

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(9)
สารบัญภาพประกอบ	(10)

### บทที่

1. บทนำ	1
- ภูมิหลังปัญหา	2
- ปัญหาที่พบ	4
- ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อธนาคารหากมิได้มีการแก้ไข	6
- ทางออกของปัญหา	7
- วัตถุประสงค์ของข้อเสนอโครงการ	8
- คำนิยามศัพท์ที่ใช้ในงานบริการให้คำปรึกษา	8
- แผนการดำเนินงาน	9
- คุณสมบัติผู้ให้คำปรึกษา	10
2. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	12
1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	13
1.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการสรรหาและคัดเลือกพนักงาน	14
1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการสัมภาษณ์เพื่อคัดเลือกพนักงาน	20
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ Competency – Based Interview	23
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับ Competency	24
2.2 การสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Competency	42
3. งานวิจัยเกี่ยวกับ การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง และ การสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Competency	53

3. ระเบียบวิธีการศึกษา	56
- วิธีการศึกษาและดำเนินการ	56
1) กระบวนการให้คำปรึกษา	56
2) ขอบเขตของการให้คำปรึกษา	57
3) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เกี่ยวข้องในการให้คำปรึกษา	57
4) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษารวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล	59
4. ผลการจัดทำ Job Competency และชุดคำถาม Competency-Based Questions	62
- ผลการวิเคราะห์และจัดทำ Job Competency Model	64
- ผลการจัดทำชุดคำถาม Competency-Based Questions	73
- ผลการจัดทำแบบประเมินผล และคู่มือการสัมภาษณ์ตำแหน่ง CSO 7	80
5. สรุปผลการให้คำปรึกษา และข้อเสนอแนะ	81
- สรุปผลการให้คำปรึกษา	81
- ข้อเสนอแนะในการบริหาร	86
- ข้อจำกัดในการให้คำปรึกษา	88
ภาคผนวก	89
ก. รายละเอียดขั้นตอนการจัดทำ Job Competency ตำแหน่ง CSO 7 และชุดคำถาม Competency-Based Questions	90
ข. การวิเคราะห์หา Job Competency ตำแหน่ง CSO 7 จากคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description)	98
ค. การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ Job Competency ของตำแหน่ง CSO 7	101
ง. การตรวจสอบความถูกต้องของ Job Competency ตำแหน่ง CSO 7	108
จ. การทดสอบ Validity ของ Job Competency ตำแหน่ง CSO 7	118
ภาคผนวก-ต่อ	
ฉ. แบบสรุปผลการสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Job Competency ตำแหน่ง CSO 7	123

๗	คู่มือการสัมภาษณ์บนพื้นฐานของ Job Competency ตำแหน่ง CSO 7	126
บรรณานุกรม		145