

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค
และระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค
ของธนาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค
และระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค
ของธนาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค
และระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค
ของธนาคารแห่งหนึ่ง



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สิริทัย วงจันทร์. (2557). ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วย
ภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา.

งานวิจัยนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิค กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 153 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลจากการวิจัย พบว่า

1. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 46-52 ปี มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อัตราเงินเดือน 30,000 – 59,999 บาท เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงาน 17-23 ปี
2. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค อยู่ในระดับปานกลาง รองลงมามีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
3. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารมีทักษะของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิค อยู่ในระดับมาก
4. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คอยู่ในระดับดี
5. พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารที่มีระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
6. ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

COGNITIVE AND EMPLOYEE'S SKILL RELATING TO PERFORMANCE OFFICER'S
EFFICIENCY TO CLEARING CHEQUE BY IMAGED CHEQUE CLEARING
AND ARCHIVE SYSTEM OF CHEQUE OPERATION CENTER OF A BANK



Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2014

Sirithai Wongjan. (2014). *Cognitive and Employee's Skill Relating to Performance Officer's Efficiency to Clearing Cheque by Imaged Cheque Clearing and Archive System of Cheque Operation Center of a Bank*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

The research aims to study and focus on cognitive and employee's skills relating to performance of clearing cheque by imaged cheque clearing and archive system of cheque operation center of a bank. The cognitive and skills are consisted of human relation skill, conceptual skill and technique skill. The sample of the study is composed of 153 employees of a cheque operation center of a bank. Questionnaire is an instrument in data collection. Statistics for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and Pearson product moment correlation coefficient would be employed.

Results of the research are as follows:

1. Most of employees in Cheque Operation Center are male with the age of 46-52 years old, get married or in a relationship, have bachelor's degree, having monthly income of Baht 30,000 – 59,000, are operational level employees and having years of 17 – 23 service years.
2. The employees of Cheque Operation Center have a moderate knowledge in cheque by imaged cheque clearing and archive system while knowledge in this operation is at good level.
3. Overall Cheque Operation Center employees' skills are at high levels, consisting of human relation skill, conceptual skill and technique skill are at high levels.
4. Employees at Cheque Operation Center have good performance officer's efficiency to clearing cheque by imaged cheque clearing and archive system.
5. The different in demographic data consisted education level and rank position influenced the difference in performance officer's efficiency to work with statistical significance at .05 levels. The different in demographic data consisted marital status influenced the difference in performance officer's efficiency to work with statistical significance at .01 level.
6. Employees' skill have positive high correlation with performance officer's efficiency in categories of human relation skill, conceptual skill and technique skill with statistical significance at .01 level.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุง ข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความเมตตาของท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณักร์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถาม และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือการวิจัยให้สมบูรณ์ และกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางอันเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ให้ความเข้าใจในทุก ๆ ด้านอันเป็นทุนชีวิตให้แก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายบุญเลิศ วงจันทร์ ผู้เป็นบิดา และ นางดวงใจ วงจันทร์ ผู้เป็นมารดา ที่อบรมสั่งสอนและเป็นกำลังใจเป็นอย่างดี พร้อมทั้งคอยช่วยเหลือและสนับสนุนการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บังคับบัญชาทุกท่านที่ให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการเก็บแบบสอบถาม รวมถึงพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารทุกท่านที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ทุกท่าน

สุดท้ายนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา คุณบิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

สิริทัย วงจันทร์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	9
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ	12
แนวความคิดเรื่องทักษะในการทำงาน	16
ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	18
ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS).....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
การกำหนดประชากรและการเลือกสุ่มตัวอย่าง	36
การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	86

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	87
สังเขปการวิจัย	87
สรุปผลการวิจัย	88
การอภิปรายผล	91
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	96
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	97
บรรณานุกรม	98
ภาคผนวก	102
ภาคผนวก ก	103
ภาคผนวก ข	111
ภาคผนวก ค	113
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	115

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 Physical Condition Tag Code	27
12 สรุปการเรียกเก็บเช็คกลุ่มพิเศษ	29
3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค	38
4 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม	53
5 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่จัดกลุ่มใหม่	56
6 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่ง เช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการ จัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค	58
7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของระดับ ความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการ หักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ ปฏิบัติการเช็ค	61
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ เช็คของธนาคาร	62
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่ง เช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการ จัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค	65
10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามเพศ	67
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามเพศ	67
12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามอายุ	69

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามอายุงาน	79
24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามอายุงาน	80
25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ	81
26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บ ภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการ ปฏิบัติงาน	82
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหัก บัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ เช็ค	83
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านความคิดกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหัก บัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ เช็ค	84
29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านเทคนิคกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหัก บัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ เช็ค	85
30 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS	28
3 รูปลายน้ำกลาง (Common Watermark) บนเช็ค	30



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เช็ค (Cheque) เป็นตัวเงินประเภทหนึ่งเช่นเดียวกับตั๋วแลกเงิน (Bill of Exchange หรือ B/E) และตั๋วสัญญาใช้เงิน (Promissory Note หรือ P/N) แต่เป็นตัวเงินที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายที่สุดเนื่องจากเช็คมีลักษณะพิเศษตรงที่มีธนาคารซึ่งเป็นสถาบันการเงินที่มีความน่าเชื่อถือเป็นผู้จ่ายเงินในขณะที่ผู้จ่ายเงินในตัวเงินประเภทอื่นอาจเป็นบุคคลใดก็ได้

ประเทศไทยนิยมชำระหนี้กันด้วยเช็คการใช้เช็คในปัจจุบันมีปริมาณค่อนข้างมากเหตุผลที่มีผู้นิยมใช้เช็คเป็นเครื่องมือในการชำระหนี้ต่อนั้นมีเหตุผลอยู่หลายประการเช่นเป็นการผ่อนเวลาที่ลูกหนี้จะต้องชำระหนี้ด้วยเงินสดเป็นเครื่องมือในการกู้เบิกเงินเกินบัญชีหรือใช้เป็นหลักประกันในการกู้ยืมเงินและในการทำธุรกรรมอย่างอื่น และที่สำคัญคือการใช้เช็คมีความปลอดภัยมากกว่าการถือเงินสดนอกจากนี้ยังเป็นส่งเสริมธุรกิจและเป็นเครื่องมือของรัฐในการควบคุมปริมาณเงินหมุนเวียนในระบบด้วย

เมื่อปริมาณการใช้เช็คมีจำนวนมากการยื่นเช็คต่อธนาคารก็ย่อมมีจำนวนมากเช่นกันหากผู้ทรงนำเช็คไปขึ้นเงินกับธนาคารผู้จ่ายโดยตรงก็อาจไม่เกิดปัญหามากนักแต่มีกรณีการนำเช็คไปขึ้นเงินกับธนาคารที่ไม่ใช่ธนาคารผู้จ่ายโดยธนาคารที่ผู้ทรงนำเช็คไปขึ้นเงินเรียกว่า “ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บ” จากนั้นธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บนั้นจะส่งต่อตัวเช็คไปยังต่อธนาคารเจ้าของเช็ค ซึ่งเรียกว่า “ธนาคารผู้จ่าย” เพื่อให้ธนาคารผู้จ่ายทำการตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินตามเช็คนั้นซึ่งการเรียกเก็บเช็คต่างธนาคารนี้ ผู้ทรงเช็คจะไม่ได้รับเงินขณะที่นำเช็คมาขึ้นเงินทันทีต้องรอรระยะเวลาในการเรียกเก็บหากเป็นสาขาของธนาคารที่อยู่ต่างจังหวัด อาจต้องใช้ระยะเวลาในการเรียกเก็บ 3 – 5 วันทำการ การที่ลูกค้าไม่ได้รับเงินทันทีก่อให้เกิดความไม่คล่องตัวในการดำเนินธุรกิจ นอกจากนี้ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คแบบเดิมกล่าวคือ ระบบการหักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารด้วยวิธีอิเล็กทรอนิกส์ (ECS) ระบบเรียกการเรียกเก็บเงินตามภายในเขตสำนักหักบัญชี และระบบเรียกการเรียกเก็บเงินตามข้ามเขตสำนักหักบัญชี (B/C) ตัวเช็คมีการเคลื่อนย้ายมากทำให้เกิดความเสี่ยงในด้านการดำเนินงาน เนื่องจากตัวเช็คอาจสูญหายระหว่างการเดินทางหรือไปถึงจุดหมายปลายทางช้ากว่ากำหนด

ด้วยเหตุดังกล่าวธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดวิธีการเรียกเก็บเช็คแบบใหม่มาใช้คือ ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริงซึ่งระบบดังกล่าวเริ่มใช้เมื่อวันที่ 3 กุมภาพันธ์ 2555 โดยลงระบบในเขตกรุงเทพและปริมณฑลก่อน จากนั้นได้ทำการทยอยลงระบบไปยังในต่างจังหวัด โดย ธปท. มีนโยบายการลงระบบดังกล่าวให้แล้วเสร็จทั่วประเทศภายในปี 2556

หลักสำคัญของระบบดังกล่าวมีว่าเมื่อผู้ทรงหรือลูกค้านำเช็คมายื่นต่อธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บแล้วธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะเป็นผู้เก็บเช็คปกติต้นฉบับไว้ โดยส่งเช็คต้นฉบับเฉพาะเช็คกลุ่มพิเศษไปยังธนาคารผู้จ่ายธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บเพียงแต่กราดภาพเช็คหรือสแกนภาพเช็คผ่านเครื่องส่งข้อมูลเช็ค เมื่อธนาคารผู้จ่ายได้รับภาพเช็คดังกล่าวแล้วก็จะดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คลายมือชื่อผู้ส่งจ่ายเงื่อนไขการส่งจ่ายแล้วพิจารณาอนุมัติให้จ่ายเงินตามเช็คหรือปฏิเสธการจ่ายเงิน

โดยวัตถุประสงค์ของระบบดังกล่าวคือ เพื่อย่นระยะเวลาการเรียกเก็บเงินตามเช็คทั่วประเทศให้เหลือ 1 วันทำการ ซึ่งรวมถึงการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชี ที่ปัจจุบันต้องใช้เวลาในการเรียกเก็บ 3-5 วันทำการและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คของไทยให้มีมาตรฐานเทียบเท่าระดับสากล และเสริมศักยภาพการแข่งขันของประเทศ

ธนาคารสมาชิกทุกธนาคารจะต้องปฏิบัติตามระเบียบธนาคารแห่งประเทศไทยว่าด้วยระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) ให้ถูกต้อง

ในปัจจุบันการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานยังไม่มีความรู้ ความเข้าใจในระบบงานที่ถูกต้อง และขาดการประสานงานที่ดีทั้งในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานอื่น ด้วยเหตุนี้ทางผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ธนาคารผู้บริหาร และพนักงาน ทั้งในแง่ของการนำไปใช้พัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของธนาคาร เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคตเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปวางแผนและกระบวนการทำงาน และการบริหารงานบุคคล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ตลอดจนนำพนักงานและธนาคารไปสู่ความสำเร็จร่วมกัน

2. ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานโดยสามารถนำไปขยายขอบเขตของความรู้หรือศึกษาต่อในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คในธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเช็คกรุงเทพมหานคร(4 ส่วนงาน) และศูนย์ปฏิบัติการเช็คภูมิภาค จำนวน 9 ศูนย์ จำนวนทั้งสิ้น 165 คน (ที่มา: งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบเช็ค ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานส่งเช็คระหว่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเช็คกรุงเทพมหานคร (4 ส่วนงาน) และศูนย์ปฏิบัติการเช็คภูมิภาคจำนวน 9 ศูนย์ ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณโดยใช้สูตรทาร์ยามาเน่ (Taro Yamane, 1970: 580-581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 117 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 36 คน เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากร รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 153 คนโดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิ จากนั้นทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้กับพนักงาน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามวิจัยครั้งนี้ให้ครบตามจำนวนที่ต้องการ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มีดังนี้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 25 – 31 ปี

1.1.2.2 32 – 38 ปี

1.1.2.3 39 – 45 ปี

1.1.2.4 46 – 52 ปี

1.1.2.5 53 ปีขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพการสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ(เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโส)

1.1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน(หัวหน้าส่วนขึ้นไป)

1.1.6 อัตราเงินเดือน

1.1.6.1 น้อยกว่า 30,000 บาท

1.1.6.2 30,000 – 59,999 บาท

1.1.6.3 60,000 – 89,999 บาท

1.1.6.4 90,000 – 119,999 บาท

1.1.6.5 120,000 บาท ขึ้นไป

1.1.7 อายุงาน

1.1.7.1 3 - 9 ปี

1.1.7.2 10 - 16 ปี

1.1.7.3 17 - 23 ปี

1.1.7.4 24 – 30 ปี

1.1.7.5 31 ปีขึ้นไป

1.2 ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค

1.3 ทักษะของพนักงาน

1.3.1 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

1.3.2 ทักษะด้านความคิด

1.3.3 ทักษะด้านเทคนิค

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คในธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานส่งเช็คระหว่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ได้แก่ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คกรุงเทพมหานคร (4 ส่วนงาน) และพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คภูมิภาค 9 ศูนย์

3. ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริง

4. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค หมายถึง ระดับความรู้ความเข้าใจซึ่งนำไปสู่ความสามารถในการปฏิบัติงานส่งเช็คระหว่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบดังกล่าว ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

5. ทักษะของพนักงาน หมายถึง ความสามารถในการจัดการกับงานและอุปสรรคในทางที่เหมาะสม ทำให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น พนักงานที่มีความสามารถสูงในด้านนี้มักจะประสบความสำเร็จในงานที่ได้รับหมายได้ดี ประกอบด้วย

5.1 ทักษะทางด้านเทคนิค (Technical Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค พนักงานสามารถใช้ความรู้ ความชำนาญ หรือความเชี่ยวชาญในงาน ซึ่งได้มาจากการเรียนรู้หรือจากประสบการณ์การทำงาน เพื่อนำมาใช้ในการทำงานจริง

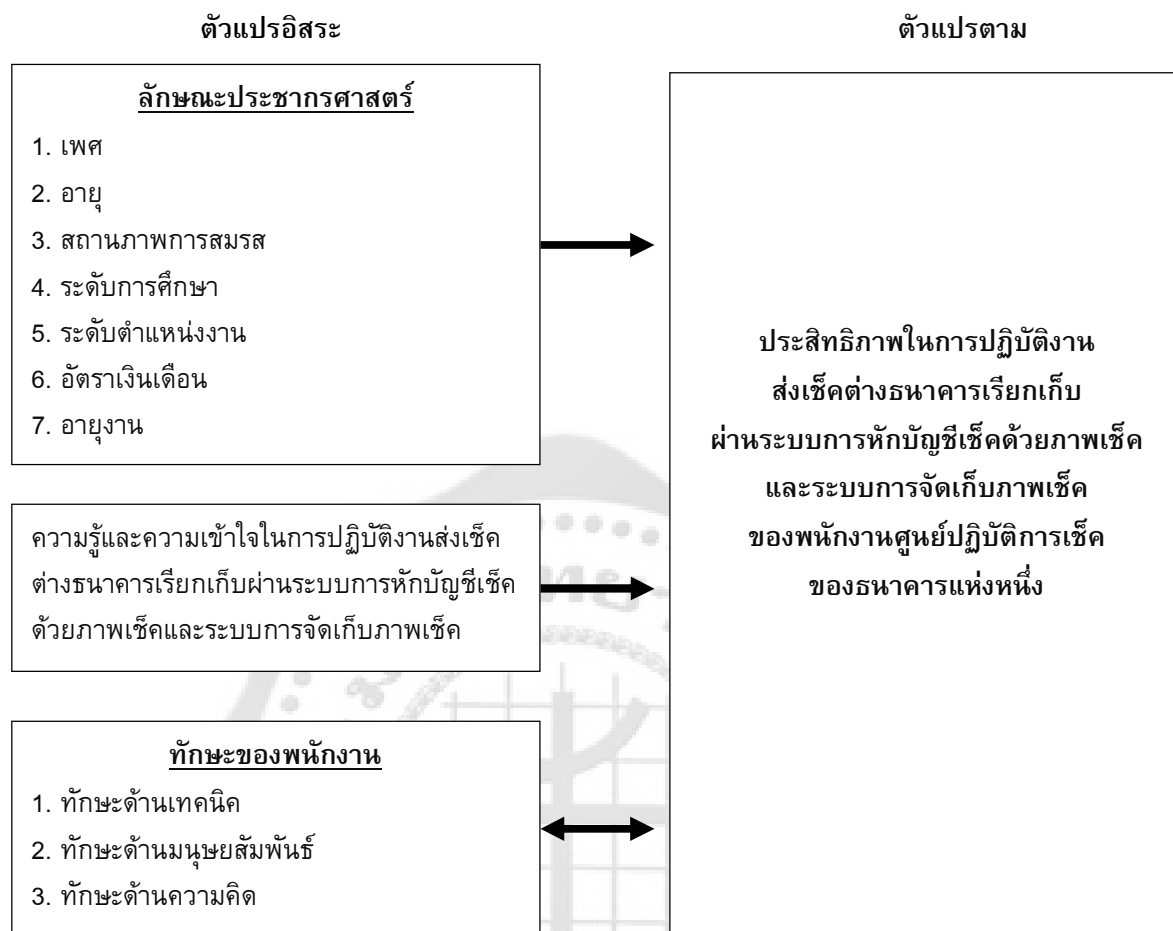
5.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skill) เป็นทักษะในการรู้จักคน เข้าใจคน ทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ ได้

5.3 ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill) เป็นทักษะที่จำเป็นอีกทักษะหนึ่งสำหรับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค พนักงานควรจะต้องมองเห็นภาพรวม รวมถึงตระหนักและเข้าใจเป็นอย่างดีถึงหน้าที่การทำงานของตนเอง ตลอดจนมองเห็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานของตนเองได้

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นทีมของพนักงานทุกระดับ ซึ่งจะทำให้การปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยต้องมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การกำหนดบทบาทสมาชิกอย่างชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้มีการกำหนด ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

2. ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

3. ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บ

ผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการ
เช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่ง เช็ดต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
3. แนวความคิดเรื่องทักษะในการทำงาน
4. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

เดอ ฟลู (พีระ จิโรโสภณ. 2546; อ้างอิงจาก De Fleur. 1996) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัว แปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับ ผู้รับสาร โดยให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มี ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพล ต่อการรับข่าวสารนั้น De Fleur ได้สอนทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory) ได้เสนอหลัก พื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละ บุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้ว จะมาจากความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกชูปเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไป อย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมที่ทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็น ลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548: 41-42) อธิบายว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่ใช้อย่างมากในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็น ลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้าน

จิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันของส่วนการตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนการตลาดส่วนเล็ก (Niche market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบเพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเนื่องจากเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital status) ในอดีตถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้านั้นๆ และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่เกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, education and occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนการตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อย่างอื่น เพื่อให้กำหนดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ

พรทิพย์ วรภิจโยคาทร (2529: 312-316) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคลากรจะมีความแตกต่างกันโดยที่ความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้จะประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การจะทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกันผู้ที่มีอายุมากก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

2. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันและพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าการสื่อสารกับเพศชายหรือเพศหญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารโดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปโดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) หมายความว่ารวมถึงอาชีพ รายได้เชื้อชาติและชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวโดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ นั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

ปรมะ สตะเวทิน (2533: 105) กล่าวว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือ คุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็น ปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อ การเกิด การตายและการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการ เปลี่ยนแปลงด้านขนาดองค์ประกอบและการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของ ประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่าง ๆ อย่างมาก ทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การ นำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรีและการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากรขณะที่นัก สังคมวิทยามองความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการ เปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิดการตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูล ที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ

อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากร ในการวิเคราะห์ทางประชากร- ศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะทำให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านการสมรส

องค์การสหประชาชาติแบ่งประเภทของสถานภาพสมรส ได้แก่ (1)โสด (2)สมรส (3)หม้าย (4)หย่าร้าง (5)สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของ ประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือสัดส่วน ของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา

ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่ง que แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต การพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมาก ๆ ก็หมายถึงว่าประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 105)

4.1 เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

4.2 อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนัก ๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษาดำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) ประกอบด้วยอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังทางครอบครัว และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของความรู้

ความรู้ (ซวาล แพร์ตันกุล. 2516: 11) หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใด ๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดต่อ ๆ มาตั้งแต่ในอดีตและบุคคลสามารถรับทราบสิ่งเหล่านี้ได้

ความรู้ (รัตติกรณ์ จงวิศาล. 2535: 49) หมายถึง กฎเกณฑ์ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมในรูปของการจำ

ความรู้ (จำนง พรายแยมแซ. 2531: 44) หมายถึง ความสามารถในการรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมารวมสิ่งที่สัมพันธ์กันกับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย

ความรู้ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2520: 10) หมายถึง พฤติกรรมขั้นต้นซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้อาจจะโดยการฝึกหรือโดยการมองเห็นความรู้ขั้นนี้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมายทฤษฎี ข้อเท็จจริงกฎ โครงสร้าง และวิธีการแก้ปัญหาเหล่านี้

ความรู้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 185-189) หมายถึง ข่าวนสารที่เก็บไว้ในความทรงจำ ส่วนหนึ่งของข่าวสารทั้งหมดเกี่ยวข้องกับหน้าที่ของผู้บริโภคในตลาดเรียกว่า ความรู้เกี่ยวกับผู้บริโภค (Consumer knowledge) ซึ่งอาจจะศึกษาได้โดยการตอบคำถามดังนี้ คือ ผู้บริโภคควรจะมีความรู้จัดระเบียบอยู่ในความทรงจำในรูปใด และจะวัดความรู้ได้อย่างไร

เนื้อหาของความรู้ (The content of knowledge)

เนื้อหาของความรู้ (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 186-189) คือ คำตอบของคำถามข้างบนนี้เกี่ยวกับผู้บริโภคควรจะรู้อะไรนั้นขึ้นอยู่กับความเข้าใจในสิ่งที่ถูกบรรจุอยู่ในความทรงจำ นักจิตวิทยาได้จำแนกไว้ว่ามีความรู้อยู่ 2 ประเภท ดังนี้

1. Declarative knowledge หมายถึง ข้อเท็จจริง (Subjective Fact อันเกิดจากการนึกเอาเอง) ที่เรารู้ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ Episodic knowledge ซึ่งเกี่ยวข้องกับข่าวสารที่ผูกพันกับระยะเวลา กับ Semantic knowledge บรรจุความรู้ที่สรุปรวมยอดเอาไว้ (Generalized knowledge)

2. Procedural knowledge หมายถึง ความเข้าใจการนำเอาข้อเท็จจริงเหล่านี้ไปใช้ ข้อเท็จจริงเหล่านี้เกิดจากที่ผู้บริโภคนึกเอาเอง เพราะมันไม่จำเป็นต้องผูกพันกับสิ่งที่เป็นจริงที่เราเห็นได้ (Objective Reality) เช่น ผู้บริโภคอาจเชื่อว่าราคาเป็นเครื่องชี้คุณภาพ แม้แต่เมื่อจริงๆ แล้วมันไม่เกี่ยวข้องกันเลย

ประเภทความรู้

จากบทความวารสารของบริษัท Ecoz-Alen of Hamilton (อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2543: 186-189; อ้างจาก ฉบับ Second quarter. 1996) ชื่อ The Right Path to Knowledge Management ว่าความรู้ (Knowledge) แบ่งได้ 3 ประเภทคือ

1. Craft ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นในตัวคนที่ทำงานมานาน และเป็นงานที่บุคคลนั้นสร้างสรรค์ขึ้นมาเองเป็นความรู้ที่มีการปรับเปลี่ยนไปได้ตลอดเวลา จึงเหมาะกับสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอๆ เป็นความรู้ที่ถ่ายทอดกันได้ยากมักใช้เวลายาวนานในการเรียนรู้

นอกจากนั้นยังยากต่อการที่จะถ่ายทอดได้อย่างตรงกับที่ครูต้องการ เช่น ความรู้ในงานการผลิต ศิลปหัตถกรรม

2. Practical ความรู้ชนิดนี้จะเกิดขึ้นจากการทำงานตามคำสั่งซ้ำๆ แต่ละคนจะคิดและปรับตัวให้เข้ากับสายพานการผลิต เมื่อพวกเขาคุ้นเคยกับงานแล้วจะสามารถหยิบจับเครื่องมือต่างๆ ได้โดยไม่ต้องใช้ตามอง ความรู้เหล่านี้เกิดขึ้นกับคนรุ่นหนึ่งและสามารถถ่ายทอดไปสู่คนอีกรุ่นหนึ่งได้ง่าย ประโยชน์ของความรู้เหล่านี้เห็นได้เด่นชัด และสามารถสอนกันได้โดยไม่ต้องใช้แรงงาน

3. Architectural ความรู้เหล่านี้จะเกิดขึ้นกับการได้คิดและปรับปรุงขบวนการผลิตต่างๆ วิธีที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพของระบบงานค่อยๆ เปิดเผยตัวเองขึ้นมา และกลายเป็นความรู้ที่อยู่ในตัวคนเหล่านั้นคนพวกนี้สามารถกลับมาบังคับได้ แล้วออกแบบกระบวนการผลิตใหม่ๆ ได้มากมาย และสามารถประมาณความสามารถของขบวนการผลิตเหล่านั้นได้อย่างแม่นยำความรู้ประเภทนี้เป็นส่วนผสมระหว่างความรู้ 2 แบบแรกและเป็นสุดยอดของความรู้ ทั้งนี้เพราะช่วยพัฒนาวิธีการผลิตได้ในระดับสูงลดค่าใช้จ่ายเพิ่มความเร็วในการทำงานคนที่มีความรู้ประเภทนี้หายาก คนที่สร้างความรู้ประเภทนี้จะต้องมีความสามารถสูงเป็นคนฉลาดและช่างสังเกต การสร้างคนประเภทนี้จึงค่อนข้างยากแต่เมื่อเกิดความรู้ความเข้าใจประเภทนี้จึงสามารถถ่ายทอดให้แก่คนอื่น (ที่มีความฉลาดในระดับเดียวกัน) ได้ง่ายความรู้ประเภทนี้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดที่สามารถพัฒนาสังคมได้ การก่อตัวของความรู้ทางด้านนี้จะสามารถทำได้แทบจะนับไม่ถ้วนแต่ต้องใช้เวลาและโอกาส

พฤติกรรมด้านความรู้หรือความสามารถทางด้านสติปัญญา (Bloom; & other. 1971: 359) แบ่งออกเป็น 6 ระดับโดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูงดังนี้

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะๆ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องวิธีการจัดกระทำเฉพาะเรื่องและเป็นความรู้ในเรื่องนี้ที่เป็นสากลและนามธรรมในสาขาต่างๆ เช่น ความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

2. ความเข้าใจ (Comprehension or Understanding) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถอธิบายได้ขยายความด้วยคำพูดของตนเองได้ มุ่งให้ผู้เรียนเกิดพฤติกรรมหรือการตอบสนอง 3 แบบคือ

2.1 การแปล (Translation)

2.2 การตีความหมาย (Interpretation)

2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงว่าสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ความสามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมายและเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วย หรืออาจกล่าวได้ว่า การวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

- 4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย
- 4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์
- 4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่นำไปสู่การแก้ปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภทคือ

- 5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง
- 5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ
- 5.3 สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluations) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกได้อย่างถูกต้องจำแนกได้ 2 ประเภทคือ

- 6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
- 6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ความหมายของความเข้าใจ

สำหรับความหมายของคำว่า ความเข้าใจ นั้น ได้มีนักวิชาการและผู้ศึกษาวิจัยได้ให้ความหมายดังนี้ คือ

ความเข้าใจ (Bloom; & other. 1971: 271) หมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความจำเป็นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญ คือ การแปลความหมายของคำข้อความสัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่และทัศนะใหม่มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลไปจากข้อเท็จจริงโดยจะต้องให้ข้อมูลหรือแนวโน้มอย่างเพียงพอ

ความเข้าใจ (ไพศาล หวังพานิช. 2526: 105) หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ความเข้าใจไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความอธิบายหรือเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับของเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมายหรือตีความหรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

จากความหมายต่างๆ ของความเข้าใจสรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจในเนื้อหาความสามารถในการนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์เหมาะสมกับสถานการณ์ของตนเอง เช่น พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจับเก็บภาพเช็คว่าเมื่อปฏิบัติแล้ว จะเกิดประโยชน์กับลูกค้าและธนาคารมากน้อยเพียงใด

การสร้างแบบทดสอบ (รวีวรรณ ชินะตระกูล. 2533: 38-41) เพื่อเป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมด้านความรู้ ความจำ ที่เป็นที่รู้จักแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แบบอัตนัย เป็นแบบทดสอบที่ผู้สอบต้องเขียนตอบ เป็นการยากที่จะควบคุมการตอบของผู้สอบได้ แบบทดสอบชนิดนี้ยังแบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1.1 แบบทดสอบที่ไม่จำกัดคำตอบ (Essay extended response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิในการตอบอย่างเสรี

1.2 แบบทดสอบที่จำกัดคำตอบ (Essay restricted response) หมายถึง แบบทดสอบที่ผู้สอบมีสิทธิตอบจำกัด

1.3 แบบทดสอบแบบตอบสั้นๆ (Shot answer) หมายถึง แบบทดสอบที่ต้องการคำตอบที่เป็นวลีเท่านั้น

1.4 แบบทดสอบแบบให้เติมคำให้สมบูรณ์ หมายถึง 3 แบบที่ต้องการให้เติมคำตอบ

2. แบบปรนัย เป็นแบบทดสอบที่มีรูปแบบ (Structure) มากที่สุดสามารถใช้วัดผลได้ แบบทดสอบแบ่งออกเป็น 3 ประเภทคือ

2.1 แบบถูกผิด (True-False) คำถามชนิดนี้ถามถึงความจริงหลักการกฎต่าง ๆ และการตีความ

2.2 แบบทดสอบแบบจับคู่ (Matching) ลักษณะของข้อสอบจะมี 2 คอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำถาม อีกคอลัมน์หนึ่งเป็นชุดของคำตอบซึ่งผู้สอบจะเลือกคำตอบที่ถูกต้อง เพื่อให้สอดคล้องกับคำถาม

2.3 แบบทดสอบแบบเลือกตอบ (Multiple Choices) ข้อสอบประเภทนี้จะประกอบด้วย 2 ส่วน ส่วนแรกเป็นส่วนของโจทย์ (Stem) อีกส่วนหนึ่งเป็นตัวเลือก (Alternative) มีตั้งแต่ 3-5 ตัวเลือก แบบทดสอบประเภทนี้จะวัดความสามารถของสมองตั้งแต่ต่ำไปจนถึงขั้นสูงๆ โดยคำตอบในตัวเลือกนั้นจะมีข้อถูกอยู่เพียงข้อเดียวส่วนข้ออื่นๆ เป็นตัวลวง (Distracters) เป็นแบบทดสอบที่นิยมใช้กันมาก เพราะมีข้อดีที่ว่าการให้คะแนนไม่ว่าใครตรวจการให้คะแนนจะเท่ากันเสมอ

จากที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า การวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำ พิจารณาข้อเท็จจริงของข้อมูลที่ได้รับ การผสมผสานกับประสบการณ์เดิมของตนเอง และสามารถวัดได้จากการทดสอบ

3. แนวความคิดเรื่องทักษะในการทำงาน

ทักษะ (Skill) เป็นความชำนาญหรือความสามารถในการปฏิบัติงานนั้นๆ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้การฝึกฝนประสบการณ์และพรสวรรค์ ทักษะเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์กร เช่น พยาบาลต้องมีทักษะในการรักษาพยาบาล ครูต้องมีทักษะในการจัดการเรียนรู้ เป็นต้น เช่นเดียวกันผู้บริหารจะต้องมีทักษะทางการบริหาร (Management Skills)

โรเบิร์ต แอล. แคทซ์ (Robert L. Katz. 1996) ได้กำหนดทักษะที่จำเป็นในกระบวนการบริหาร และย้ำให้เห็นว่าผู้บริหารที่ประสบผลสำเร็จจะมีทักษะพื้นฐานที่สำคัญ 3 ด้าน ดังนี้

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technique skills) เป็นทักษะความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานในสายงานหรือวิชาชีพของตน เช่น การสอนการก่อสร้างการรักษาพยาบาล เป็นต้น ทักษะด้านเทคนิคจะเกิดจากการเรียนรู้ การฝึกฝน และประสบการณ์ที่บุคคลได้ปฏิบัติจนชำนาญ ทักษะด้านเทคนิคเป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะช่วยในการแก้ปัญหาและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relation skills) เป็นทักษะความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์การอย่างสร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งระดับใดก็ตามผู้บริหารจะต้องทำงานร่วมกับบุคคลกลุ่มต่าง ๆ เช่น ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชา และบุคคลภายนอก เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารจะต้องพัฒนาทักษะในการทำงานและการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ๆ ได้อย่างเหมาะสม ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์จึงเป็นทักษะพื้นฐานสำหรับผู้บริหาร และสมาชิกทุกคนที่จะต้องอยู่ร่วมและทำงานภายใต้องค์การเดียวกัน ทักษะพื้นฐานของด้านนี้ ได้แก่ การฟังการพูดที่สนทนาดี การเปิดรับต่อบุคคลอื่น การทำงานเป็นทีม และความสามารถทางอารมณ์ เป็นต้น

3. ทักษะด้านความคิด (Conceptual skills) เป็นทักษะด้านการกำหนดปัญหาการรวบรวมการจัดระบบข้อมูล การวิเคราะห์ การวางแผน การประสานงาน และการประมวลผลข้อมูลเป็นสารสนเทศ การสรุปความรู้และความเข้าใจในความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกองค์การที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการดำเนินงาน รวมทั้งความสามารถในการแสวงหาโอกาสการตัดสินใจและการวางแผนอนาคต ซึ่งจะมีความสำคัญต่อความต้องการเฉพาะหน้าและการดำเนินงานในระยะยาวขององค์การ ทักษะความคิดรวบยอดนี้เป็นทักษะสำคัญสำหรับผู้บริหารที่จะต้องคิดอย่างเป็นระบบ (system thinking) มีการกำหนดปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาอย่างถูกต้องและตรงประเด็น โดยเฉพาะผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องคิดเชิงกลยุทธ์ (strategic thinking) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วินิจ เกตุขำ (2549: 53-64) ทักษะการบริหารนับว่าเป็นทักษะของผู้บริหารหรือของผู้นำองค์การ หรือหน่วยงานที่ต้องมีอยู่ในตัวและสามารถใช้ได้อย่างมีคุณค่าต่อการบริหารงาน โดยเฉพาะทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์หรือทักษะการทำงานกับคน ซึ่งมีอยู่มากมายและหลากหลาย ทักษะการบริหารสามารถเรียนรู้และพัฒนาให้ชำนาญได้ เพียงแต่ผู้บริหารหรือผู้นำรู้จักใช้อย่างมีหลักการและระลึกรู้เสมอว่า ทักษะการบริหารมีลักษณะเป็นพฤติกรรมควบคุมได้และฝึกฝนได้ บางทักษะก็มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันไม่ได้แยกจากกันโดยเด็ดขาด เมื่อใช้ทักษะหนึ่งก็ต้องใช้อีกทักษะหนึ่งหรือมากกว่าควบคู่กันหรือต่อเนื่องกันไป ทักษะการบริหารที่ใช้กันมากในองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ มี 4 กลุ่ม ได้แก่

1. ทักษะส่วนบุคคล ประกอบด้วย ทักษะการรู้จักตนเอง ทักษะการจัดการความเครียดในตนเอง และทักษะการแก้ปัญหาเชิงวิเคราะห์และสร้างสรรค์

2. ทักษะระหว่างบุคคล ประกอบด้วย ทักษะสอนงานการให้คำปรึกษาและการสื่อสารเชิงสนับสนุน ทักษะการได้มาและการใช้อำนาจ ทักษะการสร้างแรงจูงใจ และทักษะการจัดการกับความขัดแย้ง

3. ทักษะกลุ่มบุคคล ประกอบด้วย ทักษะการมอบอำนาจและการกระจายอำนาจ และทักษะการสร้างและการทำงานเป็นทีม

4. ทักษะเสริม ประกอบด้วย ทักษะการนำเสนองานปากเปล่าและข้อเขียน ทักษะการสัมภาษณ์และทักษะการจัดการประชุม

ทักษะดังกล่าวข้างต้น ล้วนเป็นทักษะที่งานวิจัยยืนยันว่าเป็นทักษะที่ทำให้การบริหารงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างดีเยี่ยม และใช้กันมากในบรรดานักบริหารทั้งบริหารธุรกิจบริหารรัฐกิจและบริหาร การศึกษานักบริหารที่ชาญฉลาดจึงควรใช้ทักษะการบริหารดังกล่าว เพื่อพัฒนางานและพัฒนาคอนให้เกิดประสิทธิผลโดยการเรียนรู้ วิเคราะห์ ฝึกฝนและประยุกต์ให้เหมาะสมกับความสามารถของตัวผู้บริหารเองและบริบทขององค์กรให้มากที่สุด

4. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด (กานต์ กุณาตล. 2542; อ้างอิงจาก Barnard. 1974) ได้อธิบายว่าการดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้นคือ การดำเนินในทางเป็นไปตามความคาดหวังผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มี ความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ

คุนซ์ และ โอดอนเนล (กานต์ กุณาตล. 2542; อ้างอิงจาก Koonz; & O.Donnel. 1972) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ามีความหมายครอบคลุมถึงความพอใจของบุคคลกลุ่มบุคคล องค์กร ตลอดจนชุมชน

จอห์น ดี. มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536: 14-15; อ้างอิงจาก Jon D. Millet. 1972) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กร คือ งานในหน้าที่ของการบริหารซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด

จะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

สจิวต์ (Stewart. 1983: 11) ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้เทียบกับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้น ๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ทำงานแล้วเกิดความเครียดมากขึ้นหรือไม่

2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่า ผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานหรือไม่

3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่า บุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับเทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬาการหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ

4. การขาด-ละจากงานในรูปแบบอื่น ๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อย ๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิงการมาทำงานสาย-เลิกงานเร็วก่อนกำหนด Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลาการทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน

5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาทเพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องฝืนใจทำงาน/ใช้บริการกับเขา หรือไม่มีการร้องเรียนพฤติกรรมของเขาหรือไม่

6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ใช้โทรศัพท์ทางไกลของบริษัท ในเรื่องส่วนตัวขโมย-ฉวยโอกาสจากลูกค้า

7. การไม่สมัครใจทำ (Refusal to volunteer) ทำงานณจุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้น โดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ไม่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเอง จึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีมจะมอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไป เพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่หรือเป้าหมายยากมากจนเมื่อไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็จะคาดหมายว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดี หรือเกิดประโยชน์แต่เพิกเฉย หรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูล-ข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจหรือไม่

12. การทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลกหรือคุยแต่เรื่องผู้หญิงหรือไม่ดื่มเหล้ามากเกินไปจนตึกมีผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานในตอนเช้าลดลง

วูดค็อก (ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล. 2551; อ้างอิงจาก Woodcoch. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ว่าการทำงานร่วมกันบุคคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีแสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการดังนี้

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัท จะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกันการทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มใจและจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรมทัศนะ และความต้องการของบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัยรู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการความคาดหวังความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถความสนใจความถนัด จุดเด่นจุดด้อยและอารมณ์ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึกความสนใจในสัຍຍาก ร้อยากเห็นและความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะได้รับความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตามไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเมื่อได้รับมอบหมายพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกันและสามารถพูดกันได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่นในการสร้างความร่วมมือ เพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือและผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญเพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะ

ร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความ หรือตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่เหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อายัดยัดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียวอาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและสามารถป้องกันการโต้เถียงกัน ในการตัดสินใจสั่งการบุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็ว และอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่เกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการการเห็นพ้องต้องกัน กระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงานถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขตกฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยกเพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในที่มงานการตัดสินใจขึ้นอยู่กับกันการเห็นพ้องต้องกันก็ใช้ว่าจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่าผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจวิธีจะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผยและจะมีประโยชน์มากกว่า หากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุก ๆ คน จะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวรหน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมามิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่น ๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วยหน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงานการที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากมอบหมายงานสำหรับสมาชิกของ

ทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิดปรับปรุงวิธีการทบทวนงานนั้นมีหลายวิธีและทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคนหรือของทีมงานโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้นขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคน หรือทีมการพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายตัวแปรหลายอย่าง ไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้นได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของ แต่ละลักษณะได้ทั้งหมดอย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – Group Relation) ในการทำงานร่วมกัน แม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

- 9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ
- 9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่นเข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น
- 9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง
- 9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้างดื้อรั้น
- 9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคนและพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่าง

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์กรทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจนเหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการบทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการทำหน้าที่ตัดสินใจควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่น ๆ การให้ความเคารพนับถือผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงกว่าและอื่น ๆ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกัน และกันการติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการอารมณ์ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่าง ๆ เช่นคำพูดกิริยาท่าทางสีหน้าแวตภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชนการสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

ไรอัน และสมิทซ์ (Ryan; & Smit. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมายกำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ในการตรวจสอบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมย่อยหรือโครงการตามแผนปฏิบัติ จะต้องไม่ทำให้ต้นทุนของกิจกรรมหลักกิจกรรมรองและกิจกรรมสนับสนุนสูงหรือต่ำกว่าปกติเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาหรือต้นทุนของหน่วยงาน แต่ถ้าต้นทุนสูงกว่าจะต้องมีความสอดคล้องกับ กลยุทธ์ขององค์กรที่ต้องการเน้น โดยการเพิ่มกิจกรรมย่อยหรือโครงการลงไปมากกว่าเดิม ดังนั้นหน่วยงานจะต้องหาเหตุปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานของกิจกรรมย่อยหรืองาน / โครงการในระดับหน่วยงานที่เป็นเหตุให้ไม่บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมหลักกิจกรรมรองและกิจกรรมสนับสนุน เพื่อยกเลิกการปฏิบัติหรือปรับปรุงรายละเอียดวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องดีขึ้นทั้งในเชิงปริมาณเชิงคุณภาพเชิงเวลา

- เชิงปริมาณหมายถึงจำนวนกิจกรรมย่อยหรือโครงการสำหรับการผลิต
- เชิงคุณภาพหมายถึงการได้รับประโยชน์ถึงตัวผู้เรียน
- เชิงเวลาหมายถึงได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการประจำปีกำหนดไว้

เหตุปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสัญญาณบอกถึงต้นทุนผลผลิตของหน่วยงานว่าจะสูงขึ้นหรือลดลงได้อย่างมีเหตุมีผล และเป็นสัญญาณเตือนว่าควรจะมีการปรับรายละเอียดกระบวนการผลิตหรือของหน่วยงานหรือไม่

ฮาร์ริงตัน อีเมอร์สัน (ไพบูลย์ ตั้งใจ 2554; อ้างอิงจาก Emerson Harrington. 1931: 1) ได้กล่าวถึงหลักการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมายการทำงานให้ชัดเจน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน
3. ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักถูกต้องสมบูรณ์
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบเป็น

หลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. มีมาตรฐานงานเสร็จตามเวลา
9. มีผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานถือเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลต่อบุคลากรและหน่วยงานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. 2538: 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง
3. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจเกิดความพึงพอใจและความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

5. ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (ICAS)

ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System – ICAS) คือ ระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คระหว่างธนาคารโดยใช้ภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บแทนการใช้ตัวเช็คจริง

วัตถุประสงค์ของระบบ ICAS

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้พัฒนาระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) เพื่อทดแทนระบบ

การหักบัญชีเช็คที่ใช้งานในปัจจุบันและเพิ่มเติมระบบการจัดเก็บภาพเช็คเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ
ใช้งานและสามารถใช้ประโยชน์จากระบบงานดังกล่าวได้มากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ ธปท. ได้กำหนดนโยบายการพัฒนากระบวนการหักบัญชีเช็คเพื่อให้ประเทศไทยมีระบบ
การหักบัญชีเช็คที่เป็น

- One-day Clearing ด้วยระบบ ICAS เป็นระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คด้วยภาพ ซึ่งไม่
มีการขนส่งตัวเช็คในกระบวนการเรียกเก็บ จึงทำให้ระบบ ICAS สามารถลดระยะเวลาในการเรียก
เก็บเงินตามเช็คทั่วประเทศให้เหลือเพียง 1 วันทำการได้

- One Cheque Clearing System เมื่อใช้งานระบบ ICAS แล้ว จะทำให้ประเทศไทย
สามารถรวมระบบการหักบัญชีเช็คจากเดิมที่มี 3 ระบบงาน ได้แก่ ระบบการหักบัญชีเช็คเรียกเก็บ
ระหว่างธนาคารในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล (ระบบ ECS) ระบบการหักบัญชีเช็คในต่างจังหวัด
และระบบการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามเขตสำนักหักบัญชี ให้เหลือเพียงระบบเดียว คือ ระบบ ICAS

- One Clearing House การเรียกเก็บเงินตามเช็คด้วยระบบ ICAS ทำให้สามารถใช้ศูนย์
หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ที่กรุงเทพฯ เพียงแห่งเดียว ในการทำหน้าที่หักบัญชีเช็คระหว่างธนาคารทั่ว
ประเทศได้ เปรียบเทียบกับระบบเดิมต้องใช้สำนักหักบัญชีกว่า 80 แห่งทั่วประเทศในการดำเนินการ
ที่กล่าว

ประโยชน์ของระบบ ICAS

การใช้งานระบบ ICAS มีประโยชน์ต่อแต่ละภาคส่วนของประเทศไทย ดังนี้

1. ภาคธุรกิจและประชาชนผู้ฝากเช็ค

1.1 สามารถ เรียกเก็บและถอนใช้เงินตามเช็คทั่วประเทศได้ภายใน 1 วันทำการ ซึ่ง
รวมไปถึงการเรียกเก็บเงินตามเช็คข้ามจังหวัดด้วย ซึ่งจากเดิมต้องใช้เวลาในการเรียกเก็บประมาณ 3-5
วันทำการ

1.2 ขยายเวลาการรับฝากเช็คเพิ่มขึ้นประมาณ 1½ ชั่วโมง จากปัจจุบันที่ธนาคารปิด
รับฝากที่ประมาณ 13.00-14.00 น. จะขยายเวลาเป็น 14.30 –15.30 น. หรือใกล้เวลาปิดทำการของ
ธนาคาร

1.3 ร่น กำหนดเวลาของธนาคารที่ให้ลูกค้าสามารถถอนใช้เงินตามเช็คที่ฝากได้เร็วขึ้น
จากปัจจุบันที่ประมาณเวลา 13.00 -14.00 น. จะเร็วขึ้นเป็นประมาณ 12.00 น.

2. ภาคธนาคาร

2.1 ลดต้นทุนในการขนส่งตัวเช็ค

2.2 ลดความเสี่ยงที่เช็คอาจสูญหายในระหว่างกระบวนการเรียกเก็บ

2.3 ลดภาระในการจัดเก็บข้อมูลและตัวเช็คของธนาคาร โดย ธปท. จะเป็นศูนย์กลาง
ในการจัดเก็บข้อมูลและภาพเช็คที่ธนาคารสมาชิกสามารถเรียกใช้งานได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง

2.4 ช่วยให้เกิดนวัตกรรมด้านบริการทางการเงินใหม่ๆ เช่น บริการแนบภาพเช็คที่ส่งจ่ายควบคู่กับรายงานแสดงการเดินบัญชีประจำเดือน (Bank Statement) หรือบริการผู้รับฝากเช็คอัตโนมัติซึ่งสามารถออกไปรับฝากที่มีรูปเช็คนำฝากปรากฏอยู่ด้วย เป็นต้น

3. ระบบเศรษฐกิจโดยรวม ช่วยเพิ่มการหมุนเวียนของกระแสเงินในภาคธุรกิจและระบบเศรษฐกิจของประเทศให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

องค์ประกอบของ ICAS

ระบบ Imaged Cheque Clearing and Archive System (ICAS) ประกอบด้วย 2 ระบบงานย่อยได้แก่

1. ระบบ Imaged Cheque Clearing System (ICS) เป็นระบบการหักบัญชีเช็คโดยใช้ข้อมูลและภาพเช็คในกระบวนการเรียกเก็บโดยธนาคารไม่ต้องส่งตัวเช็คมาแลกเปลี่ยนกัน (ยกเว้นเช็คกลุ่มพิเศษ) ซึ่งระบบงานรองรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและภาพเช็คเพื่อการหักบัญชีระหว่างธนาคาร รวมทั้งการแลกเปลี่ยนข้อมูลเช็คคืนระบบจะคัดแยกข้อมูลและภาพเช็คที่ธนาคารส่งเรียกเก็บ โดยแยกตามรายธนาคารผู้จ่าย เพื่อจัดทำข้อมูลเช็ครับเข้าพร้อมทั้งนำข้อมูลเช็คมาคำนวณดุลการหักบัญชีโดยสามารถรองรับปริมาณการหักบัญชีระหว่างธนาคารทั่วประเทศ ซึ่งระบบนี้จะสามารถทดแทนระบบการหักบัญชีเช็คระบบเดิม

2. ระบบ Image Archive System (IAS) เป็นระบบการจัดเก็บรักษาข้อมูลและภาพเช็คอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งระบบยังสามารถรองรับการให้บริการสืบค้นข้อมูลและภาพเช็คได้อีกด้วย

กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS

เริ่มจากลูกค้านำเช็คเข้าฝากที่ธนาคาร ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะกราด (Scan) ภาพเช็คทั้งด้านหน้าและด้านหลัง โดย ธปท. ได้กำหนดให้เช็คที่จะส่งเข้าเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS แต่ละฉบับต้องจัดทำเป็นภาพเช็คจำนวน 3 ภาพ คือ ภาพที่ 1 เป็นภาพ Grayscale ด้านหน้าของเช็ค และภาพที่ 2 และ 3 เป็นภาพ Black & White ด้านหน้าและด้านหลังของเช็ค

ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บต้องตรวจสอบคุณภาพของภาพเช็คก่อนส่งเรียกเก็บผ่านระบบ ICS ด้วย Image Quality Assurance (IQA) โดย ธปท. จะกำหนดมาตรฐาน IQA และค่า Threshold ที่ใช้ในการตรวจสอบ โดยอิงกับ American National Institute Standards (ANSI) ซึ่งกำหนดโดย Financial Services Technology Consortium (FSTC)

สำหรับการตรวจสอบ IQA ในระบบ ICS นั้น ธนาคารสมาชิกจะต้องดำเนินการตรวจสอบ IQA ของภาพเช็คก่อนส่งเข้าเรียกเก็บในระบบ ตามหัวข้อดังต่อไปนี้ให้ได้มาตรฐานที่ ธปท. กำหนดกล่าวคือ

1. มุมพับหรือขาด (Folded or Torn Document Corners)
2. ขอบพับหรือขาด (Folded or Torn Document Edge)

3. ภาพมืดไป (Image Too Dark)
4. ภาพสว่างไป (Image Too Light)
5. ภาพเอียง (Excessive Document Skew)

นอกจากนี้ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะต้องใส่ค่าแสดงผลการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็ค Physical Condition Tag (PCT) เพื่อแจ้งเตือนให้กับธนาคารผู้จ่าย ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลจากตัวเช็คจริงได้ ให้เพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินจากภาพเช็คตามข้อกำหนดของ ธปท. ให้ถูกต้อง โดยค่า PCT จะเรียงจากน้อยไปมากตามระดับความเสี่ยงต่ำไป ความเสี่ยงสูงรายละเอียดปรากฏดังตาราง PCT Code ด้านล่าง

ตาราง 1 Physical Condition TagCode

PCT Code	เช็ค
00	เช็คปกติ รวมถึงเช็คมูลค่าสูง
01	เช็คที่มี Check Digit ไม่ถูกต้อง
02	เช็คนอกมาตรฐาน เช็คชำรุดที่ไม่สามารถกราดภาพได้ เช็คที่มีสิ่งอื่นติดมา เช็คที่มีรอยฉีกขาด เช็คที่มีรอยยับ เช็คที่ปรุจำนวนเงิน (ไม่ชัดเจน) และเช็คที่ไม่ผ่าน IQA
03	เช็คที่มีตราประทับ
04	เช็คที่มีการแก้ไขข้อความ
05	เช็คสงสัยจะปลอม

เมื่อตรวจสอบ IQA และตรวจสอบความสมบูรณ์ของเช็คเสร็จสิ้นแล้ว ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะจัดทำข้อมูลของเช็คฉบับดังกล่าว ส่ง Online มาที่ศูนย์หักบัญชีของ ธปท. เพื่อคัดแยกภาพเช็คและข้อมูลส่งต่อให้ธนาคารผู้จ่าย เพื่อตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินตามเช็คต่อไป



ภาพประกอบ 2 กระบวนการเรียกเก็บเงินตามเช็คในระบบ ICAS

ในกรณีที่เช็คฉบับนั้นถูกปฏิเสธการจ่ายธนาคารผู้จ่ายจะแจ้งผลเช็คคืนทาง Online ส่งไปยังศูนย์หักบัญชีอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแจ้งต่อไปยังธนาคารผู้เรียกเก็บ หลังจากนั้นธนาคารผู้เรียกเก็บจะนำส่งตัวเช็คคืนเป็นตัวเช็คจริงพร้อมแนบใบแจ้งผลการคืนเช็คและใบแจ้งผลการหักบัญชีให้แก่ลูกค้าต่อไป

ทั้งนี้ ข้อมูลและภาพเช็คที่ส่งเข้าเรียกเก็บดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ที่ระบบ ICAS ที่ศูนย์หักบัญชี ธปท. เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานทางกฎหมายและกระบวนการทางศาลแทนตัวเช็คจริงต่อไป

ประเภทของเช็คที่เรียกเก็บในระบบ ICAS

เช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. เช็คกลุ่มพิเศษ เป็นเช็คที่ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บต้องนำส่งตัวเช็คต้นฉบับให้ธนาคารผู้จ่าย โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1.1 กลุ่มที่จัดทำภาพใบแทนเช่นเช็คชำรุดเช็คที่มีสิ่งอื่นติดมาเช็คที่มีรอยฉีกขาดเช็คที่มีรอยยับซึ่งไม่สามารถกราดภาพเช็คได้เช็คที่ปรุจำนวนเงินตัวเลขพิมพ์ด้วยหมึกสีที่ไม่สามารถมองเห็นจากภาพเช็คได้เช็คที่ไม่สามารถกราดภาพเช็คให้ผ่านมาตรฐานการตรวจสอบคุณภาพของภาพเช็ค IQA และเช็คนอกมาตรฐาน

1.2 กลุ่มที่จัดทำภาพเช็คประกอบด้วยเช็คที่มีตราประทับเช็คที่มีการแก้ไขข้อความเช็คที่สงสัยว่าจะปลอมและเช็คมูลค่าสูง (ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป)

ตาราง 2 สรุปการเรียกเก็บเช็คกลุ่มพิเศษ

การส่งข้อมูล	เช็คกลุ่มพิเศษ	PCT Code
ข้อมูล + ภาพใบแทน + ตัวเช็ค	<ul style="list-style-type: none"> • เช็คนอกมาตรฐาน • เช็คชำรุดเช็คที่มีสิ่งอื่นติดมาเช็คที่มีรอยฉีกขาดเช็คที่มีรอยยับซึ่งไม่สามารถกราดภาพเช็คได้เช็คที่ปรุจำนวนเงิน • เช็คที่ไม่ผ่านมาตรฐาน IQA 	PCT 02
ข้อมูล + ภาพเช็ค + ตัวเช็ค	<ul style="list-style-type: none"> • เช็คที่มีตราประทับ • เช็คที่มีการแก้ไขข้อความ • เช็คที่สงสัยว่าจะปลอม • เช็คมูลค่าสูง (ตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป) 	PCT 00, 03, 04, 05

2. เช็คปกติ หมายถึง เช็คที่นอกเหนือจากเช็คกลุ่มพิเศษ โดยธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจัดทำภาพเช็คส่งให้ผู้จ่ายตามระบบ ICAS และเก็บตัวเช็คไว้ที่ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บ

การรักษาความปลอดภัยบนตัวเช็ค

1. การป้องกันการปลอมแปลงเช็คกระดาษที่ใช้พิมพ์เช็คต้องเป็นกระดาษ CBS 1 (London Clearing Banks Paper Specification No.1) และต้องมีลายน้ำกลาง (Common Watermark) ซึ่งเป็นลายน้ำที่มีรูปแบบตามที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดและมีขนาดความกว้างและความสูงไม่น้อยกว่า 2 เซนติเมตรฝังอยู่ในเนื้อกระดาษและกระจายอยู่ทั่วไปบนตัวเช็คโดยในเช็คแต่ละฉบับจะต้องมีลายน้ำกลางเต็มรูปอย่างน้อย 1 รูป และสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจนเมื่อยกขึ้นส่องกับแสงสว่างทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับธนาคารผู้รับฝากเช็คในการตรวจสอบเช็คของธนาคารอื่นที่ลูกค้านำมาฝาก

ธนาคารผู้ออกเช็คสามารถใส่ลายน้ำที่มีรูปแบบเฉพาะของแต่ละธนาคารไว้ควบคู่กับลายน้ำกลาง ICS (สามารถมองเห็นได้เมื่อยกส่องกับแสงสว่าง) เพื่อประโยชน์ในการควบคุมภายในของธนาคารผู้ออกเช็คเอง โดยลายน้ำดังกล่าวต้องไม่อยู่ติดหรือทับลายน้ำกลาง



ภาพประกอบ 3 รูปลายน้ำกลาง (Common Watermark) บนเช็ค

2. การป้องกันการแก้ไขข้อความบนตัวเช็ค

2.1 กระดาษที่ใช้ในการพิมพ์เช็คจะต้องเป็นกระดาษ CBS 1 ประเภท Laser Grade กล่าวคือ เป็นกระดาษ CBS1 ที่มีการเคลือบผิวด้วยกรรมวิธีพิเศษเพื่อให้เกิดการยึดเกาะโทนเนอร์ (Toner) ได้ดี สามารถป้องกันการขูดลอก ลบ หรือแก้ไขข้อมูลที่พิมพ์จากเครื่องพิมพ์เลเซอร์ โดยทิ้งร่องรอยให้เห็นได้อย่างชัดเจน

2.2 ข้อความ / ลวดลายบนตัวเช็คที่พิมพ์ด้วยหมึกที่มีคุณลักษณะพิเศษ

2.3 การใช้ลวดลาย / การออกแบบที่มีลักษณะพิเศษ

การรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ ICAS

ระบบ ICAS ใช้ Hashing (หรือ Digital Fingerprinting) เป็นกระบวนการในการแปลงข้อมูลตั้งต้น (input message) ผ่าน Hash Function ให้เป็น fixed-size string ที่เรียกว่า Hash Value ซึ่งคุณสมบัติของ Hash Function นั้นจะต้อง 1) ง่ายในการคำนวณ 2) ยากที่จะคำนวณค่าข้อมูลตั้งต้นจากค่า Hash Value และ 3) ยากที่ข้อมูลตั้งต้นต่างกันจะได้ค่า Hash Value เท่ากัน ระบบดังกล่าวใช้ในการควบคุมเรื่องความถูกต้องของข้อมูลเช็คและภาพเช็ค (End-to-end Data Integrity Control)

นอกจากนี้ระบบ ICAS ใช้ Digital Signature คือ ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการพิสูจน์ความถูกต้องของข้อมูลและภาพเช็ค รวมทั้งใช้ในการยืนยันการทำธุรกรรมของเจ้าของลายมือชื่อ (Non-repudiation) ของธนาคารผู้ส่งข้อมูลเช็คและภาพเช็คเข้าระบบ ICAS

ทั้งนี้ ธปท. ยังมีมาตรการในการรักษาความปลอดภัยด้านอื่น ๆ เช่น การยืนยันตัวบุคคลก่อนการเข้าใช้งาน การจัดการสิทธิ์ การจัดเก็บข้อมูลจราจร การจัดเตรียมระบบและเครือข่ายสำรอง เป็นต้น เพื่อให้ระบบ ICAS ดำเนินการอย่างมั่นคงปลอดภัย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับระบบ ICAS

กฎหมายที่รองรับการใช้งานระบบ ICAS มีทั้งสิ้น 3 ฉบับ กล่าวคือ

1. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 เอกเทศสัญญา ลักษณะ 21 ว่าด้วยเรื่องตัวเงิน หมวด 4 เช็ก ในมาตรา 987- 1000

กฎหมาย ดังกล่าวกำหนดเกี่ยวกับเช็ก เงื่อนไขและวิธีการออกเช็กให้ถูกต้อง รวมทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความสมบูรณ์ของเช็ก ซึ่งเป็นเรื่องทางแพ่ง

2. พระราชบัญญัติว่าด้วยความผิดอันเกิดจากการใช้เช็ก พ.ศ. 2534

พ.ร.บ. ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุมให้มีการออกเช็กโดยสุจริต หากมีการออกเช็กโดยทุจริตจะต้องได้รับโทษทางอาญา และมีการกำหนดบทลงโทษไว้ชัดเจน

3. พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

พ.ร.บ. ดังกล่าวกำหนดให้มีการยอมรับข้อมูลและเอกสารทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เป็นพยานหลักฐานในกระบวนการพิจารณาตามกฎหมายได้

ทั้งนี้ กฎหมายดังกล่าวข้างต้นสามารถรองรับระบบ ICAS ได้ โดยไม่จำเป็นต้องออกกฎหมายใหม่

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรณภา จอสวัสดิ์ (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุต่ำกว่า 30 ปีการศึกษาระดับปริญญาตรีระดับตำแหน่งงาน 5-6 ประสบการณ์ในการทำงาน 3-5 ปีโดยเฉลี่ยพนักงานสินเชื่อมีความรู้ความเข้าใจต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบงานคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลาง และด้านระบบงานของธนาคารในระดับน้อยและมีความสามารถต่อระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับทำได้ โดยพนักงานมีความพึงพอใจต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจต่อการทำงานด้วยระบบงานในระดับน้อยและมีประสิทธิภาพด้านความสามารถทำงานสินเชื่อในระดับบางครั้งผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SMEBANK ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านระบบงานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ และด้านประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านระบบงานของธนาคารมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านประสิทธิภาพการทำงานความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อด้านการบันทึก

ข้อมูลได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงข้อมูลการบันทึกในระบบงานการวิเคราะห์ข้อมูลลูกค้าได้อย่างถูกต้อง การเรียกดูรายงานในระบบงานได้ตามที่ต้องการและการอ่านผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้อย่างถูกต้องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ การทำงานด้วยระบบงานประสิทธิภาพการทำงานและประสิทธิผลการทำงานในระดับต่ำทิศทางเดียวกัน

วรรณ ทังถาวรสิริกุล (2549) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัด พบว่า พนักงาน บริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัด ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงที่มีอายุเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้นอยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7 ปี 4 เดือนพนักงานบริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัดมีทัศนคติต่อองค์กรประกอบทางการจัดการโดยรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดีส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและจากลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งและรายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติโดยพนักงานที่มีอายุต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01 พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 33 ปี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า 33 ปีขึ้นไปในเรื่ององค์ประกอบทางการจัดการได้แก่ การประสานงานและการควบคุมและปัจจัยจูงใจด้านความต้องการยอมรับนับถือสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัด ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01 ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการทางด้านร่างกายสามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานได้ซึ่งสัมพันธ์กันในทิศทางตรงกันข้ามได้ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

แสงดาว ถุงคำ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพและทักษะของพนักงานที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทบราโวเอเซีย จำกัด ผลการศึกษาวิจัย พบว่า คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านจำนวนผลผลิตต่อวัน ด้านคุณภาพของชิ้นงานที่ผลิต ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านเวลาที่ใช้ในการผลิต และด้านของเสียของชิ้นงานที่ผลิต ในระดับต่ำทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านความคิด ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านเทคนิค ของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทบราโวเอเซีย จำกัดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต ด้านคุณภาพของชิ้นงานที่ผลิต ในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านจำนวนผลผลิตต่อวัน ด้านเวลาที่ใช้ในการผลิต ด้านของเสียของชิ้นงานที่ผลิต มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

ครินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการศึกษาวิจัยพบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรีอัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาทสถานภาพโสดเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านด้านลักษณะของงาน ด้าน ความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมากเมื่อพิจารณารายด้านด้านค่าตอบแทนด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลด้านนโยบายในการบริหารด้านสภาพการทำงานด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก

3. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านความพึงพอใจความประทับใจความกระตือรือร้นความเพลิดเพลินความสุขอยู่ในระดับมากส่วนด้านความผ่อนคลายอยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงานด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วยด้านค่าตอบแทนด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงานด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

8. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจความประทับใจ ความผ่อนคลายความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงานมีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศระดับ

การศึกษาระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการทดสอบความสัมพันธ์ของอายุ และประสบการณ์การทำงานของพนักงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติคส์ จำกัด ผลการศึกษาวินิจฉัยพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

ประยงค์ ศรีสุกัญญา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท โดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนในด้านอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และหน่วยงานที่สังกัดที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความพึงพอใจของพนักงานบริษัทที่มีผลต่อระบบมาตรฐาน GMP มีระดับความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบมาตรฐาน GMP ในทุกๆ ด้านในระดับมาก ความรู้ ความเข้าใจที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานอยู่ในระดับมาก และความรู้ความเข้าใจระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP และการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับการวิจัยเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งในครั้งนี้ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับการวิจัย ดังนี้

ด้านประชากรศาสตร์ผู้วิจัยขอประยุกต์ใช้แนวคิดของปรมา สตะเวทิน (2533) ซึ่งอธิบายว่า คุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น คุณลักษณะที่แตกต่างกันของประชากรในด้านต่างๆ เหล่านี้ ถือเป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ มีอิทธิพลต่อการสื่อสารและการวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ผู้วิจัยจึงสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ที่นำมาใช้ศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้าน

ประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งหรือไม่

ด้านความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คใช้แนวคิดของ Bloom โดยใช้แบบสอบถามในการวัดความรู้ความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามแบบปรนัยตามแนวคิดของ รวีวรรณ ชินะตระกูล ด้านทักษะของพนักงานได้เลือกใช้แนวคิด ได้เลือกใช้แนวคิดของโรเบิร์ตแอลแคทซ์ซึ่งได้กำหนดทักษะที่จำเป็นในกระบวนการบริหารงานว่าผู้บริหารจะประสบความสำเร็จได้นั้นต้องมีทักษะพื้นฐานที่สำคัญ 3 ด้านได้แก่ทักษะด้านเทคนิคทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์และทักษะด้านความคิด

ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานใช้แนวคิดวูดค็อก (Woodcoch) เนื่องจากเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าด้วยการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ 11 ประการประกอบด้วย มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกันความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกันความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสมภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การกำหนดบทบาทสมาชิกอย่างชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่ดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งโดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คในธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานส่งเช็คระหว่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเช็คกรุงเทพมหานคร (4 ส่วนงาน) และศูนย์ปฏิบัติการเช็คภูมิภาคจำนวน 9 ศูนย์ จำนวนทั้งสิ้น 165 คน (ที่มา: งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบเช็ค ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คในธนาคารแห่งหนึ่ง ที่ปฏิบัติงานส่งเช็คระหว่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ได้แก่ ศูนย์ปฏิบัติการเช็คกรุงเทพมหานคร (4 ส่วนงาน) และศูนย์ปฏิบัติการเช็คภูมิภาคจำนวน 9 ศูนย์ ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณโดยใช้สูตร ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1970: 580-581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 117 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 36 คน เพื่อให้ได้ตัวแทนที่ดีของประชากร รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 153 คน

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

- เมื่อ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดของประชากร
 E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตรจากประชากร 165 คน ค่าความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 หรือ .05 แทนค่าในสูตร

$$\begin{aligned} n &= \frac{165}{1 + (165)(0.05)^2} \\ &= 116.81 \approx 117 \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 117 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 30 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 36 คน ดังนั้นได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 153 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยใช้พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 10 ศูนย์ รวมทั้งสิ้น 165 คน จากนั้นกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิโดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างของแต่ละศูนย์} = \frac{\text{จำนวนพนักงานของแต่ละศูนย์} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง}}{\text{จำนวนพนักงานของศูนย์ทั้งหมด}}$$

ตาราง 3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค

ศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
1. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คกรุงเทพมหานคร		
- ส่วนงานที่ 1	33	31
- ส่วนงานที่ 2	15	14
- ส่วนงานที่ 3	8	7
- ส่วนงานที่ 4	7	6
2. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 1	10	9
3. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 2	10	9
4. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 3	11	10
5. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 4	14	13
6. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 5	10	9
7. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 6	13	12
8. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 7	10	9
9. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 8	10	9
10. ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คภูมิภาคแห่งที่ 9	14	13
รวม	165	153

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิที่คำนวณไว้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเพื่อเป็นการศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่งโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous question) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่
ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโส)
- 2) พนักงานระดับหัวหน้างาน (หัวหน้าส่วน ขึ้นไป)

และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่าง ๆ ดังนี้

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของงานวิเคราะห์และพัฒนาระบบเช็ค (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556) พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีอายุต่ำสุดคือ 25 ปี และอายุสูงสุดคือ 60 ปี ผู้วิจัยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 5 ชั้น โดยสามารถคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{60 - 25}{5} = 7 \text{ ปี}$$

แสดงช่วงอายุของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ดังนี้

- 1) 25 – 31 ปี
- 2) 32 – 38 ปี
- 3) 39 – 45 ปี
- 4) 46 – 52 ปี
- 5) 53 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพการสมรสเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) โสด
- 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
- 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 2) ปริญญาตรี
- 3) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

โดยการกำหนดช่วงรายได้ได้นั้น ได้อ้างอิงจากอัตราเงินเดือนที่ธนาคารใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน (ที่มา:ฝ่ายการพนักงานของธนาคารที่ใช้ในการวิจัย)มาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแบ่งช่วงออกเป็น 5 ช่วง ดังนี้

- 1) น้อยกว่า 30,000 บาท
- 2) 30,000 – 59,999 บาท
- 3) 60,000 – 89,999 บาท
- 4) 90,000 – 119,999 บาท
- 5) 120,000 บาท ขึ้นไป

ข้อที่ 7 อายุงานเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุงาน ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากข้อมูลของงานวิเคราะห์และพัฒนาระบบเช็ค (ข้อมูล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556) พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีอายุงานต่ำสุดคือ 3 ปี และอายุสูงสุดคือ 37 ปี ผู้วิจัยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 5 ชั้น โดยสามารถคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{37 - 3}{5} = 6.8 \text{ ปี} \approx 7 \text{ ปี}$$

แสดงช่วงอายุงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค ดังนี้

- 1) 3 - 9 ปี
- 2) 10 - 16 ปี
- 3) 17 - 23 ปี
- 4) 24 - 30 ปี
- 5) 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่าง หนาการเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) มี 2 คำตอบ (Dichotomous choices question) คือใช่และไม่ใช่ให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียวมีจำนวน 15 โดยข้อ 1,4,6,9,12 และ 14 ต้องการคำตอบว่าใช่ ส่วนข้อ2,3,5,7,8,10,11,13และข้อ15 ต้องการคำตอบว่าไม่ใช่โดยให้มีการให้คะแนน ดังนี้

ตอบคำถามถูกให้คะแนน 1 คะแนน

ตอบคำถามผิดให้คะแนน 0 คะแนน

เมื่อรวบรวมคะแนนแล้ว จะนำคะแนนมาพิจารณาจัดระดับความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างหนาการเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค โดยคะแนนสูงสุดคือ 15 คะแนน และคะแนนต่ำสุดคือ 0 คะแนน ผู้วิจัยกำหนดระดับความรู้ ความเข้าใจเป็น 3 ระดับโดยสามารถคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นของระดับคะแนน ได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{15 - 0}{3} = 5 \text{ คะแนน}$$

แสดงระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

11 - 15 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับดี

6 - 10 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับปานกลาง

0 - 5 คะแนน หมายถึง มีความรู้และความเข้าใจในระดับน้อย

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของพนักงานประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด ลักษณะคำถามใช้มาตราวัดแบบ Likert scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน10ข้อโดยใช้ระดับการวัดข้อมูล

ประเภท อันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับโดยมีการกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะของพนักงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับทักษะของพนักงานในการปฏิบัติงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีทักษะด้านนั้นในระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	พนักงานมีทักษะด้านนั้นในระดับมาก
2.61 – 3.40	พนักงานมีทักษะด้านนั้นในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีทักษะด้านนั้นในระดับน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีทักษะด้านนั้นในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ลักษณะคำถามใช้มาตราวัดแบบ Likert scale โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale method) จำนวน 11 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยมีการกำหนดระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 29)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4.21 – 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีมาก
3.41 – 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดี
2.61 – 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อย
1.00 – 1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงข้อเสนอแนะและปัญหาต่าง ๆ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัยและการสร้างเครื่องมือในการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัย

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะในการปรับปรุง เพื่อให้ข้อคำถามตรงกับวัตถุประสงค์การวิจัยมากที่สุด

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เรียบร้อยแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมและนำไปปรึกษากับคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์อีกครั้ง

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำนวน 30 ราย แล้วทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 449)และผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่สูงกว่า .70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพโดยได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	.854
ทักษะของพนักงานด้านความคิด	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	.913
ทักษะของพนักงานด้านเทคนิค	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	.779
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา	.901

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามสัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 153 ฉบับแล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลมีวิธีการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาใช้ร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คโดยมีรายละเอียด ดังนี้

4.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุสถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยนำมาแจกแจงจำนวน ความถี่ (Frequency) และนำเสนอเป็นร้อยละ (Percentage)

4.1.2 วิเคราะห์ข้อมูลในแบบสอบถามในส่วนความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คทักษะของพนักงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4.2 การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

4.2.1 วิเคราะห์เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศและระดับตำแหน่งงาน กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ

4.2.2 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ

4.2.3 วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว สำหรับระดับความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คโดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ

4.2.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คโดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 36)

1.1 ร้อยละ (Percentage)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ (Percentage)
 f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ
 n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย(Mean) ใช้สัญลักษณ์ \bar{X} โดยใช้สูตร

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

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

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าครอนบักแอลฟา (Alpha-Coefficient Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 43)

$$\alpha = \frac{k(\overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}})}{1 + (k-1)\overline{\text{covariance}} / \overline{\text{variance}}}$$

เมื่อ α	แทน	สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
k	แทน	จำนวนข้อคำถาม
$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่มเพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 (ชูศรีวงศ์รัตน์. 2544: 166)

กรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

โดยที่

$$S_p = \frac{(n_1 - 1) S_1^2 + (n_2 - 1) S_2^2}{(n_1 - 1) + (n_2 - 1)}$$

โดยมีค่าองศาอิสระ (Degree of freedom หรือ df) ดังนี้

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

กรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{(\bar{X}_1 - \bar{X}_2)}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

โดยมีค่าองศาอิสระ (Degree of freedom หรือ df) ดังนี้

$$df = \frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{S_1^2}{n_1}\right)^2}{(n_1 - 1)} + \frac{\left(\frac{S_2^2}{n_2}\right)^2}{(n_2 - 1)}}$$

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t
\bar{X}_1	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
\bar{X}_2	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1
S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 2
n_1, n_2	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว(One-Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 136)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือค่า Brown-Forsythe (B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-Test ใช้กรณีมีความแปรปรวนเท่ากัน

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_B แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Groups)

$$\text{โดยที่ } MS_B = \frac{SS_B}{(k-1)}$$

MS_W แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square with Group)

$$\text{โดยที่ } MS_W = \frac{SS_W}{(n-k)}$$

SS_B แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group sum of Square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
(Within Group sum of Square)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfB)

$(n-k)$ แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfW)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญแอลฟา = .05 หรือระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะใช้วิธี Fisher's Least-Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่างเพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 258)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j; \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j; \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่ } dfw = n - k$$

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel.1982: 153-155) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{SIA})}}{\sqrt{S}}$$

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

$$\text{โดยค่า } MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน ค่า Mean square error (MS_w)
k	แทน จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
n_j	แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j
\bar{d}_D	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
q_D	แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
MS_{S1A}	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
S	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
B	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MSB	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW'	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน ขนาดประชากร
S_i^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยาพานิชย์ ปัญญา. 2549: 311-312)

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n\sum x^2 - (\sum x)^2][n\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน ผลรวมของคะแนน x
$\sum y$	แทน ผลรวมของคะแนน y
$\sum x^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

Σxy แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
 n แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 280)

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะลดลง ถ้า x ลดลง y จะเพิ่มขึ้น
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า x เพิ่มขึ้น y จะเพิ่มขึ้นด้วย ถ้า x ลดลง y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การแปลความหมายระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544:316) กำหนดได้ ดังนี้

1. ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3-0.7 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง การวิเคราะห์และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองเฉลี่ย (Mean Squares)

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

F แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบเอฟ (F-distribution)

t แทน สถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาในการแจกแจงแบบที (t-distribution)

p แทน ค่าความน่าจะเป็น สำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

H_0 แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)

H_1 แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)

* แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** แทน ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	87	56.90
หญิง	66	43.10
รวม	153	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
25 – 31 ปี	11	7.20
32 – 38 ปี	1	0.60
39 – 45 ปี	35	22.90
46 – 52 ปี	67	43.80
53 ปีขึ้นไป	39	25.50
รวม	153	100.00
3. สถานภาพการสมรส		
โสด	43	28.10
สมรส / อยู่ด้วยกัน	104	68.00
หย่าร้าง / แยกกันอยู่	6	3.90
รวม	153	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	7.20
ปริญญาตรี	123	80.40
สูงกว่าปริญญาตรี	19	12.40
รวม	153	100.00
5. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	100	65.40
พนักงานระดับหัวหน้างาน	53	34.60
รวม	153	100.00
6. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 30,000 บาท	16	10.50
30,000 – 59,999 บาท	62	40.50
60,000 – 89,999 บาท	56	36.60
90,000 – 119,999 บาท	16	10.50
120,000 บาทขึ้นไป	3	1.90
รวม	153	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. อายุงาน		
3 – 9 ปี	11	7.20
10 – 16 ปี	7	4.60
17 – 23 ปี	57	37.20
24 – 30 ปี	49	32.00
31 ปีขึ้นไป	29	19.00
รวม	153	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 153 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 และเพศหญิง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-52 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ 53 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุ 39-45 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 อายุ 25-31 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และอายุ 32-38 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และสถานภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 30,000-59,999 บาท มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 60,000-89,999 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็น 36.60 อัตราเงินเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็น 10.50

ซึ่งเท่ากันกับอัตราเงินเดือน 90,000-119,999 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็น 10.50 และอัตราเงินเดือน 120,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 17-23 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ มีอายุงาน 24-30 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอายุงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีอายุงาน 3-9 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และมีอายุงาน 10-16 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพการสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
25 – 31 ปี	11	7.20
32 – 45 ปี	36	23.50
46 – 52 ปี	67	43.80
53 ปีขึ้นไป	39	25.50
รวม	153	100.00
2. สถานภาพการสมรส		
โสด	43	28.10
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	110	71.90
รวม	153	100.00
3. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า 30,000 บาท	16	10.50
30,000 – 59,999 บาท	62	40.50
60,000 – 89,999 บาท	56	36.60
90,000 บาทขึ้นไป	19	12.40
รวม	153	100.00
4. อายุงาน		
3 – 16 ปี	18	11.80
17 – 23 ปี	57	37.20
24 – 30 ปี	49	32.00
31 ปีขึ้นไป	29	19.00
รวม	153	100.00

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-52 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ 53 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุ 32-45 ปี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอายุ 25-31 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 30,000-59,999 บาท มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 60,000-89,999 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็น 36.60 อัตราเงินเดือน 90,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และอัตราเงินเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็น 10.50 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 17-23 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ มีอายุงาน 24-30 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอายุงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 และมีอายุงาน 3-16 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบาย โดยปรากฏดังตารางดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง
ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของ
พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค

ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่าน ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS จะต้องเป็น เช็คต่างธนาคารเท่านั้น	104	68.00	49	32.00
2. การเรียกเก็บเช็คผ่านระบบ ICAS สามารถ เรียกเก็บเฉพาะเขตจังหวัดกรุงเทพและ ปริมณฑลเท่านั้น	146	95.40	7	4.60
3. Physical Condition Tag คือ การตรวจสอบ คุณภาพของภาพเช็ค	105	68.60	48	31.40
4. รอบดูลการชำระเงินระหว่างธนาคารของระบบ ICAS มีจำนวน 2 รอบ คือ Same Day และ Next Day	135	88.20	18	11.80
5. ภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS ธนาคาร ผู้ส่งเรียกเก็บต้องจัดทำเป็นภาพเช็คจำนวน 2 ภาพ คือ ภาพที่ 1 เป็นภาพ Black & White ด้านหน้าของเช็ค และภาพที่ 2 เป็น Black & White ด้านหลังของเช็ค	61	93.90	92	60.10
6. ภาพเช็คที่จัดเก็บในระบบ Imaged Archive System (IAS) ของ ธปท. มีระยะเวลาจัดเก็บ 10 ปี	128	83.70	28	16.30
7. ตามมาตรฐานเช็คปี พ.ศ. 2554 รูปถ่ายหน้า กลางที่พิมพ์บนเช็คที่ ธปท. กำหนด คือ ตัวอักษร "ICAS"	54	35.30	99	64.70
8. IQA คือ การกำหนดข้อแจ้งเตือนให้กับธนาคาร ผู้จ่าย ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลจากตัว เช็คจริงได้ ให้เพิ่มความระมัดระวังในการ ตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินจากภาพเช็ค	97	63.40	56	36.60

ตาราง 6 (ต่อ)

ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่าน ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค	ตอบถูก		ตอบผิด	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
9. UID คือ รหัสเฉพาะของเช็คแต่ละฉบับที่ส่งเรียก เก็บ ที่สร้างจากเครื่องอ่านและถ่ายภาพเช็ค หรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยปรากฏอยู่ ด้านหลังเช็คและภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บ	139	90.80	14	9.20
10. การส่งเช็คเรียกเก็บในระบบ ICAS จะไม่ สามารถเรียกเก็บเช็คที่มีมูลค่าสูงเกิน 1 พันล้านบาทได้	103	67.30	50	32.70
11. การใช้ใบแทนในการส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS สามารถใช้กรณีใดก็ได้	131	85.60	22	14.40
12. ธนาคารสมาชิกสมทบ หมายถึง ธนาคารที่ทำ หน้าที่เป็นธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บ แต่ไม่มีสาขา ธนาคารที่ทำหน้าที่จ่ายเงินได้ในทุกเขต สำนักงาน ธปท.	102	66.70	51	33.30
13. เช็คกลุ่มพิเศษคือ เช็คที่ระบุค่า PCT เป็น 02, 03, 04 และ 05 เท่านั้น	101	66.00	52	34.00
14. หากสาขาห่างไกล (ตามที่ ธปท. กำหนด) ทำ การรับฝากเช็คกลุ่มพิเศษจากลูกค้า สาขาของ ธนาคารที่ส่งเรียกเก็บจะต้องนำส่งตัวเช็คเข้า มาเรียกเก็บที่สำนักงานใหญ่ (กทม.)	130	85.00	23	15.00
15. หากเช็คที่ส่งเรียกเก็บนั้น ในวันทำการถัดไป ธนาคารผู้จ่ายมีผลการตรวจอนุมัติเป็น รายการเช็คคืน ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะต้อง นำตัวเช็คคืน และใบแจ้งผลเช็คคืน นำส่งคืน ลูกค้า	13	8.50	140	91.50

จากตาราง 6 แสดงถึงข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS จะต้องเป็นเช็คต่างธนาคารเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 และตอบผิด จำนวน 49 คนคิดเป็นร้อยละ 32.00

คำถามข้อที่ 2 การเรียกเก็บเช็คผ่านระบบ ICAS สามารถเรียกเก็บเฉพาะเขตจังหวัด กรุงเทพฯและปริมณฑลเท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 95.40 และตอบผิด จำนวน 7 คนคิดเป็นร้อยละ 4.60

คำถามข้อที่ 3 Physical Condition Tag คือ การตรวจสอบคุณภาพของภาพเช็ค พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 68.60 และตอบผิด จำนวน 48 คนคิดเป็นร้อยละ 31.40

คำถามข้อที่ 4 รอบตุลการชำระเงินระหว่างธนาคารของระบบ ICAS มีจำนวน 2 รอบ คือ Same Day และ Next Day พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 88.20 และตอบผิด จำนวน 18 คนคิดเป็นร้อยละ 11.80

คำถามข้อที่ 5 ภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บต้องจัดทำเป็นภาพเช็คจำนวน 2 ภาพ คือ ภาพที่ 1 เป็นภาพ Black & White ด้านหน้าของเช็ค และภาพที่ 2 เป็น Black & White ด้านหลังของเช็ค พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 60.10 และตอบถูก จำนวน 61 คนคิดเป็นร้อยละ 39.90

คำถามข้อที่ 6 ภาพเช็คที่จัดเก็บในระบบ Imaged Archive System (IAS) ของ ธปท. มีระยะเวลาจัดเก็บ 10 ปี พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 83.70 และตอบผิด จำนวน 25 คนคิดเป็นร้อยละ 16.30

คำถามข้อที่ 7 ตามมาตรฐานเช็คปี พ.ศ. 2554 รูปลายน้ำกลางที่พิมพ์บนเช็คที่ ธปท. กำหนด คือ ตัวอักษร "ICAS" พนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 64.70 และตอบถูก จำนวน 54 คนคิดเป็นร้อยละ 35.30

คำถามข้อที่ 8 IQA คือ การกำหนดข้อแจ้งเตือนให้กับธนาคารผู้จ่าย ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลจากตัวเช็คจริงได้ ให้เพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินจากภาพเช็ค พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63.40 และตอบผิด จำนวน 56 คนคิดเป็นร้อยละ 36.60

คำถามข้อที่ 9 UID คือ รหัสเฉพาะของเช็คแต่ละฉบับที่ส่งเรียกเก็บ ที่สร้างจากเครื่องอ่านและถ่ายภาพเช็คหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยปรากฏอยู่ด้านหลังเช็คและภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 90.80 และตอบผิด จำนวน 14 คนคิดเป็นร้อยละ 9.20

คำถามข้อที่ 10 การส่งเช็คเรียกเก็บในระบบ ICAS จะไม่สามารถเรียกเก็บเช็คที่มีมูลค่าสูงเกิน 1 พันล้านบาทได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 67.30 และตอบผิด จำนวน 50 คนคิดเป็นร้อยละ 32.70

คำถามข้อที่ 11 การใช้ใบแทนในการส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS สามารถใช้กรณีใดก็ได้ พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 85.60 และตอบผิด จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 14.40

คำถามข้อที่ 12 ธนาคารสมาชิกสมทบ หมายถึง ธนาคารที่ทำหน้าที่เป็นธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บ แต่ไม่มีสาขาธนาคารที่ทำหน้าที่จ่ายเงินได้ในทุกเขตสำนักงาน ธปท. พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 66.70 และตอบผิด จำนวน 51 คนคิดเป็นร้อยละ 33.30

คำถามข้อที่ 13 เช็คกลุ่มพิเศษ คือ เช็คที่ระบุค่า PCT เป็น 02, 03, 04 และ 05 เท่านั้น พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 66.00 และตอบผิด จำนวน 52 คนคิดเป็นร้อยละ 34.00

คำถามข้อที่ 14 หากสาขาห่างไกล (ตามที่ ธปท. กำหนด) ทำการรับฝากเช็คกลุ่มพิเศษจากลูกค้า สาขาของธนาคารที่ส่งเรียกเก็บจะต้องนำส่งตัวเช็คเข้ามาเรียกเก็บที่สำนักงานใหญ่ (กทม.) พนักงานส่วนใหญ่ตอบถูก จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 85.00 และตอบผิด จำนวน 23 คนคิดเป็นร้อยละ 15.00

คำถามข้อที่ 15 หากเช็คที่ส่งเรียกเก็บนั้น ในวันทำการถัดไปธนาคารผู้จ่ายมีผลการตรวจอนุมัติเป็นรายการเช็คคืน ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะต้องนำตัวเช็คคืน และใบแจ้งผลเช็คคืน นำส่งคืนให้แก่ลูกค้าพนักงานส่วนใหญ่ตอบผิด จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 91.50 และตอบผิด จำนวน 13 คนคิดเป็นร้อยละ 8.50

ตาราง 7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด และค่าต่ำสุด ของระดับความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค

ระดับความรู้ ความเข้าใจ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับน้อย (0 – 5 คะแนน)	0	0.00
ระดับปานกลาง (6 – 10 คะแนน)	84	54.90
ระดับดี (11 – 15 คะแนน)	69	45.10
รวม	153	100.00

จากตาราง 7 เมื่อพิจารณาข้อมูลด้านความรู้ ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงาน

ศูนย์ปฏิบัติการเซ็คที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา มีความรู้ ความเข้าใจในระดับดี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านทักษะของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ได้แก่ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านเทคนิค ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตาราง ดังนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านทักษะของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค

ทักษะของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะของพนักงาน
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์			
1. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงาน อยู่เสมอ	4.18	.812	มาก
2. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายในและนอกองค์กร	4.25	.642	มากที่สุด
3. ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	4.28	.623	มากที่สุด
4. ท่านมีความสามารถในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติ หรืองดเว้นการปฏิบัติตามความต้องการของท่านได้อยู่เสมอ	3.81	.695	มาก
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม	4.13	.693	มาก
ทักษะด้านความคิด			
5. ท่านมีความเข้าใจภาพรวมของการปฏิบัติงาน	4.17	.605	มาก
6. ท่านมีความสามารถในการคิดหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล	4.08	.606	มาก
7. ท่านมีความคิดริเริ่มในการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.00	.649	มาก
ทักษะด้านความคิดโดยรวม	4.08	.620	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

ทักษะของพนักงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับทักษะ ของพนักงาน
ทักษะด้านเทคนิค			
8. ท่านมีความรู้และความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของธนาคาร (โปรแกรม ICAS) ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS ได้เป็นอย่างดี	4.00	.679	มาก
9. ท่านมีความรู้และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	4.03	.653	มาก
10. ท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	3.98	.664	มาก
ทักษะด้านเทคนิคโดยรวม	4.00	.665	มาก
ทักษะของพนักงานโดยรวม	4.08	.663	มาก

จากตาราง 8 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยรวมพนักงานมีทักษะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 โดยจำแนกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทักษะพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายในและนอกองค์กร ข้อที่ทักษะพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ การให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ การมีความสามารถในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติตามความต้องการของท่านได้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ทักษะด้านความคิด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทักษะด้านความคิดโดยอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทักษะพนักงานด้านความคิดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีความเข้าใจภาพรวมของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ การมีความสามารถในการคิดหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และการมีความคิดริเริ่มในการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ทักษะด้านเทคนิค

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทักษะด้านเทคนิคโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่พนักงานมีทักษะพนักงานด้านเทคนิคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ การมีความรู้และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ การมีความรู้และความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของธนาคาร (โปรแกรม ICAS) ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และการมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางดังนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่าง
ธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของ
พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่าน ระบบการหักบัญชีเช็ค ด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค	\bar{X}	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ท่านรับทราบจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานของธนาคาร	4.33	.560	ดีมาก
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไข ปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	4.15	.571	ดี
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบ งานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ	3.97	.658	ดี
4. ท่านมีความพร้อมทำงานและรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้อื่นเมื่อได้รับมอบหมายงาน	4.22	.561	ดีมาก
5. ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงานอย่าง เป็นระบบ	4.17	.626	ดี
6. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานและแก้ไขปัญหา จากผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น	4.00	.649	ดี
7. ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินการปฏิบัติงาน และ พัฒนากระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม	4.05	.615	ดี
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องการปฏิบัติงานให้มีความ เชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อย ๆ	4.13	.593	ดี
9. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.05	.677	ดี
10. ท่านมีความรู้และความเข้าใจในงานตามที่ได้รับ มอบหมายเป็นอย่างดี	4.18	.555	ดี
11. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน	4.00	.725	ดี
ประสิทธิภาพโดยรวม	4.11	.620	ดี

จากตาราง 9 เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็ค
ต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของ
พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่ตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยรวมพนักงานมีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงสุดคือ การรับทราบจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 ส่วนข้อที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำสุดคือ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.607	.437

จากตาราง 10 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบเพศกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .437 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติทดสอบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	ชาย	44.90	5.203	-.970	-.970	.334
	หญิง	45.73	5.308			

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค กับเพศของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Independent Sample t-test พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .334 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ

ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 12 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	1.429	3	149	.237

จากตาราง 12 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่าเปรียบเทียบกลุ่มอายุกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .237 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเห็นได้ว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่ต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	84.155	3	28.052	1.019	.386
	ภายในกลุ่ม	4100.904	149	27.523		
	รวม	4185.059	152			

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .386 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สถานภาพการสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกันได้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพการสมรสไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน

ตาราง 14 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	3.066	.082

จากตาราง 14 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบสถานภาพการสมรสกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ

.082 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพการสมรสไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค โดยใช้สถิติทดสอบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามสถานภาพการสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพการสมรส	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	โสด	45.26	6.004	.001**	151	.001
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	45.25	4.950			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค กับสถานภาพการสมรสของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้สถิติทดสอบแบบ Independent Sample t-test พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .01

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.871	2	150	.421

จากตาราง 16 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบระดับการศึกษากับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค

และระบบการจัดเก็บภาพเซ็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .421 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเห็นได้ว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่ต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็ค จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	222.197	2	111.099	4.205*	.017
	ภายในกลุ่ม	3962.862	150	26.419		
	รวม	4185.059	152			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเซ็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเซ็คด้วยภาพเซ็คและระบบการจัดเก็บภาพเซ็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเซ็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเพื่อให้ทราบวาระดับการศึกษาในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่าปริญญาตรี (42.55)	ปริญญาตรี (45.08)	สูงกว่าปริญญาตรี (47.95)
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42.55	-	-2.536 (.119)	-5.402** (.006)
ปริญญาตรี	45.08		-	-2.866* (.025)
สูงกว่าปริญญาตรี	47.95			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

1. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า p เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.402 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี 5.402

2. พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่า p เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.866 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยของพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี 2.866

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีไม่พบความแตกต่าง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกันได้ดังต่อไปนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกันได้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานคือ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.003	.955

จากตาราง 19 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .955 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากนั้นทำการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค โดยใช้สถิติทดสอบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งผลการทดสอบแสดงดังนี้

ตาราง 20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means					
	ระดับตำแหน่งงาน	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	พนักงานระดับปฏิบัติการ	44.52	6.004	-2.417*	151	.017
	พนักงานระดับหัวหน้างาน	46.64	4.950			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค กับระดับตำแหน่งงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยใช้สถิติทดสอบแบบ Independent Sample t-test พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 กล่าวคือ พนักงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.12

อัตราเงินเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค

และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.612	3	149	.608

จากตาราง 21 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบอัตราเงินเดือนกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .608 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเห็นได้ว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่ต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	119.802 4065.257 4185.059	3 149 152	39.934 27.284	1.464	.227

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .227 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อายุงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	1.129	3	149	.339

จากตาราง 23 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบอายุงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .339 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของอายุงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเห็นได้ว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่ต่างกันจะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็คจำแนกตามอายุงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	69.433 4115.625 4185.059	3 149 152	23.144 27.622	.838	.475

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .475 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกันซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามความรู้ความเข้าใจ

ตัวแปรที่ศึกษา	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	2.596*	8	144	.011

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า เปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งมีค่า p เท่ากับ .011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 จะเห็นได้ว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ต่างกันจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบ

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงาน ศูนย์ปฏิบัติการเช็ค จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Robust Tests of Equality of Means			
	Brown-Forsythe Statistic ^a	df1	df2	p
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.584	8	26.802	.782

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติทดสอบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) พบว่า ค่า p มีค่าเท่ากับ .782 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค

ตัวแปรที่ศึกษา	ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.712**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ระดับสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .712 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์สูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

ทักษะด้านความคิด

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทักษะของพนักงานด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทักษะของพนักงานด้านความคิดไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : ทักษะของพนักงานด้านความคิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านความคิดกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพ เช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค

ตัวแปรที่ศึกษา	ทักษะของพนักงานด้านความคิด		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของ พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.776**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ระดับสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านความคิดโดยรวมกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานด้านความคิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .776 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิดสูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

ทักษะด้านเทคนิค

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทักษะของพนักงานด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทักษะของพนักงานด้านเทคนิคไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

H_1 : ทักษะของพนักงานด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้ค่าสถิติสหสัมพันธ์อย่างของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และทดสอบที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านเทคนิคกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค

ตัวแปรที่ศึกษา	ทักษะของพนักงานด้านเทคนิค		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ประสิทธิภาพการในการปฏิบัติงาน ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคาร	.726**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ระดับสูง

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะของพนักงานด้านเทคนิคโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะของพนักงานด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .726 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิคสูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน
1. ลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน	
1.1 เพศ	✗
1.2 อายุ	✗
1.3 สถานภาพการสมรส	✓
1.4 ระดับการศึกษา	✓
1.5 ระดับตำแหน่งงาน	✓
1.6 อัตราเงินเดือน	✗
1.7 อายุงาน	✗
2. ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง	✗
3. ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง	
3.1 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	✓
3.2 ทักษะด้านความคิด	✓
3.2 ทักษะด้านเทคนิค	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H₁
 เครื่องหมาย ✗ หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H₁

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษา ความรู้ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง การศึกษาวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์แก่ธนาคาร ผู้บริหาร และพนักงาน ทั้งในแง่ของการนำไปใช้พัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของธนาคาร เพื่อเพิ่มศักยภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานในอนาคตเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับการทำงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง โดยจำแนกตามระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกันไป

2. ความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

3. ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง สามารถสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 และเพศหญิง มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-52 ปี มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 43.80 รองลงมาคือ 53 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 อายุ 39-45 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 อายุ 25-31 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และอายุ 32-38 ปี มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือ สถานภาพโสด มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 และสถานภาพหย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.90 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 80.40 รองลงมาคือ มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.40 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 65.40 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างานจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 30,000-59,999 บาท มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ อัตราเงินเดือน 60,000-89,999 บาท มี

จำนวน 56 คน คิดเป็น 36.60 อัตราเงินเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็น 10.50 ซึ่งเท่ากับกับอัตราเงินเดือน 90,000-119,999 บาท มีจำนวน 16 คน คิดเป็น 10.50 และอัตราเงินเดือน 120,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.90 ตามลำดับ

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 17-23 ปี มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20 รองลงมาคือ มีอายุงาน 24-30 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 มีอายุงาน 31 ปีขึ้นไป มีจำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 19.00 มีอายุงาน 3-9 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.20 และมีอายุงาน 10-16 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน

พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา มีความรู้ ความเข้าใจในระดับดี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 45.10 โดยมีจำนวนข้อที่ตอบถูกสูงสุดคือ 14 ข้อ และจำนวนข้อที่ตอบถูกน้อยที่สุดคือ 6 ข้อ

ข้อมูลเกี่ยวกับทักษะของพนักงาน

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ทักษะพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาคือ ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลภายในและนอกองค์กร ข้อที่ทักษะพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถในการจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติตามความต้องการของท่านได้อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81

ทักษะด้านความคิด

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทักษะด้านความคิดอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ทักษะพนักงานด้านความคิดอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่านมีความเข้าใจภาพรวมของการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาคือ ท่านมีความสามารถในการคิดหาแนวทางแก้ปัญหาอย่างมีเหตุผล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และท่านมีความคิดริเริ่มในการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ตามลำดับ

ทักษะด้านเทคนิค

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีทักษะด้านเทคนิคอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ทักษะพนักงานด้านเทคนิคอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ท่าน

มีความรู้และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ท่านมีความรู้และความชำนาญในการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปของธนาคาร (โปรแกรม ICAS) ในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS ได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.97- 4.33

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ที่มีเพศ อายุ อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ที่มีระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ที่มีสถานภาพการสมรส ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

3.1 ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .712 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์สูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

3.2 สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทักษะของพนักงานด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของพนักงานด้านความคิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .776 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิดสูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

3.3 ทักษะของพนักงานด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะของพนักงานด้านเทคนิคมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .726 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิคสูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่ากัน การกำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับสรีระทางภายนอกมากนัก ลักษณะการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้เพศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรรณ ตังถาวรศิริกุล (2549) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.2 อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานส่งเช็คเรียกเก็บต่างธนาคาร ขั้นตอนการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ถูกควบคุมการทำงานด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งมีระเบียบและคู่มือในการปฏิบัติงานอยู่แล้ว จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ออกมาไม่แตกต่างกัน สำหรับขั้นตอนการปฏิบัติงานอื่นได้มีการแบ่งงานกันทำตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้างาน โดยพนักงานแต่ละคนก็จะปฏิบัติงานในแบบเดิม ซึ่งเป็นลักษณะของการทำงานแบบเดิม (Routine) จนทำให้เกิดความชำนาญในงานนั้น ๆ จึงทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ออกมาไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวทางปฏิบัติ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติคส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

1.3 สถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสดจะมีการทุ่มเทเวลาในการปฏิบัติงานได้มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เนื่องจากไม่มีภาระรับผิดชอบทางครอบครัวที่จะต้องรับผิดชอบ ประกอบกับพนักงานที่มีสถานภาพโสดส่วนใหญ่อ่อนขางจะเป็นพนักงานที่มีอายุน้อย ซึ่งจะมีการเรียนรู้งานได้รวดเร็วกว่า มีการพัฒนาความรู้และความเข้าใจในการปฏิบัติงานได้มากกว่า ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่พนักงานที่มีสถานภาพโสดมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ทำการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเฉลี่ยของพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรีมีน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี สามารถอธิบายได้ว่า การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คเรียกเก็บต่างธนาคาร เนื่องจากการปฏิบัติงานในปัจจุบันนี้ระบบของการปฏิบัติงานของธนาคารมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไป องค์ความรู้ใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งในระบบการศึกษาหรือข้อมูลต่าง ๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในแบบเดิมหรือล้าสมัยนั้นอาจจะไม่เพียงพอต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานได้ แต่ทั้งนี้ก็ไม่ได้หมายความว่าประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานในแบบเดิมที่ผ่านมาจะไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ได้ เพียงแต่จะต้องมีการนำเอาเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ มาประกอบด้วย เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุปผามาลา (2548) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทยจำกัด (มหาชน) ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.5 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานระดับหัวหน้างานได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชามากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการซึ่งการปฏิบัติงานที่สำคัญนั้น พนักงานระดับหัวหน้างานอาจไม่ไว้วางใจในฝีมือของพนักงานระดับปฏิบัติการ กลัวว่าจะทำงานไม่สำเร็จ และไม่ได้คุณภาพเหมือนกับที่ตนเองทำ ดังนั้นจึงเก็บงานที่สำคัญๆ ไว้กับตัวเอง และมอบหมายงานที่มีลักษณะของการทำงานแบบเดิม (Routine) ให้พนักงานระดับปฏิบัติการ ประกอบกับพนักงานระดับหัวหน้ามีประสบการณ์การทำงานมากกว่า จึงทำให้พนักงานระดับหัวหน้างานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทคาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

1.6 อัตราเงินเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคาร เรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการประเมินผลงานขององค์กรของกรอาจจะไม่มี ความแตกต่างมากนัก ดังนั้นไม่ว่าจะมีอัตราเงินเดือนระดับใด การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปตามภาระงานที่ตนเองได้รับมอบหมาย อัตราเงินเดือนจึงไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

1.7 อายุงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่จะเป็นผู้ที่มิประสบการณในการปฏิบัติงานด้านการส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บสูง เพราะเคยปฏิบัติงานที่สาขามาก่อน จึงทำให้มีความเชี่ยวชาญด้านเช็คค่อนข้างสูง และยังได้มีการนำเอาประสบการณ์การทำงานมาถ่ายทอดพนักงานรุ่นต่อ ๆ ไปที่เข้ามาปฏิบัติงานด้านการส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บ จึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานที่ไม่เท่ากันสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่เท่าเทียมกันได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์ (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติคส์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2. ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานส่งเรียกเก็บเช็คต่างธนาคาร พนักงานระดับหัวหน้างานจะมีการแจ้งและพัฒนาเรื่องความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน แต่ในการปฏิบัติงานจริงนั้นพนักงานแต่ละคนจะถูกแบ่งความรับผิดชอบในงานออกเป็นแต่ละด้านตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งจะทำให้พนักงานจะมีความเชี่ยวชาญและชำนาญการในงานที่ตนเองได้รับผิดชอบเป็นพิเศษ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานไม่มีความแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประยงค์ ศรีสุกัญญา (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท โดลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP ผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจ

ระบบมาตรฐาน GMP ของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมในการทำระบบมาตรฐาน GMP และการปฏิบัติตนและงานที่เกี่ยวข้องกับระบบมาตรฐาน GMP ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค และ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ดังนี้

ทักษะด้านความคิด

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านความคิดของพนักงานในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานพนักงานมีความรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถนำมาบูรณาการเข้ากับการปฏิบัติงาน สามารถคิดวิเคราะห์กระบวนการวางแผน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ทักษะด้านเทคนิค

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านเทคนิคของพนักงานในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ความสามารถ ความชำนาญในกระบวนการทำงานโดยเฉพาะการรู้จักประยุกต์ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และสามารถควบคุมความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คมีความสัมพันธ์กับทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานในระดับสูงและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการปฏิบัติงานพนักงานไม่สามารถทำงานคนเดียวให้ประสบความสำเร็จได้ ต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน ยอมรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน ประกอบกับวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังเรื่องการอยู่ร่วมกันของสมาชิกภายในองค์กรและการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร จึงส่งผลทำให้ทักษะ ด้านมนุษยสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับสูง

จะเห็นได้ว่าผลวิจัยข้างต้นมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Robert Katz (1996) ที่กำหนดทักษะที่จำเป็นในกระบวนการบริหารประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 3 ทักษะ คือ ทักษะด้าน

มนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านความคิด และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงดาว ฤกษ์คำ (2553) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเซีย จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ทักษะของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านเทคนิค ด้านความคิด และด้านมนุษยสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค และระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ดังนี้

1. ผู้บริหารของศูนย์ปฏิบัติการเช็คควรจะดำเนินนโยบายหรือมีกลยุทธ์ในการเพิ่มความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยเฉพาะพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป และพนักงานระดับหัวหน้างานขึ้นไป ซึ่งเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทำการถ่ายทอดความรู้และแนะนำกลุ่มผู้ที่มีประสิทธิภาพงานต่ำกว่าให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

2. ผู้บริหารของศูนย์ปฏิบัติการเช็คควรใช้วิธีการออกแบบงานแบบหมุนเวียนงาน (Job rotation) โดยให้พนักงานมีการสลับเปลี่ยนงานภายในหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดความรู้ในงานและการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานกันเอง เพื่อให้พนักงานมีความชำนาญในการปฏิบัติงานรอบด้าน และมีทัศนคติที่กว้างขวาง สามารถวางแผนและพัฒนากระบวนการทำงานและระบบงานได้เป็นอย่างดี เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ไม่แตกต่างกัน

3. ผู้บริหารของศูนย์ปฏิบัติการเช็คควรพัฒนาทักษะของพนักงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งทักษะด้านความคิด รองลงมาทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าทักษะด้านความคิดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกันระดับสูง รองลงมา ทักษะด้านเทคนิค และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยมีข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ดังนี้

ทักษะด้านความคิด ผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน นำหลักสูตรการอบรมที่เพิ่มทักษะด้านความคิดมาจัดฝึกอบรม จะเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานและสามารถชี้ช่องทางให้กว้างไปยังทิศทางที่ถูกต้องในอนาคตได้

ทักษะด้านเทคนิค ผู้บริหารควรที่จะสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ฝ่ายฝึกอบรมและพัฒนาพนักงาน นำหลักสูตรการอบรมที่น่าสนใจด้านเทคนิคการปฏิบัติงานด้านปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มทักษะการปฏิบัติงานให้กับพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเชิงมาจัดฝึกอบรม จะเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงาน เทคนิคในการทำงาน ความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ ตลอดจนควบคุมความเสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

ทักษะของพนักงานด้านมนุษยสัมพันธ์ ผู้บริหารควรจัดกิจกรรมเพิ่มเติมให้กับพนักงานได้พบปะสังสรรค์กัน ซึ่งจะเป็นการส่งเสริมให้พนักงานเป็นทีม ช่วยสร้างความสัมพันธ์ในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เช่น การจัดการแข่งขันกีฬาสมัครใจ หรือการจัดกิจกรรมสัมมนาของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเชิงมาทั่วประเทศเป็นประจำทุกปี นอกจากนี้ทางผู้บริหารควรร่วมมือกับธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บระหว่างธนาคารจัดกิจกรรมให้พนักงานของธนาคารต่าง ๆ ได้พบปะสังสรรค์กัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์กัน

4. ธนาคารควรกำหนดวิธีการปฏิบัติงานส่งเรียกเก็บเช็คต่างธนาคารผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเชิงมาทั่วประเทศให้เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความสอดคล้องกับนโยบายธนาคารแห่งประเทศไทย เนื่องจากระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คเป็นระบบที่ดำเนินการมาเป็นระยะเวลาไม่นาน ดังนั้นวิธีการปฏิบัติงานของพนักงานจึงยังไม่มีวิธีการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตรวจสอบนิติสดจ่ายเงินตามเช็คที่ได้รับเรียกเก็บจากต่างธนาคารผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานในภาพรวมของงานปฏิบัติการภาพเช็คของธนาคาร

2. ควรทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค

3. ควรศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยจำแนกเป็นรายด้าน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กานต์ ภูณาสล. (2542). ภาวะผู้นำ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: พี เค อินเทอร์เน็ต.
- เกียรติสุดา ศรีสุข. (2552). ระเบียบวิธีวิจัย. เชียงใหม่: ครองช่าง.
- จำนง พรายแยมแข. (2531). เทคนิคการสอนกลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิตเพื่อให้เกิดทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชวาล แพร์ธนากุล. (2516). เทคนิคการวัดผล. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์. (2534). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปร.ด. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2555). คู่มือการใช้งานระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค (Imaged Cheque Clearing and Archive System: ICAS) พ.ศ. 2555. กรุงเทพฯ: ฝ่ายการชำระเงินและตราสารหนี้ ธนาคารแห่งประเทศไทย.
- . (2556). ระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็ค (ICAS). สืบค้นเมื่อ 5 สิงหาคม 2556, จาก <http://www.bot.or.th/Thai/PaymentSystems/PSServices/ChequeClearingSys/ICAS/Pages/ImagedCheque.aspx>
- บรรยงค์ โตจินดา. (2542). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์.
- ประมะ สตะเวทิน. (2533). การสื่อสารมวลชน: กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประภา เพ็ญสุวรรณ. (2520). การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

- ประยงค์ ศรีสุกัญญา. (2547). *ความรู้ความเข้าใจ พฤติกรรม และความพึงพอใจของพนักงาน บริษัทโตลไทยแลนด์ หัวหิน จำกัด ที่มีต่อระบบมาตรฐาน GMP*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พีระ จิโรโสภณ. (2546). *เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับสิ่งพิมพ์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไพบุลย์ ตั้งใจ. (2554). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ตามหลักอิทธิบาท 4 กรณีศึกษา บริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ พช.บ. (รัฐประศาสนศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- ไพศาล หวังพานิช. (2526). *การวัดผลการศึกษา*. กรุงเทพฯ: ต้นอ้อแกรมมี.
- มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. (2551). *การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติคส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รวิวรรณ ชินะตระกูล. (2533). *คู่มือการทำวิจัยทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าลาดกระบัง.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2535). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพทัศนคติกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภา ฉอสวัสดิ์. (2552). *ความรู้ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณดา ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานบริษัทสุขุมวิทคราวน์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. (2538). *เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนา เรื่องการพัฒนางานพัฒนาตนด้วย 5 ส และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วินิจ เกตุขำ. (2549). *ทักษะการบริหารในองค์กรสมัยใหม่*. วารสารเซนต์จอห์น. 9(9): 53-64.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: เพียร์สันเอดดูเคชั่นอินโดไชน่า.

- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีเอสไค้จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). *การบริหารการตลาดยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- (2548). *จิตวิทยาธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- แสงดาว ฤกษ์คำ. (2553). *คุณลักษณะด้านบุคลิกภาพ และทักษะพนักงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท บราโว เอเซีย จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อดุลย์ จาตุรงค์กุล. (2543). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัชรินทร์ พาพเสวด. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Bloom; et al. (1971). *Handbook on Formative and Summative Evaluation of Student Learning*. New York: McGraw Hill.
- Hartung, J.; & Cottrell, J.E. (2001). *Journal of Neurosurgical Anesthesiology*. New York: 300.
- Katz, Robert L. (1996, January-February). Skill of an Effective Administrator. *Harvard Business Review*. 33.
- Keppel. (1982). *Design and Analysis A. Researcher's Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Ryan, T.A.; Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York: the Mcmald Press Company.
- Stewart, S.; & Brook, S. (1983). *Effect of being overweight*. American Journal of Public Health.
- Woodcock, Mike. (1989). *Team Development Manual*. 2nd ed. Hants: Gower.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis*. New York: Harper & Row.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์ เรื่อง ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็คของธนาคารแห่งหนึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ข้อมูลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของธนาคาร ทางผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบกรุณาตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริงจากท่านมากที่สุด โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 5 ส่วนประกอบด้วย ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง

ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็คของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการของธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าคำตอบที่ท่านเห็นว่าถูกต้องเพียง 1 ช่อง ตามความเป็นจริงที่มากที่สุดในการคิดเห็นของท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) 25 – 31 ปี 2) 32 – 38 ปี
 3) 39 – 45 ปี 4) 46 – 52 ปี
 5) 53 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพการสมรส

- 1) โสด 2) สมรส / อยู่ด้วยกัน
 3) หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี
 3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

- 1) พนักงานระดับปฏิบัติการ (เจ้าหน้าที่และเจ้าหน้าที่อาวุโส)
 2) พนักงานระดับหัวหน้างาน (หัวหน้าส่วน ขึ้นไป)

6. อัตราเงินเดือน

- 1) น้อยกว่า 30,000 บาท 2) 30,000 – 59,999 บาท
 3) 60,000 – 89,999 บาท 4) 90,000 – 119,999 บาท
 5) 120,000 บาท ขึ้นไป

7. อายุงาน

- 1) 3 - 9 ปี
 2) 10 - 16 ปี
 3) 17 - 23 ปี
 4) 24 - 30 ปี
 5) 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค

คำชี้แจง กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้ และพิจารณาว่า ใช่ หรือ ไม่ใช่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงความรู้และความเข้าใจของท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการความคิดเห็นของท่าน

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
1. เช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS จะต้องเป็นเช็คต่างธนาคารเท่านั้น		
2. การเรียกเก็บเช็คผ่านระบบ ICAS สามารถเรียกเก็บเฉพาะเขตจังหวัดกรุงเทพและปริมณฑลเท่านั้น		
3. Physical Conditional Tag คือ การตรวจสอบคุณภาพของภาพเช็ค		
4. รอบดูแลการชำระเงินระหว่างธนาคารของระบบ ICAS มีจำนวน 2 รอบคือ Same Day และ Next Day		
5. ภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บต้องจัดทำเป็นภาพเช็คจำนวน 2 ภาพ คือ ภาพที่ 1 เป็นภาพ Black & White ด้านหน้าของเช็ค และภาพที่ 2 เป็น Black & White ด้านหลังของเช็ค		
6. ภาพเช็คที่จัดเก็บในระบบ Imaged Archive System (IAS) ของ ธปท. มีระยะเวลาจัดเก็บ 10 ปี		
7. ตามมาตรฐานเช็คปี พ.ศ. 2554 รูปลายน้ำกลางที่พิมพ์บนเช็คที่ ธปท. กำหนด คือ ตัวอักษร "ICAS"		
8. IQA คือ การกำหนดข้อแจ้งเตือนให้กับธนาคารผู้จ่าย ซึ่งไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลจากตัวเช็คจริงได้ ให้เพิ่มความระมัดระวังในการตรวจสอบและอนุมัติตัดจ่ายเงินจากภาพเช็ค		
9. UID คือ รหัสเฉพาะของเช็คแต่ละฉบับที่ส่งเรียกเก็บ ที่สร้างจากเครื่องอ่านและถ่ายภาพเช็คหรือโปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยปรากฏอยู่ด้านหลังเช็คและภาพเช็คที่ส่งเรียกเก็บ		

คำถาม	ใช่	ไม่ใช่
10. การส่งเช็คเรียกเก็บในระบบ ICAS จะไม่สามารถเรียกเก็บเช็คที่มีมูลค่าสูงเกิน 1 พันล้านบาทได้		
11. การใช้ใบแทนในการส่งเรียกเก็บในระบบ ICAS สามารถใช้กรณีใดก็ได้		
12. ธนาคารสมาชิกสมทบ หมายถึง ธนาคารที่ทำหน้าที่เป็นธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บ แต่ไม่มีสาขารณาคกรที่ทำหน้าที่จ่ายเงินได้ในทุกเขตสำนักงาน ธปท.		
13. เช็คกลุ่มพิเศษคือ เช็คที่ระบุค่า PCT เป็น 02, 03, 04 และ 05 เท่านั้น		
14. หากสาขาห่างไกล (ตามที่ ธปท. กำหนด) ทำการรับฝากเช็คกลุ่มพิเศษจากลูกค้า สาขาของธนาคารที่ส่งเรียกเก็บจะต้องนำส่งตัวเช็คเข้ามาเรียกเก็บที่สำนักงานใหญ่ (กทม.)		
15. หากเช็คที่ส่งเรียกเก็บนั้น ในวันทำการถัดไปธนาคารผู้จ่ายมีผลการตรวจอนุมัติเป็นรายการเช็คคืน ธนาคารผู้ส่งเรียกเก็บจะต้องนำตัวเช็คคืน และใบแจ้งผลเช็คคืน คืนให้แก่ลูกค้า		

ส่วนที่ 3 ทักษะของพนักงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้ และทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์					
1. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เพื่อแก้ปัญหาในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
2. ท่านมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายในและนอกองค์กร					
3. ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี					
4. ท่านมีความสามารถในการโน้มน้าวให้ผู้อื่นปฏิบัติหรืองดเว้นการปฏิบัติตามความต้องการของท่านได้อยู่เสมอ					

คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ทักษะด้านความคิด					
5. ท่านมีความเข้าใจภาพรวมของการปฏิบัติงาน					
6. ท่านมีความสามารถในการคิดหาแนวทางแก้ปัญหา อย่างมีเหตุผล					
7. ท่านมีความคิดริเริ่มในการพัฒนากระบวนการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน					
ทักษะด้านเทคนิค					
8. ท่านมีความรู้และความชำนาญในการใช้โปรแกรม สำเร็จรูปของธนาคาร (โปรแกรม ICAS) ในการ ปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบ ICAS					
9. ท่านมีความรู้และความชำนาญในการใช้อุปกรณ์และ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน					
10. ท่านมีความรู้และความสามารถในการควบคุมความ เสี่ยงที่เกิดจากการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชี
เช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค
ของธนาคารแห่งหนึ่ง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียง
คำตอบเดียว

คำถาม	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านทราบจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติงานของธนาคาร					
2. เมื่อเกิดปัญหาจากการปฏิบัติงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหา ปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้ รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
4. ท่านมีความพร้อมทำงานและรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้อื่นเมื่อได้รับมอบหมายงาน					
5. ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนการปฏิบัติงาน อย่างเป็นระบบ					
6. ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับการทำงานและแก้ไข ปัญหาจากผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของ การปฏิบัติงานให้ดีขึ้น					
7. ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินการปฏิบัติงาน และ พัฒนากระบวนการทำงานอย่างเหมาะสม					
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องการปฏิบัติงานให้มี ความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อย ๆ					
9. เพื่อนร่วมงานของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
10. ท่านมีความรู้และความเข้าใจในงานตามที่ได้รับ มอบหมายเป็นอย่างดี					
11. ในหน่วยงานของท่านมีการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะ

*** ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ ***



ภาคผนวก ข

จดหมายเชิญผู้เชี่ยวชาญ





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/ ๒๕๖

วันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสิริหทัย วงจันทร์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ ความเข้าใจ และทักษะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเช็คต่างธนาคารเรียกเก็บผ่านระบบการหักบัญชีเช็คด้วยภาพเช็คและระบบการจัดเก็บภาพเช็ค ของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเช็ค ของธนาคารแห่งหนึ่ง” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกฤตดา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวสิริหทัย วงจันทร์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันตวิวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-665-7050



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ดร.อัจฉรียา ศักดิ์นรงค์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัตย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นางสาวสิริทัย วงจันทร์
วันเดือนปีเกิด 28 กันยายน 2531
สถานที่เกิด จังหวัดหนองคาย
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 58/895 ซอย รามคำแหง3/1 (สองพี่น้อง)
แขวงสวนหลวง เขตสวนหลวง กรุงเทพมหานคร 10250

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2552 เศรษฐศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ.2557 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

