted R ² = 0.291 SE = 0.347						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ได้ทำการทดสอบความไม่สัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ พบว่า ค่า Variance inflation factor (VIF) ที่สูงสุดมีค่าเท่ากับ 2.966 ซึ่งมีค่าไม่เกิน 5 และค่า Tolerance มีค่าน้อยสุดเท่ากับ 0.337 ซึ่งไม่ต่ำกว่า 0.200 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระที่ได้ทำการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่ก่อให้เกิดปัญหา Multicollinearity ซึ่งข้อมูลดังกล่าว มีความเหมาะสมกับการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานองค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.294 (B = 0.294) และมีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ -0.103 ($B = -0.103$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรเท่ากับ 0.093 ($B = 0.093$) และมีค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์สามารถสรุปได้ดังนี้ องค์การแห่งการเรียนรู้ ในด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ สามารถร่วมกันอธิบายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครได้ ร้อยละ 29.1 ($\text{adjusted } R^2 = 0.291$) โดยสามารถนำค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์มาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้คะแนนดิบ ดังนี้

$$Y = 2.736^{**} + 0.294 (\text{ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้})^{**} + 0.013 (\text{ด้านรูปแบบความคิด}) + 0.060 (\text{ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม}) - 0.103 (\text{ด้านการเรียนรู้เป็นทีม})^{**} + 0.093 (\text{ด้านการคิดเชิงระบบ})^{*}$$

จากสมการสามารถสรุปได้ดังนี้ ถ้าองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านอื่น ๆ คงที่ จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 2.736 หน่วย

ถ้าองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.294 หน่วย

ถ้าองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ลดลง 0.103 หน่วย

ถ้าองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ เพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เพิ่มขึ้น 0.093 หน่วย

ส่วนองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ไม่ได้มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน		
1.1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 21 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.3 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.4 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน	F-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 องค์การแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	
- ด้านผลิตภัณฑ์		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านกระบวนการ		สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 21 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้าน รูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการ คิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของ บุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร	Multiple Regression Analysis	
- ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านรูปแบบความคิด		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม		ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการเรียนรู้เป็นทีม		สอดคล้องกับสมมติฐาน
- ด้านการคิดเชิงระบบ		สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง “องค์การแห่งนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร” ผู้วิจัยนำผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีประเด็นสำคัญจะมาสรุปอภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานะภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร
2. เพื่อศึกษาองค์การแห่งนวัตกรรม และองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนานวัตกรรมขององค์กร และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบุคลากรมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้ทราบความคิดเห็นของบุคลากรเกี่ยวกับนวัตกรรมขององค์กร และความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลให้องค์กรสามารถนำมาใช้ประกอบการพิจารณา กำหนดแบบแผนกลยุทธ์ขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของผู้บริหารร่วมกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล เพื่อให้การบริหารองค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 72.5 และเพศชาย จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 41.6 รองลงมา คือ อายุ 20 - 30 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 อายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.7 และอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.9 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คือ โสด จำนวน 275 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และสมรส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา คือ ต่ำกว่าหรือเท่ากับระดับปริญญาตรี จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5

ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร คือ น้อยกว่า 5 ปี และ 5 - 10 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมา คือ 11 - 20 ปี จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 และมากกว่า 20 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งนวัตกรรม

องค์การแห่งนวัตกรรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนวัตกรรมกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$) รองลงมา คือ ด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.80$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ด้านผลิตภัณฑ์ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านมีผลิตภัณฑ์ออกใหม่มากกว่าคู่แข่ง ซึ่งส่งผลต่อรายได้ที่เพิ่มขึ้นให้กับองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.03$) รองลงมา คือ องค์การของท่านมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์ได้ดีกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.84$) องค์การของท่านมีการนำเทคโนโลยีมาเป็นเครื่องมือในการนำเสนอผลิตภัณฑ์มากกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.79$) และองค์การของท่านมักออกผลิตภัณฑ์เป็นรายแรกของตลาด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 2.55$) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านมีแผนงานในอนาคตที่ชัดเจนในการ ปรับปรุงกระบวนการในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.39$) รองลงมา คือ องค์การของท่านใช้เทคโนโลยีในการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือ กระบวนการปฏิบัติงานที่มีความทันสมัยมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.91$) องค์การของท่านดำเนินการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน และเทคโนโลยีที่ใช้ในการทำงานเร็วกว่า เมื่อเทียบกับคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.75$) และองค์การของท่านนำเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยมาปรับปรุง กระบวนการทำงานได้เร็วกว่าคู่แข่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.68$) ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับองค์การแห่งการเรียนรู้

องค์การแห่งการเรียนรู้โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$) รองลงมา คือ ด้านรูปแบบวิธีคิด มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) ด้านการคิดเชิงระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.61$) ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.52$) และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.41$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านสนับสนุนให้มีการอบรมและแนะนำความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานให้บุคลากรในองค์การเป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา คือ องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ และพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) และองค์การของท่านสนับสนุนให้มีการปรับเปลี่ยนหน้าที่การปฏิบัติงานเพื่อให้เรียนรู้งานอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) ตามลำดับ

ด้านรูปแบบวิธีคิด ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านให้ความสำคัญในการฝึกให้ บุคลากรเรียนรู้และเข้าใจถึงสิ่งที่ท่านและองค์การ ต้องการเพื่อให้การปฏิบัติงานมีความสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา คือ องค์การของท่านมุ่งมั่นให้บุคลากรในองค์การมีการแยกแยะ ปรับปรุงให้มีความถูกต้องในการปฏิบัติงาน โดยใช้การตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีการแลกเปลี่ยนความรู้ในการปฏิบัติงานอยู่เป็นประจำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.69$)

องค์การของท่านมุ่งมั่นในการแสวงหาวิธีที่ดีที่สุดมาปรับใช้กับการปฏิบัติงานขององค์การอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) และองค์การของท่านมีการพัฒนาให้บุคลากรมีมุมมอง เปิดกว้างเข้าใจบทบาทหน้าที่ของท่านลูกค้าและ องค์การอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.64$) ตามลำดับ

ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร ในองค์การให้มีเป้าหมายสอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ขององค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) รองลงมา คือ องค์การของท่าน มุ่งเน้นและส่งเสริมให้บุคลากรมีการ ตัดสินใจร่วมกัน มองภาพรวมขององค์การ ไม่ได้มองเฉพาะ หน่วยงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) องค์การของท่านตระหนักถึงการสร้าง บรรยากาศ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ เปิดโอกาสให้บุคลากร ทุกคนในองค์การมีการ คิดวิสัยทัศน์ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$) องค์การของท่านสนับสนุนให้ บุคลากรในองค์การเปิดกว้าง ทางความคิด และเต็มใจที่ยอมรับฟังความคิดเห็นหรือความรู้สึก ของทุกคนในองค์การ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) และองค์การของท่านให้ ให้ความสำคัญกับการกำหนดรูปแบบ และวิธีการปฏิบัติงานให้บุคลากรในองค์การได้มีส่วนร่วมใน การพัฒนาหน่วยงาน ระบบและผลิตภัณฑ์อย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.20$) ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การ ของท่านมุ่งมั่นให้บุคลากรทุกคนในองค์การมี การเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนความคิด ข้อมูล ประสบการณ์ซึ่งกันและกันอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.72$) รองลงมา คือ องค์การของท่านส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมี การสนทนาอภิปรายร่วมกันอย่างกว้างขวาง แลกเปลี่ยนมุมมอง หาข้อสรุปร่วมกันในการปฏิบัติงานในองค์การอยู่ประจำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ มาก ($\bar{X} = 3.43$) และองค์การของท่านสนับสนุนให้บุคลากรในองค์การได้ แลกเปลี่ยนความ คิดเห็นกับบุคคลอื่น ๆ จากคนในหน่วยงาน เดียวกัน ต่างหน่วยงาน และภายนอกองค์การ เพื่อให้ เกิด การเรียนรู้ในสิ่งใหม่เพื่อนำมาพัฒนาระบบและผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$) ตามลำดับ

ด้านการคิดเชิงระบบ ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ องค์การ ของท่านมุ่งมั่นให้บุคลากรในองค์การมีการเรียนรู้ อย่างเป็นกระบวนการในการปฏิบัติงาน รวมทั้ง การเพิ่มความรู้อุทิศถึงอุปสรรคเพื่อมองความสัมพันธ์ของปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น และสามารถ มองในภาพรวมของปัญหาได้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.70$) รองลงมา คือ องค์การของ

ท่านตระหนักถึงการส่งเสริมให้บุคลากรใน องค์การมีความสามารถในการคิดเชื่อมโยงข้อมูล มีกระบวนการ หรือแผนการที่ชัดเจนสามารถนำความคิดมาแก้ไขปัญหาหรือพัฒนางานได้อย่างถูกต้องอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$) และองค์การของท่านนำปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์การทำการ วิเคราะห์ความเป็นไปได้และผลกระทบในด้านต่าง ๆ อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) ตามลำดับ

4. การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุด คือ ท่านปฏิบัติตนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และมีความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา คือ ท่านรักษาชื่อเสียงและประโยชน์ของธนาคารภายใต้กรอบจริยธรรม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$) ท่านยึดถือค่านิยมองค์การ มีความโปร่งใส ปราศจากอคติไม่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานลูกค้าและคู่ค้า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) ท่านมองว่าประสบการณ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานและ การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานนั้นคือการเรียนรู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$) และท่านเคร่งครัดในระเบียบและมาตรฐานควบคุมความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.34$) ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

1.1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.2 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

1.3 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.4 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.5 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน พบว่า บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 องค์กรแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

องค์กรแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ส่วนองค์กรแห่งนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 องค์กรแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัย

ส่วนองค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 อาจเนื่องมาจากทางองค์กรได้จัดให้มีการอบรม การเรียนรู้ และการพัฒนาสมรรถนะหลักให้แก่บุคลากรขององค์กรทุกคนอย่างเท่าเทียมกันไม่ว่าจะเป็นเพศใด จึงส่งผลให้บุคลากรทั้งเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญแข แสงดี (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานบริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้แก่ เพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากอายุที่ต่างกัน ทำให้บุคคลแต่ละคนมีประสบการณ์ชีวิตและประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน กล่าวคือ บุคลากรที่มีอายุมากกว่าจะมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า และมีโอกาสได้เก็บเกี่ยวความรู้ ทักษะ และความสามารถต่าง ๆ จากการทำงานได้มากกว่า จึงส่งผลให้บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 อาจเนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ซึ่งลักษณะงานไม่เกี่ยวข้องกับการให้บริการธุรกรรมของธนาคารที่เกี่ยวข้องกับตัวเงินโดยตรง เช่น การเปิดและปิดบัญชี การฝากและถอนเงิน จึงไม่มีการระบุข้อจำกัดทางด้านสถานภาพสมรสในการทำงานร่วมกันอย่างชัดเจน ดังนั้นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ทุกสถานภาพสามารถทำงานร่วมกันได้ จึงส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภคพล จันตะคาด (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานวางแผน จัดหา และค้าวัตถุดิบของบริษัท ไออาร์ พีซี จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 อาจเนื่องจากสมรรถนะหลักขององค์กรเป็นลักษณะทั่วไปที่บุคลากรสามารถมีและพัฒนาขึ้นได้จากการทำงานหรือจากการพัฒนาบุคลากรขององค์กร ไม่ใช่จากการได้รับการศึกษาจากภายนอก และในการพัฒนาสมรรถนะหลักของบุคลากรในองค์กรก็ไม่ได้มีการแบ่งแยกระดับการศึกษาด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของเพ็ญแข แสงวดี (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์ พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด ได้แก่ ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

บุคลากรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องจากบุคลากรที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานจะมีความรู้ความเชี่ยวชาญในการทำงานมากกว่า สามารถปรับตัวได้มากกว่า และผ่านการ

ฝึกอบรมหรือพัฒนาสมรรถนะหลักในระดับที่สูงกว่า จึงส่งผลให้บุคลากรมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์ (2554) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า อายุงานของพนักงานสาขาเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 องค์การแห่งนวัตกรรม ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

องค์การแห่งนวัตกรรม ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากในปัจจุบันทางองค์กรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในระบบการทำงานมากขึ้น จึงทำให้กระบวนการในการทำงานมีความเป็นระบบระเบียบและมีขั้นตอนที่ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ทางองค์กรยังมีการฝึกอบรมการใช้ระบบต่าง ๆ ในการทำงานให้แก่พนักงานอยู่เสมอ บุคลากรขององค์กรจึงสามารถทำงานได้อย่างราบรื่นมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญ พิมพ์กลัด (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า นวัตกรรมองค์กร ด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

องค์การแห่งนวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากความเร็วในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ของธนาคาร หรือความเป็นผู้นำทางด้านการออกสู่ตลาดของธนาคารในมุมมองของบุคลากร ธนาคารคู่แข่งมีความได้เปรียบทางการแข่งขันมากกว่า แต่นั่นเป็นเพียงข้อดีอยู่ส่วนหนึ่งแต่ไม่ส่งผลต่อความรู้และทักษะของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณกร ประทุมเกษร (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยขององค์กร นวัตกรรมและองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยองค์กร นวัตกรรม ด้านผลิตภัณฑ์ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด อาจเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์ขององค์กรที่

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บตัวอย่างกับงานวิจัยของวรรณกร ประทุมเกษร นั้นมีผลผลิตที่แตกต่างกัน โดยผลผลิตของผู้วิจัยเป็นบริการธุรกรรมของธนาคารซึ่งมีหลากหลาย ทั้งผลผลิตด้านเงินฝาก สินเชื่อ ประกัน และบัตรเครดิต ขณะที่ผลผลิตขององค์การของงานวิจัยของวรรณกร ประทุมเกษร เป็นบริการธุรกรรมซื้อขายกองทุน ซึ่งเป็นผลผลิตหลักหนึ่งเดียวขององค์การ จึงทำให้ผลการวิจัยของผู้วิจัยกับของวรรณกร ประทุมเกษรนั้นมีผลที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 องค์การแห่งการเรียนรู้ ได้แก่ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ ด้านรูปแบบความคิด ด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ด้านการเรียนรู้เป็นทีม และด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากองค์การเชื่อว่าความสำเร็จขององค์การนั้น ส่วนสำคัญมาจากความได้เปรียบทางด้านความรู้และความเชี่ยวชาญของบุคลากร ประสพการณ์ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานมายาวนานนั้นเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ องค์การจึงให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรับผิดชอบในการเรียนรู้ และถ่ายทอดความรู้อยู่เสมอ โดยมีการจัดอบรมอย่างจริงจัง ส่งผลต่อบุคลิกภาพของบุคลากรที่ต้องเป็นผู้ใฝ่รู้จึงประสบความสำเร็จ และการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของปริญ พิมพักัด (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ผลการศึกษาพบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อาจเนื่องมาจากทางองค์กรมักจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการฝึกอบรมเรื่องการทำงานเป็นทีมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บุคลากรเห็นถึงความสำคัญของการทำงานร่วมกันเป็นทีม และเพื่อให้บุคลากรสามารถสร้างสรรค์ผลงานจากวิสัยทัศน์ร่วมกันขององค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติคุณ วิสูตรมกุล (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่ององค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร
หน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเนื่องมาจากในประเทศไทยธนาคารพาณิชย์มีการแข่งขันกัน
ค่อนข้างสูง ทำให้บุคลากรภายในองค์กรจะต้องมีความเข้าใจในองค์ประกอบสำคัญของระบบการ
ทำงาน ทั้งภาพรวม และรายละเอียดของส่วนประกอบย่อย ๆ เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่าง
รวดเร็ว และสามารถแก้ไขปัญหาที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ
ปริญ พิมพ์ภักดิ์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการ
เรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ ผล
การศึกษพบว่า องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดอย่างเป็นระบบ มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงาน
ของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์

องค์การแห่งการเรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ไม่มีอิทธิพล
ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งใน
เขตกรุงเทพมหานคร ในด้านรูปแบบความคิด อาจเนื่องมาจากการเกิดช่องว่างระหว่างช่วงอายุ
ของบุคลากร ที่ส่งผลต่อรูปแบบแผนวิธีการคิด มุมมองต่อสิ่งต่าง ๆ ภายในองค์กร ทำให้บุคลากรมี
มุมมองต่อวัฒนธรรมขององค์กรปรับเปลี่ยนไปตามกาลเวลา กว่าร้อยละ 60 ของกลุ่มตัวอย่าง มี
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าบุคลการดังกล่าว ยังไม่
สามารถซึมซับและเข้าถึงแบบแผนวิธีการคิดปัจจุบันขององค์กรที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาจนเป็น
วัฒนธรรมขององค์กรได้ ส่วนด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม อาจเนื่องมาจากองค์กรตั้งเป้าหมายจะเป็นผู้
นำเสนอบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ในขณะที่บุคลากร
ส่วนใหญ่ได้รับความคิดเห็นจากลูกค้าในเรื่องขั้นตอนการดำเนินงานที่ล่าช้า จึงส่งผลต่อมุมมอง
ของบุคลากรที่มีต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร ก่อให้เกิดช่องว่างระหว่างความรับผิดชอบของบุคลากรใน
การนำองค์กรไปสู่เป้าหมายและกระบวนการในการดำเนินงานตามโครงสร้างขององค์กรที่ต้อง
อาศัยระยะเวลาในการปรับเปลี่ยนแก้ไข ซึ่งไม่สามารถปรับเปลี่ยนได้โดยง่าย สอดคล้องกับ
งานวิจัยของวรรณกร ประทุมเกษร (2561) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยขององค์กรนวัตกรรมและ
องค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน:
กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยองค์กรแห่งการ

เรียนรู้ ด้านรูปแบบความคิด และด้านการมีวิสัยทัศน์ร่วม ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ตามสมรรถนะหลักของพนักงานของบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ด้านข้อมูลส่วนบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคลอาจพิจารณาคูณสมบัติในการรับสมัครงาน โดยจำกัดช่วงอายุระหว่าง 20 - 30 ปี เนื่องจากเป็นช่วงอายุที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุดเมื่อเทียบกับช่วงอายุทุกระดับ ขณะเดียวกันก็ควรมีนโยบายในการพัฒนาและจูงใจในการทำงานของบุคลากรที่มีอายุงานในช่วง 5 – 10 ปี เนื่องจากเป็นช่วงระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักมากที่สุด ทั้งนี้ยังพบว่าบุคลากรที่มีอายุงานในช่วง 11 – 20 ปี และ มากกว่า 20 ปี มีแนวโน้มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง องค์กรจึงควรมีแผนในการกระตุ้นความกระตือรือร้นของบุคลากรช่วงอายุดังกล่าว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. นวัตกรรมด้านกระบวนการ องค์กรควรนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการทำงาน โดยเฉพาะสำหรับหน่วยงานที่ต้องให้บริการกับลูกค้าโดยตรง เพื่อเพิ่มความคล่องตัวในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และเกิดเป็นความพึงพอใจแก่ลูกค้า และนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการคิดเชิงระบบ องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจ สามารถเชื่อมความสัมพันธ์ในการทำงานเป็นภาพรวมได้มากกว่าส่วนย่อยหรือเฉพาะในหน่วยงานของตนเอง โดยมีการคำนึงถึงผลกระทบหรือความต้องการของหน่วยงานอื่น ๆ ภายในองค์กรด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดการวางแผนการทำงานที่ดีและเกิดการพัฒนารเรียนรู้อย่างเป็นระบบได้อย่างชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเป็นบุคคลรอบรู้ องค์กรควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความมุ่งมั่นที่จะใฝ่หาความรู้ และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มุ่งเน้นให้บุคลากรได้เรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ปลูกฝังจิตสำนึก ฝึกฝนให้บุคลากรสร้างวินัยมีความต้องการเรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

5. องค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการเรียนรู้เป็นทีม องค์กรควรปรับเปลี่ยนแนวทางการมุ่งเน้นให้เกิดการเรียนรู้เป็นทีมลงบ้างในบางระดับ เพื่อเพิ่มความคล่องตัวให้แก่บุคลากร โดยอาจมุ่งเน้นให้บุคลากรเรียนรู้ทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง เพื่อเป็นการช่วยลดข้อขัดแย้งภายในการทำงาน และเพิ่มเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษากับบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ในการศึกษารoundต่อไป ผู้วิจัยที่สนใจศึกษาอาจศึกษากับบุคลากรที่ทำงานในสาขาย่อยของธนาคารพาณิชย์หรือสถาบันการเงิน ซึ่งอาจทำให้ผู้วิจัยได้ข้อมูลที่หลากหลายมากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาตัวแปรองค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร แต่เนื่องด้วยปัจจัยด้านองค์การแห่งนวัตกรรมนั้นจากผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำมาอธิบายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรได้เพียงบางส่วน ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าการศึกษารoundต่อไปผู้วิจัยอยากศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ปัจจัยสนับสนุนสมรรถนะของบุคลากร ปัจจัยจูงใจในการทำงาน บรรยากาศองค์การ เป็นต้น หรือศึกษาตัวแปรดังกล่าวเพิ่มเติมในเชิงลึกเกี่ยวกับแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากร เพื่อนำไปพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งปัจจัยเพิ่มเติมเหล่านี้ อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามสมรรถนะหลักของบุคลากรมากกว่าตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาในครั้งนี้ก็เป็นได้

3. การวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยที่สนใจอาจศึกษาเพิ่มเติมโดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) หรือการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus group) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลาย ครบถ้วน และได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

บรรณานุกรม

- Chesbrough, H. W. (2003). *A better way to innovate*. UK: Harvard Business School Press.
- Damanpour, F. (1987). The adoption of technological, administrative, and ancillary innovations: Impact of organizational factors. *Journal of management*, 13(4), 675-688.
- Drucker, P. F. (1985). *Management in a Time of Great Change*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Gibbons, A. (1997). *Innovation and the developing system of knowledge production*. UK: University of Sussex.
- Gopalakrishnan, S., & Bierly, P. (1997). Organizational innovation and strategic choices: A knowledge based view. *Academy of Management*, 1997(1), 422-426.
- Gutterman, A. S. (2015). A guide for growth-oriented entrepreneurs. Retrieved <https://alangutterman.typepad.com/files/gl---global-compliance-programs.pdf>
- Harrington, E. (1913). *Twelve principles of efficiency*. New York: The Engineering Magazine.
- Hartung, J. (2001). Testing for Homogeneity in combinnig of two-armed with normally distributer responses. *The Indian Jornal of statistic*, 63, 293-310.
- Herkema, S. (2003). A complex adaptive perspective on learning within innovation projects. *The Learning Organization*, 10(6), 340-346.
- Jeong, J. (2004). *Analysis of the factors and the roles of HRD in organizational learning styles as identified by key informants at selected corporations in the Republic of Korea*. (Doctor of Philosophy). Texas A&M University,
- Katz, R. V. (2006). The importance of teaching critical thinking early in dental education: concept, flow and history of the NYU 4-year curriculum or miracle on 24th street: the EBD version. *Journal of evidence-based dental practice*, 6, 62-71.
- Kim, D. H. (1993). The link between individual and organizational learning. *Sloan Management Review (Fall)*, 37-50.

- Lemon, M., & Sahota, P. S. (2003). Organizational culture as a knowledge repository for increased innovation capacity. *Technovation*, 24(6), 483-498.
- Marsick, V., & Watkins, K. (1994). The learning organization: An integrative vision for HRD. *Human Resource Development Quarterly*, 5(4), 353-360.
- McClelland, D. C. (1999). Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), 331-339.
- McGill, M. E., & Slocum, J. (1994). *The smarter organization: How to build a business that learns and adapts to marketplace needs*. New York: John Wiley and Sons.
- McKeown, M. (2008). *The truth about innovation*. London, UK: Prentice Hall.
- Mitrani, A., Dalziel, M., & Fitt, D. (1992). *Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward*. London: McGraw-Hill.
- Pedler, M., Burgogyne, J., & Boydell, T. (1997). *The learning company: A strategy for sustainable development*. London: McGraw-Hill.
- Perez-Bustamante, G. (1999). Knowledge Management in Agile Innovative Organizations. *Journal of Knowledge Management*, 3(1), 6-17.
- Plowman, E., & Petersen, C. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- Prajogo, D. I., & Sohal, A. S. (2006). The relationship between organization strategy, total quality management (TQM), and organization performance—the mediating role of TQM. *European journal of operational research*, 168(1), 35-50.
- Rogers, E. M. (1995). Diffusion of Innovations: modifications of a model for telecommunications. In *Die diffusion von innovationen in der telekommunikation* (pp. 25-38): Springer.
- Rothwell, W. J., Sanders, E. S., & Soper, J. G. (1999). *ASTD models for workplace learning and performance*. Alexandria, VA: The American Society for Training and Development.
- Ryan, T. A., & Smith, P. C. (1954). *Principles of industrial psychology*. New York: The Ronald Press.

- Schiffman, L. G. (2010). *Consumer behavior* (10th ed. ed.). Upper Saddle River, N.J: Prentice Hall.
- Schilling, M. A. (2008). *Strategic management of technological innovation*. NY: McGraw-Hill Education.
- Senge, P. M. (2006). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of the Learning Organization (Revised and Updated Edition)*. New York: Doubleday.
- Smits, R. (2002). Innovation studies in the 21th century: Questions from a user's Perspective. *Technological Forecasting & Social Change*, 69(2), 861-883.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. M. (1993). *Competence at work: Models for superior performance*. New York: John Wiley & Sons.
- Utterback, J. M. (1971). The Process of Technological Innovation Within the Firm. *Academy of Management Journal*, 14(1), 75-88.
- Virtanen, T. (1996). *The competencies of new public manager* (D. Farnham, S. Horton, J. Barlow, & A. Hondeghe Eds.). London: Macmillan.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory Analysis*. Newyork: Harper and Row Publication.
- เกศรา รักชาติ. (2549). องค์การแห่งการตื่นรู้. กรุงเทพฯ: เนชั่นมัลติมีเดียกรุ๊ป.
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. (2555). สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, กรุงเทพฯ.
- เทียน ทองแก้ว. (2549). สมรรถนะ (Competency): หลักการและแนวทางปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- เพ็ญแข แสงดี. (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เซนเตอร์พอยต์ ฮอสพิทอลิตี้ จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- กนกวรรณ ทองดำสิง. (2555). การจัดการความรู้เพื่อสร้างสรรค์นวัตกรรมในองค์กร. วารสารการพัฒนาศาสตร์มนุษย ปี 8.
- กรพินธ์ ศรีสุภา. (2550). การเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานขององค์กรที่สัมพันธ์กับองค์การแห่งการเรียนรู้ของสถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบทมหาวิทยาลัยมหิดล. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2561). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 31 ed.). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา วงษ์อสิระ. (2559). ผลกระทบของนวัตกรรมองค์กร และสมรรถนะของบุคลากรต่อประสิทธิภาพของห่วงโซ่อุปทาน บริษัทอุตสาหกรรมปิโตรเคมีในประเทศไทย. (วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- กาญจนา สุคันธสิริกุล. (2554). ผลกระทบของธุรกิจแห่งนวัตกรรมที่มีผลต่อการดำเนินงานของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในประเทศไทย. มหาวิทยาลัยสุรนารี, นครราชสีมา.
- กิตติคุณ ฐิตโสเมกุล. (2560). องค์การแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรหน่วยบัญชาการทหารพัฒนา กองบัญชาการกองทัพไทย. (รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์, ฉะเชิงเทรา.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ซี เอ็ดดูเคชั่น.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหาการคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2560). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 13 ed.). กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ณัฐนัย กิจเกษมสวัสดิ์. (2554). ปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาขาในเครือข่ายการบริการและการขาย 3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- ดนัย เทียนพุฒ. (2543). การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดุสิต ขาวเหลือง. (2554). การฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพและสมรรถนะ. วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม, 7(1), 18-32.
- ติน ปรัชญพฤทธิ. (2543). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2551). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

- ธำรงค์ดี คงคาสวัสดิ์. (2548). เริ่มต้นอย่างไรเมื่อจะนำ *Competency* มาใช้ในองค์กร. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.
- นรินทร์ ชัยวิฑูรย์. (2552). ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทโตโยต้าธนบุรี ผู้จำหน่ายโตโยต้า จำกัด. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- บุญเกื้อ ครอบหาเวช. (2543). นวัตกรรมการศึกษา. กรุงเทพฯ: อาร์เอส ปริ้นท์ติ้ง.
- ประกอบ คุปรัตน์ และคณะ. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาลัยธรรมศาสตร์.
- ปราณี เอี่ยมละออภักดี. (2549). การบริหารการตลาด. กรุงเทพฯ: ธนาพรส.
- ปริญญา พิมพ์กัลด. (2557). ปัจจัยของนวัตกรรมองค์กร และองค์กรแห่งการเรียนรู้ ที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของสถาบันการเงินผู้ให้บริการด้านสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, นครราชสีมา.
- ปิติ วัลยะเพ็ชร. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กรมกิจการพลเรือนทหารเรือ. มหาวิทยาลัยบูรพา, กรุงเทพฯ.
- พจน์ พจนพานิชย์กุล. (2561). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล. Retrieved <https://sites.google.com/site/potarticle/>
- พจน์ สะเพียรชัย. (2546). ผู้บริหารสถานศึกษากับการวิจัยเพื่อสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: พรักหวานกราฟฟิค.
- พยัต ภูมิมรงค์. (2555). สุตยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พลสิทธิ์ โพธิ์ศรีทอง. (2548). ภาวะผู้นำและการเป็นนักบริหารมืออาชีพ. Retrieved http://gotoknow.org/file/yong_Handsome/todsom.doc
- พัชรกัญญ์ เมธาอักษรเกียรติ. (2561). ปัจจัยการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. *Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 11(2), 2327-2348.
- พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2547). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: งานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.
- พิบูล ทีปะปาล. (2549). การบริหารการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. (2546). สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

- ภาคพล จันต๊ะคาด. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานวางแผน จัดหา และค่าวัสดุดิบ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน). (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- ภาณุ ลิมนานนท์. (2546). *Strategic Business Innovation Management*. กรุงเทพฯ: พี ดับบลิว ฟรินดิง.
- รักษ์ วรภิจโนคาทร. (2547). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 (พิมพ์ครั้งที่ 2 ed.). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2557). พจนานุกรมศัพท์ประชากรศาสตร์. กรุงเทพฯ: กองธรรมศาสตร์และการเมือง.
- วรรณกร ประทุมเกษร. (2561). ปัจจัยขององค์การนวัตกรรมและองค์การแห่งการเรียนรู้ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลักของพนักงาน: กรณีศึกษา บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน จำกัด. (บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- วรพล วรพันธ์. (2560). แนวทางการสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้.
- วรรัตน์ เขียวโพธิ์. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏธนบุรี.
- วุฒิสักดิ์ โกษานุกุล. (2551). กระบวนการทางนวัตกรรม. วารสารภาควิชาเทคโนโลยี, 23(92), 1.
- ศศิภาญจน์ สามัคคีรินทร์. (2556). ความคาดหวังและความพึงพอใจในประสิทธิภาพการทำงานตามสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานธนาคารออมสินภาค 3. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ.
- ศิริพรรณ ตันตวิวัฒนพันธ์. (2555). อิทธิพลของทรัพยากรเชิงเทคโนโลยี และเชิงพฤติกรรมต่อผลการดำเนินงานนวัตกรรมด้านผลิตภัณฑ์ และด้านกระบวนการขององค์กรในประเทศไทย. (บริหารธุรกิจดุสิตบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- สมนึก ศรีปริวาทีน. (2552). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายครุภัณฑ์บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- ส่วนงานบริการสารสนเทศ. (2559). การใช้ Competency ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์.
- Retrieved https://www.ptu.ac.th/presidentoffice?SD_knowledge4.php
- สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2545). การศึกษาภาพรวมการประเมินสมรรถนะหลักทางการบริหาร ปี พ.ศ. 2543-2544. กรุงเทพฯ: สำนักคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2563). นวัตกรรม. Retrieved <https://www.nia.or.th/>
- สุคนธ์ ประสิทธิ์วัฒนเสรี. (2558). ลักษณะทั่วไปของประชากรศาสตร์. Retrieved from สืบค้นจาก http://www.sukon.cmustat.com/STAT208343/chap1_343.pdf
- สุนิดา พิณีการ. (2550). เอกสารประกอบการบรรยายกระบวนวิชาหลักและทฤษฎีการบริหารการศึกษา: สมรรถนะผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- หรรษา ทองเอม. (2550). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อเมริกันสแตนดาร์ด บี แอนด์ เค ประเทศไทย จำกัด (มหาชน) มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, กรุงเทพฯ.
- อัจฉรา จันทร์ฉาย. (2553). นวัตกรรม: ความหมาย ประเภท และความสำคัญต่อการเป็นผู้ประกอบการ. วารสารบริหารธุรกิจ, 33(128), 57-58.
- อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์. (2550). *Career Development in Practice*. กรุงเทพฯ: เอส อาร์ เซ็นเตอร์.
- อุทิศ ศิริวรรณ. (2549). การจัดการการตลาด. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยดุสิต.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางสาวรุ่งนภา ดำเกิงถ้วณวณิช
วัน เดือน ปี เกิด	17 กุมภาพันธ์ 2536
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	ระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิชาเอกการเงิน
ที่อยู่ปัจจุบัน	359/211 ซอยประชาอุทิศ 57 ตำบล/แขวงทุ่งครุ อำเภอ/เขตบางมด จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10140

