

ภาคผนวก ค

การสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับ Job Competency ของ
ตำแหน่ง CSO 7

แบบสำรวจความคิดเห็น Job Competency สำหรับตำแหน่ง CSO 7



ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม สำหรับตำแหน่งงาน CSO 7 ของธนาคารกรุงเทพ

ท่านคิดว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุด ที่ทำให้ท่านมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่เป็นอยู่เช่นในปัจจุบัน

กรุณาเลือกปัจจัยตามความคิดของท่านมา 5 ปัจจัยจากรายชื่อปัจจัยที่กำหนดไว้ด้านล่าง หรือถ้าปัจจัยตามความคิดของท่าน

ถ้าท่านคิดว่า ไม่ตรงกับที่กำหนดให้ กรุณาระบุปัจจัยตามความคิดของท่านในช่องอื่นๆ

ลำดับ	รายชื่อปัจจัย	กลุ่มผลความสำคัญไปยังชี้แจงที่เลือก
1	การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า	
2	ความละเอียดรอบคอบ	
3	ความน่าเชื่อถือ	
4	การควบคุมอา รมณ์และบุคลิกภาพ	
5	การแก้ไขปัญหา	
6	การโน้มน้าว จูงใจ	
7	ความกระตือรือร้น	
8	การตัดสินใจ	
9	มนุษยสัมพันธ์	
10	การเจรจาต่อรอง	
11	ความคิดเชิงวิเคราะห์	
12	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	
13	ความอดทนต่อความเครียด	
14	ความถูกต้องแม่นยำ	
15	ความสามารถในการนำเสนอ	
16	ความใฝ่รู้	
17	ความมั่นใจในตนเอง	
18	ความรวดเร็วและประสิทธิภาพ	
19	ความใส่ใจในกฎระเบียบ	
20	ความยืดหยุ่น	
21	ความสามารถในการปรับตัว	
22	การรักษาภาพลักษณ์	
23	การแสวงหาข้อมูล	
24	การติดตามงาน	
25	ความสามารถในการเรียนรู้	
26	ความรับผิดชอบในงาน	
27	ทักษะการประนีประนอม	
28	การติดต่อประสานงาน	

	ลำดับ	รายชื่อปัจจัย	กลุ่มผลรวมตัวชี้วัดปัจจัยที่เลือก
	29	ความรู้ในสินค้าและบริการ	
	30	การทำงานร่วมกับผู้อื่น	
	31	อื่นๆ	
	32	อื่นๆ	
	33	อื่นๆ	
	34	อื่นๆ	
	35	อื่นๆ	

**สรุปผลการสำรวจความคิดเห็นปัจจัยที่พนักงาน CSO 7
กลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานดีมากขึ้นไป (A - A⁺) คิดว่ามีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดี**

จากการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน CSO 7 ในกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป (A - A⁺) จำนวน 20 คน เกี่ยวกับปัจจัยที่ปัจจัยที่มีความสำคัญที่สุดที่ทำให้ตัวพนักงานมีผลการปฏิบัติงานในระดับที่เป็นอยู่เช่นในปัจจุบัน ได้ผลสรุปของปัจจัยที่พนักงานระบุทั้งหมด 21 ปัจจัย โดยเรียงลำดับจากปัจจัยที่มีการระบุถึงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

ลำดับ	ปัจจัย	คะแนนความถี่
1	จิตสำนึกในการให้บริการ	12
2	การทำงานร่วมกับผู้อื่น	11
3	มนุษยสัมพันธ์	9
4	ความรับผิดชอบในงาน	9
5	ความรู้ในสินค้าและบริการ	9
6	การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ	6
7	ความละเอียดรอบคอบ	5
8	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	5
9	ความใส่ใจในกฎระเบียบ	4
10	การแก้ไขปัญหา	4
11	ความกระตือรือร้น	4
12	ความน่าเชื่อถือ	3
13	ความใฝ่รู้	3
14	ความสามารถในการเรียนรู้	3
15	ความรวดเร็วและประสิทธิภาพ	3
16	ความคิดเชิงวิเคราะห์	2
17	ความสามารถในการนำเสนอ	2
18	การใฝ่รู้อย่างจริงจัง	2
19	ความมั่นใจในตนเอง	1
20	ความสามารถในการปรับตัว	1
21	การเจรจาต่อรอง	1

การตรวจสอบระดับความสำคัญ และความจำเป็นของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมในตำแหน่ง CSO 7

จากกาวิเคราะห์รายละเอียดของงานในตำแหน่ง และกา รสำรวจความคิดเห็นเบื้องต้นของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ทำให้สามารถสรุปปัจจัยที่ คาดว่าจะมีความสำคัญต่อผลสำเร็จของกา ปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมใน งานของตำแหน่ง CSO 7 ได้จำนวน 21 ปัจจัย

ใน ในฐานะที่ท่านเป็นพนักงานที่จัดอยู่ในกลุ่มที่มีผลการปฏิบัติงานดีมาก จึงได้เยี่ยม สำหรับตำแหน่งงาน CSO 7 ของธนาคารกรุงเทพ จึงขอ ให้ท่านช่วยยกรวบรวมระดับความสำคัญ และความจำเป็น ของปัจจัยทั้งหมดที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมตามความคิดเห็นของท่าน โดยโปรด ทำเครื่องหมาย ✓ เพื่อเลือก ระดับความจำเป็น ของแต่ละปัจจัย

คำอธิบายระดับคะแนน

- 1 หมายถึง ไม่จำเป็นสำหรับงานในตำแหน่งนี้
- 2 หมายถึง มีประโยชน์ แต่ไม่จำเป็นต่อ องค์กร
- 3 หมายถึง มีความจำเป็นสำหรับงานในตำแหน่งนี้
- 4 หมายถึง มีความจำเป็นสำหรับงานในตำแหน่งนี้มาก

ลำดับ	ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อ ผลลัพธ์ของงาน	ระดับคะแนน			
		1	2	3	4
1	กาทำงานร่วมกับผู้อื่น : ความช่วยเหลือ การ ให้ข้อมูลความคิดเห็น และการทำงานร่วมกับบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปได้				
2	จิตสำนึกในกาให้บริการ : บริการลูกค้าทุกคนด้วยความ เป็นมิตร เต็มใจที่จะ ให้บริการอย่างเต็มที่ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า โดยมีใจรักที่จะ ให้บริการ และมุ่งสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าเสมอ มีความเข้าใจในความ ต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า แสดงกิริยา น้ำเสียง ท่าทาง และพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสมเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุด				
3	มนุษยสัมพันธ์ : การสร้างความเป็นมิตรหรือความสัมพันธ์เชิง บวกกับบุคคลอื่นโดยการเริ่มต้นทักทาย การสนับสนุน และช่วยเหลือ รวมทั้งการรักษาและพัฒนาความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อ เป้าหมายในกาทำงานร่วมกัน และเพื่อประโยชน์ที่ดีขึ้นทั้ง ในระดับบุคคล หน่วยงาน และองค์กร				
4	ความรับผิดชอบในงาน : การแสดงออกถึงความมุ่งมั่น และความตั้งใจที่จะทำานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผล สำเร็จตามแผนงาน รวมทั้งความสามารถในการบริหารจัดการงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด				
5	ความรู้ในสินค้าและบริการ : ความเข้าใจในขั้นตอน และกระบวนการบริการและการ นำส่งบริการถึงมือลูกค้า รวมทั้งความสามารถในการอธิบายได้ถึงคุณลักษณะ และรายละเอียดของผลิตภัณฑ์และบริการ ในรูปแบบต่างๆ ได้				
6	กาเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง : การแสดงออกถึงความตั้งใจในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา รวมทั้งการแสวงหา โอกาสที่จะเรียนรู้เพื่อพัฒนา และปรับปรุงความสามารถและศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ				
7	ความใส่ใจในกฎระเบียบ : ความสามารถในการชี้แจงและอธิบาย ได้ถึงระเบียบและข้อ บังคับที่กำหนดขึ้นทั้งในระดับ องค์กร และระดับหน่วยงาน รวมทั้งการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและข้อ บังคับที่กำหนดด้วยความซื่อสัตย์ และเต็มใจ				
8	ความน่าเชื่อถือ : ความสามารถในการรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จ รวมทั้งความสามารถใน การตรวจสอบ สืบค้น และค้นหาข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เพื่อที่จะ ได้ข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ และตรง ประเด็นแก่ผู้อื่นทั้งภายใน และภายนอกองค์กร				

ลำดับ	ปัจจัยที่วัดผลสัมฤทธิ์ต่อ ผลลัพธ์ของงาน	ระดับคะแนน			
		1	2	3	4
9	การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ : ความสามารถในการบริหาร จัดการ และควบคุมอารมณ์ และ บุคลิกภาพที่แสดงออกได้อย่างเหมาะสมต่อบุคคลอื่นในสถานการณ์ หรือเหตุการณ์ที่แตกต่างกันไป รวมทั้งการทำงานได้สภาวะความกดดันจากขอบเขตหน้าที่งานที่รับผิดชอบ และการมีระยะเวลาในการทำงานที่จำกัดหรือเร่งด่วน				
10	ความกระตือรือร้น : ความต้องการที่ทำงานของตนให้ประสบความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนด รวมทั้งความรู้สึกลึกซึ้งในตัวในการเรียนรู้ที่จะพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของตนเองอยู่เสมอ รวมทั้งการกระตือรือร้นใจให้ผู้อื่นเกิดความรูสึกดีในตัวในการทำงาน				
11	ความใฝ่รู้ : การขวนขวายที่จะเรียนรู้และรับรู้อินทรีย์ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตนเอง รวมทั้งความสามารถในการแสวงหาความรู้หรือข้อมูลอื่นๆ จากแหล่งข้อมูลต่างๆ				
12	ความรวดเร็วและประสิทธิภาพ : ความใส่ใจต่อสินค้าและบริการที่จะส่งมอบให้กับลูกค้าและผู้อื่น โดยให้ความสำคัญกับการทำงานหรือการให้บริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพเป็นหลัก โดยที่สินค้าและการให้บริการเป็นไปตามคุณภาพและมาตรฐานที่กำหนดไว้				
13	ความเชิงวิเคราะห์ : ความเข้าใจที่มา สาเหตุ และผลกระทบที่เกิดขึ้นของข้อมูล หรือสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเป็นระบบ รวมทั้งการเชื่อมโยงบุคคล เวลา สถานที่ และเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างถูกต้อง				
14	ความสามารถในการนำเสนอ : ความสามารถในการ นำเสนอข้อมูลหรือรายละเอียดต่างๆ ให้กับกลุ่มผู้ฟังในระดับที่แตกต่างกัน โดยการอธิบายและชี้แจงข้อมูลต่างๆ ได้อย่างชัดเจน รวมทั้งการปรับเปลี่ยนวิธีการและการแสดงออกให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้ฟัง				
15	ความสามารถในการเรียนรู้ : ความสามารถในการรับรู้อินทรีย์และรายละเอียดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานที่รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งความกระตือรือร้นและความพยายามที่จะแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้งานที่ตนรับผิดชอบทั้งงานในปัจจุบัน และงานใหม่ๆ อยู่เสมอ				
16	ความมั่นใจในตนเอง : ความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองที่จะจัดการ หรือบริหารงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ รวมถึงการแสดงความมั่นใจที่จะรับผิดชอบงานที่ท้าทาย และมีความเชื่อมั่นต่อผลของการตัดสินใจ และการนำเสนอความคิดเห็นของตน				
17	ความสามารถในการปรับตัว : ความสามารถในการปรับตัว ให้เข้ากับบุคคล สถานการณ์ หรือลักษณะงานที่แตกต่างกันได้โดยใช้ระยะเวลาในการปรับตัวได้อย่างเหมาะสม				
18	ความละเอียดรอบคอบ : การให้ความสำคัญกับรายละเอียดของงานในทุกแง่มุมอย่างต่อเนื่อง และการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลหรืองานที่ปฏิบัติก่อนส่งมอบงาน				
19	การแก้ไขปัญหา : การระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา รวมทั้งหาแนวทางเลือกและพิจารณาทางเลือก และพิจารณาทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
20	การมีน้ำหนัใจ : การวิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง และลักษณะนิสัยที่แตกต่างกันไปของแต่ละคน รวมทั้งความสามารถในการใช้น้ำเสียง คำพูด และกิริยาท่าทางในการจูงใจผู้ฟังให้มีความคิดเห็นคล้อยตามและปฏิบัติตามได้				
21	การเจรจาต่อรอง : ความเข้าใจในสถานการณ์ที่จำเป็นต้องเจรจาต่อรอง และความสามารถในการหาข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ ประกอบการเจรจาทอรองกับคู่กรณี รวมทั้งการกำหนด และเลือกแนวทางที่เหมาะสมที่สุดโดยได้รับการยอมรับ และการตกลงร่วมกันของทั้งสองฝ่าย				

ผลสรุปจากแบบสอบถามเพื่อการตรวจสอบระดับความสำคัญ และความจำเป็นของปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมในตำแหน่ง CSO 7 ซึ่งเป็นการสรุปผลจากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในตำแหน่ง CSO 7 ที่มีผลการปฏิบัติงานในระดับดีมากขึ้นไป (A - A⁺)ประจำสายงานลูกค้าต่างจังหวัด จำนวน 95 คน โดยมีสูตรในการคำนวณหาค่าคะแนนเฉลี่ย และ ผลคะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยในแต่ละปัจจัย} = \frac{(1^* \text{จน. คนที่ให้คะแนนนี้}) + (2^* \text{จน. คนที่ให้คะแนนนี้}) + (3^* \text{จน. คนที่ให้คะแนนนี้}) + (4^* \text{จน. คนที่ให้คะแนนนี้})}{\text{จำนวนคนทั้งหมดที่ให้คะแนน}}$$

ลำดับ	ปัจจัย	ระดับคะแนน				รวมคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
		4	3	2	1		
1	การทำงานร่วมกับผู้อื่น	60	33	2	0	343	3.61
2	จิตสำนึกในการให้บริการ	90	5			375	3.95
3	มนุษยสัมพันธ์	86	8	1		370	3.89
4	ความรับผิดชอบในงาน	73	22			358	3.77
5	ความรู้ในสินค้าและบริการ	76	19			361	3.80
6	การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	61	33	1		345	3.63
7	ความใส่ใจในกฎระเบียบ	52	39	4		333	3.51
8	ความน่าเชื่อถือ	63	30	1	1	345	3.63
9	การควบคุมอารมณ์และบุคลิกภาพ	75	20			360	3.79
10	ความกระตือรือร้น	62	31	2		345	3.63
11	ความใฝ่รู้	53	40	2		336	3.54
12	ความคิดเชิงวิเคราะห์	26	62	6	1	303	3.19
13	ความสามารถในการนำเสนอ	50	43	2		333	3.51
14	ความสามารถในการเรียนรู้	62	33			347	3.65
15	ความมั่นใจในตนเอง	57	36	2		340	3.58
16	ความสามารถในการปรับตัว	54	39	2		337	3.55
17	ความละเอียดรอบคอบ	81	13	1		365	3.84
18	การแก้ไขปัญหา	52	42	1		336	3.54
19	การมีน้ำใจจูงใจ	58	35	2		341	3.59
20	การเจรจาต่อรอง	51	38	6		330	3.47
21	ความรวดเร็วและประสิทธิภาพ	74	21			359	3.78