

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(13)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมุติฐานของการวิจัย	2
ขอบเขตการวิจัย	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	7
แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ	10
ประวัติกรมสรรพสามิต	30
การนำ competency มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมสรรพสามิต	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	51
ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง	51
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล	52
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	57
ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	59
ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง ที่มีต่อระบบสมรรถนะที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	61
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อ ระบบสมรรถนะที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์	107
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	153
วิธีดำเนินการวิจัย	153
สรุปผลการวิจัย	154
อภิปรายผล	164
ข้อเสนอแนะ	168
ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป	170
บรรณานุกรม	171
ภาคผนวก	175
แบบสอบถาม	177
ประวัติผู้วิจัย	183

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม 59
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามเพศ 61
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามอายุ 66
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามสถานภาพสมรส 73
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา 78
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน 84
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามอายุการทำงาน 90
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน 98
4.9	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามเพศ 107
4.10	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามอายุ 112

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามสถานภาพสมรส	119
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามระดับการศึกษา	123
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	129
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	137
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นที่มีต่อระบบสมรรถนะ ที่ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล ของเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิตส่วนกลาง จำแนกตามตำแหน่งงาน	144

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1 การนำ competency มาใช้กับงานบริหารทรัพยากรบุคคล	12
2.2 โมเดลภูเขาน้ำแข็ง (iceberg model)	16
2.3 แสดงมาตรฐานของสมรรถนะ	20
2.4 ประเภทของสมรรถนะ	24
2.5 โครงสร้างองค์การกรมสรรพสามิต	36
2.6 performance management model	38
2.7 แสดงความเชื่อมโยงระหว่าง competency ระดับองค์กรและระดับตัวบุคลากร	39
2.8 competency ในแต่ละตำแหน่ง	40
2.9 องค์ประกอบ competency	40
2.10 competency model ของกรมสรรพสามิต	42
2.11 การนำ competency มาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคล	43

เลขเรียกหนังสือ.....

เลขทะเบียน.....

วัน,เดือน,ปี.....