

สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี



ปริญญานิพนธ์
ของ
สิตาพัชร จินตนาพันธ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2557

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

สิตาพัชร จินตนาพันธ์. (2557). *สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี*.
ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญาานิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทยโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะ
และความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ
พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำนวน 155 คน
เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ
ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว และ
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีส่วนใหญ่เป็น
เพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี มีสถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาในการทำงาน 1-
7 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

2. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมี ความ
คิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็นอยู่
ในระดับดีมาก ได้แก่ ด้านเจตคติ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง และด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว
ส่วนความคิดเห็นอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความรู้ และด้านทักษะ ตามลำดับ

3. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับ ลำดับความต้องการโดยรวม และรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้าน ความ
ต้องการของร่างกาย ด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ด้านความต้องการการยกย่อง และด้าน ความต้องการความ
มั่นคง/ความปลอดภัย ตามลำดับ

4. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า
มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแรงจูงใจของผลลัพธ์ ส่วนความคิดเห็นอยู่ใน
ระดับดี ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแรงจูงใจของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแรงจูงใจของกระบวนการ
บริหาร ตามลำดับ

5. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ที่มีรายได้ต่อ
เดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแรงจูงใจของกระบวนการบริหาร แตกต่างกันอย่าง
มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6. สมรรถนะของพนักงาน โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจาก แรงมูมของค่าใช้จ่าย ด้านประสิทธิภาพจาก แรงมูมของกระบวนการบริหาร และด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

7. สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย และด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

8. ความต้องการของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย ด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง และ ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร และด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



COMPETENCY AND HIERARCHY OF NEEDS RELATED TO WORKING EFFICIENCY OF
EMPLOYEES OF KRUNGTHAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED IN
RATCHATEWI DISTRICT



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

May 2014

Sitapat Jintananont. (2014). *Competency and Hierarchy of Needs Related to Working Efficiency of Employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Ratchatewi District*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The research aims to study working efficiency of employees of Krungthai Bank by categorizing in terms of personal characteristics, and to study the relationship between competency, hierarchy of needs and working efficiency. The sample size was 155 employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Ratchatewi District. Questionnaire was used as a measuring tool for data collection. Statistical analyzes used are percentage, mean, standard deviation, independent t-test, one way analysis of variance and Pearson moment product correlation coefficient used for correlation analysis.

The research revealed as follows:

1. The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District were mostly female between the age of 21-30 years old, single, graduated in bachelor's degree, had between 1-7 years of work experience, and received a salary between ฿15,001-20,000.

2. The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District expressed opinions about overall competencies in satisfied level. When considering in each aspect, it was found that their opinions were in highly satisfied level, regarding attitude, self-perception, and personal characteristics aspects, while opinions in satisfied level include knowledge and skills aspects, respectively.

3. The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District expressed most opinions in overall and in the aspect of hierarchy of needs in terms of physiological needs, needs for acceptance/commitment/social needs, needs for achievement, respect, security, and safety, respectively.

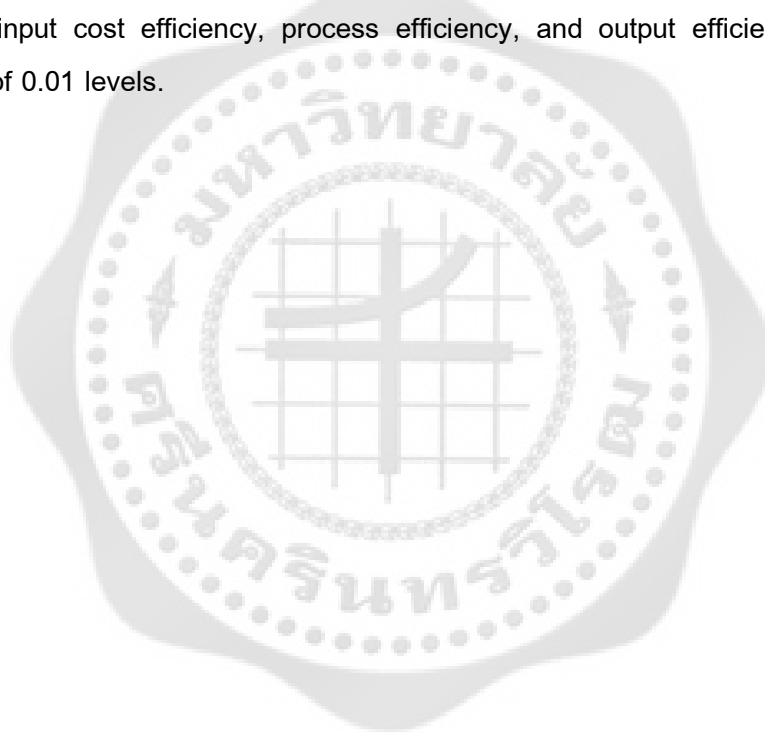
4. The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District expressed opinions about general working efficiency in satisfied level. When considering each aspect, it was found that their opinions were in highly satisfied level regarding output efficiency, while opinions receiving satisfied level were on input cost efficiency, and process efficiency aspects, respectively.

5. The employees of Krungthai Bank Public Company Limited in Rachatewi District with different monthly incomes have different working efficiency in terms of process efficiency, at statistical significance of 0.05 levels.

6. On overall and each aspect of the employees' competencies such as skills, self-perception, personal characteristics, and attitude were moderate positively related to working efficiency in terms of input cost efficiency, process efficiency, and output efficiency, at statistical significance of 0.01 levels.

7. Employees' competency regarding knowledge was moderate positively related to working efficiency in terms of input cost efficiency and output efficiency, at statistical significance of 0.01 levels.

8. On overall and each aspect of the employees' needs such as physiological needs, needs for security/safety, needs for acceptance/commitment/social needs, needs for respect, and needs for achievement were moderate positively related to working efficiency in terms of input cost efficiency, process efficiency, and output efficiency, at statistical significance of 0.01 levels.



ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลืออย่างดี
ยิ่งจาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า
ยิ่งในการให้คำปรึกษา คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดี ตลอดจน ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่อง
ต่างๆ ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนได้เป็นปริญญานิพนธ์ฉบับสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณด้วย
ความเคารพอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล
ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือของแบบสอบถาม รวมถึง
เป็นคณะกรรมการสอบปริญญานิพนธ์ และให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ในโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้กรุณาอบรม
สั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ทั้ง ในทางทฤษฎี และการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติซึ่งเป็น
ประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ
และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อนๆ นิสิตสาขาวิชาการจัดการ รุ่น 13 ที่ให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือใน
การทำวิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่เสียสละเวลาอันมีค่า และให้
ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนทำให้การเก็บข้อมูลครั้งนี้สามารถนำไปวิจัยจนสามารถ
สำเร็จสมบูรณ์ได้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอ บพระคุณผู้ซึ่งเป็น บิดาและ มารดาที่เห็นความสำคัญของ
การศึกษาและส่งเสริมให้ผู้วิจัยมีการศึกษาที่ดี คอยช่วยเหลือ ดูแลเอาใจใส่ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัย
เสมอมา รวมทั้งญาติพี่น้องทุกคนที่ให้คำแนะนำที่มีคุณค่า ทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำวิจัยฉบับนี้ได้
สำเร็จลุล่วงด้วยดี

สิตาพัชร จินตนาพันธ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	2
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของพนักงาน.....	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	25
ประวัติศาสตร์การกรู๊ไทยและโครงสร้างอัตรากำลังของสาขาในเขตราชเทวี....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	45
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	99
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	101
สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย.....	101
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	102
อภิปรายผล.....	114
ข้อเสนอแนะ.....	119
บรรณานุกรม.....	123
ภาคผนวก.....	127
ภาคผนวก ก.....	128
ภาคผนวก ข.....	136
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	138

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง.....	39
2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA).....	49
3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล.....	54
4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล (จัดกลุ่มใหม่).....	57
5 แสดง ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน.....	58
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้.....	59
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะ.....	59
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง.....	60
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว.....	60
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติ.....	61
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความ ต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน.....	62
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความ ต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการของร่างกาย.....	62
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความ ต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการความมั่นคง /ความ ปลอดภัย.....	63
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการการยอมรับ / ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม.....	64
15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความ ต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการการยกย่อง.....	64
16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความ ต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	65

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน.....	66
18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย.....	66
19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร.....	67
20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์.....	68
21 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ.....	69
22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ	70
23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ.....	71
24 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	72
25 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	74
26 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ.....	74
27 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
28 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	77
29 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน	78
30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	79
31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	80
32 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....	81

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน....	83
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย.....	84
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร.....	86
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพ ในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์.....	89
37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย.....	92
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร..	94
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์.....	97
40 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน สาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน.....	99
41 แสดง สรุป สมมติฐานข้อ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี.....	100
42 แสดง สรุป สมมติฐานข้อ 3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี.....	100

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แสดง Iceburg Model.....	13
3 แสดงสมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ.....	14
4 แสดงการกำหนดสมรรถนะ.....	16
5 Performance Management System.....	17
6 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs).....	19
7 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ.....	20



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา ไม่ว่าจะเป็นการเปิดประชาคมอาเซียนหรือการเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก ทุกสิ่งล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรในการดำเนินงาน องค์กรต่าง ๆ มีความจำเป็นที่จะต้องปรับตัวเองในการเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินธุรกิจในอนาคต โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีแนวโน้มจะรุนแรงมากยิ่งขึ้น ซึ่งสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถเพิ่มขีดความสามารถดังกล่าว ย่อมปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญกับปัจจัยในด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร แต่ละองค์กรก็ได้มีการค้นหาขีดของสมรรถนะของพนักงานโดยอาจมีแบบการประเมินในการวัดผลการดำเนินงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็น Balance scorecard หรือ KPI โดยเมื่อทราบถึงสมรรถนะที่แท้จริงของพนักงานแล้วก็จะได้จัดสรรให้พนักงานได้ทำงานได้ตรงกับความรู้ความสามารถและยังก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น จึงกล่าวได้ว่าสมรรถนะของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญที่องค์กรทุกองค์กรต้องการ เพราะสมรรถนะของพนักงานสามารถทำให้องค์กรมีการพัฒนาและยังช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ดียิ่งขึ้น

การที่จะสร้างแรงจูงใจพนักงานนั้นเป็นสิ่งที่ยาก เพราะแรงจูงใจที่ให้กับพนักงานแต่ละองค์กรนั้นย่อมมีความแตกต่างกัน เนื่องจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมของแต่ละองค์กรที่ไม่เหมือนกันและผู้บริหารควรที่จะเล็งเห็นถึงความสำคัญของความต้องการของพนักงานเพื่อที่จะสร้างแรงจูงใจได้อย่างเหมาะสม เมื่อมีการใช้แรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน และยังส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรก็จะมีพัฒนาและมีประสิทธิภาพขึ้นอีกด้วย

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525

ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินกิจการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์กรงานใหม่ ธนาคารสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น และยังได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้า ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน

เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (Krung Thai Bank Public Company Limited) ซึ่งจะเห็นได้จากการที่ธนาคารกรุงไทยมีการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องจึงทำให้พนักงานภายในองค์กรจะต้องมีการป รับตัว เรียนรู้และปรับปรุงการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายขององค์กรเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นอีกด้วย

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงสมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ซึ่งในเขตนี้เป็นเขตที่มีเป็นศูนย์กลางทางการค้าหลาย แห่งและมีพนักงานหลายสายงานทำงานในสาขา ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและหัวหน้างานที่จะเห็นถึงภาพรวมและแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาองค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและหัวหน้าสาขาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและองค์กร อีกทั้งยังจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคคลทั่วไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ซึ่งมีทั้งหมด 236 คน (ที่มา: ธนาคารกรุงไทยสาขาเขตราชเทวี ณ เดือนธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane. 1970: 580-587) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% จากการคำนวณได้ ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 148 คน และผู้วิจัยจึงได้

เพิ่มจำนวนตัวอย่าง อีกร้อยละ 5 ซึ่งเท่ากับ 7 ราย โดยนับรวมเป็น ขนาดตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 155 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน แล้วจึงเลือก วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 – 30 ปี

1.1.2.2 31 – 40 ปี

1.1.2.3 41 – 50 ปี

1.1.2.4 51 – 60 ปี

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5.1 1 - 10 ปี

1.1.5.2 11 – 20ปี

1.1.5.3 21 – 30 ปี

1.1.5.4 31 ปีขึ้นไป

1.1.6 รายได้ต่อเดือน

1.1.6.1 15,001 – 20,000 บาท

1.1.6.2 20,001 – 25,000 บาท

1.1.6.3 25,001 – 30,000 บาท

1.1.6.4 30,001 บาทขึ้นไป

1.2 สมรรถนะของพนักงาน

1.2.1 ความรู้

1.2.2 ทักษะ

1.2.3 ความคิดเห็น

1.2.4 บุคลิกลักษณะ

1.2.5 แรงจูงใจ/เจตคติ

1.3 ความต้องการของพนักงาน

1.3.1 ความต้องการของร่างกาย

1.3.2 ความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย

1.3.3 ความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม

1.3.4 ความต้องการการยกย่อง

1.3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) แบ่งได้ดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1.1 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

2.1.2 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

2.1.3 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำและข้อความที่ใช้เฉพาะในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอให้นิยามศัพท์เฉพาะต่างๆ ไว้ดังนี้

1. **องค์กร** หมายถึง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2. **สมรรถนะ** หมายถึง บุคลิกลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้เป็นปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตนรับผิดชอบของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี โดยสมรรถนะของพนักงาน ประกอบด้วย

2.1 **ความรู้** หมายถึง ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2.2 **ทักษะ** หมายถึง สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2.3 **ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง** หมายถึง เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2.4 บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล หมายถึง เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น

2.5 แรงจูงใจ / เจตคติ หมายถึง แรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3. ความต้องการของพนักงาน หมายถึง ความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ที่จะไปสู่เป้าหมาย โดยที่ความต้องการจะเป็น ตัวกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ความต้องการนั้น ประกอบด้วย

3.1 ความต้องการของร่างกาย หมายถึง ความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.2 ความต้องการความมั่นคง / ความปลอดภัย หมายถึง ความต้องการที่จะเป็น อิสระจากอันตรายและการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สินหรือที่อยู่อาศัยของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.3 ความต้องการการยอมรับ / ความผูกพัน / ความต้องการทางสังคม หมายถึง ความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.4 ความต้องการการยกย่อง หมายถึง ความพึงพอใจในอำนาจ ภาคภูมิใจ สถานะ และความเชื่อมั่นในตนเองของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต หมายถึง ความปรารถนาที่จะประสบ ความสำเร็จของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

4. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ จ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุดของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขา ในเขตราชเทวี ประกอบด้วย

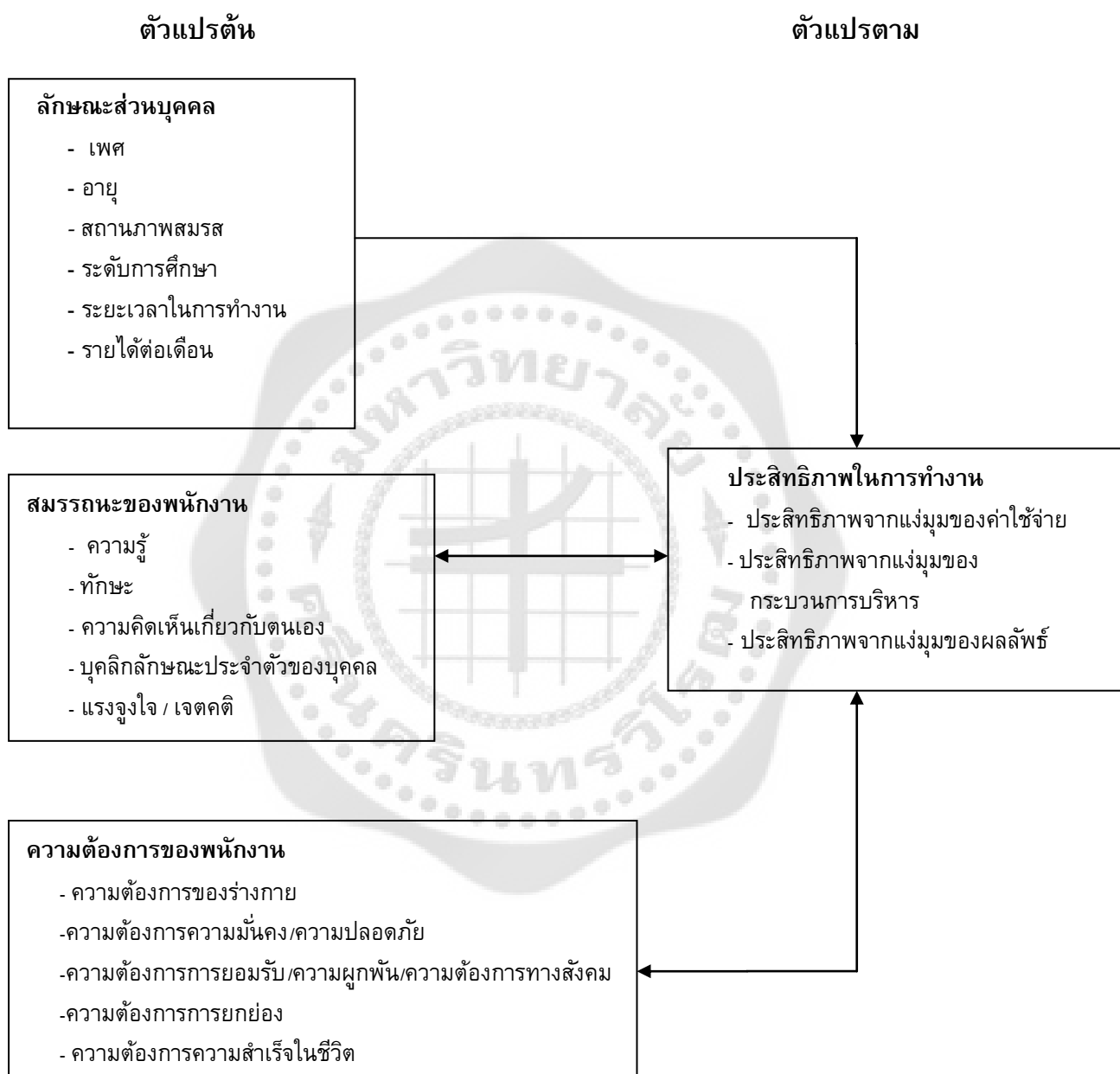
4.1 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

4.2 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร หมายถึง การทำงานด้วย วิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้อง ตามระบบและขั้นตอน

4.3 ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ หมายถึง การทำงานที่มีผลกำไร การ ทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “สมรรถนะ ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ ต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขา ในเขต ราชเทวี” มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการทำวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. สมรรถนะของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี
3. ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมเอกสารและแนวคิด รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)
3. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของพนักงาน
4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. ประวัติธนาคารกรุงไทยและโครงสร้างอัตรากำลังของสาขาในเขตราชเทวี
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

วิภาดา คุปตานนท์ (2544: 141-143) กล่าวว่า ทฤษฎีการบุคคลเป็นหัวใจของการปฏิบัติงาน ในองค์กรการบุคคลมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการดำเนินงาน ดังนั้น คุณภาพของบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติขึ้นอยู่กับ คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น ความอดทน ความก้าวร้าว ความสามารถเชิงการแข่งขัน ความมีไหวพริบในการแก้ปัญหา เป็นต้น ลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถบ่มเพาะให้เกิดขึ้นได้โดยการเรียนรู้จากครอบครัว ครู อาจารย์ บุคคลรอบข้าง ตลอดจนสภาพแวดล้อม ตั้งแต่วัยแรกเกิดมนุษย์จะปรับเปลี่ยนให้มีรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อการดำรงชีวิตอยู่

รอบบินส์ (วิภาดา คุปตานนท์, 2544: 141-143; อ้างอิงจาก Robbins, 1998: 42-49) กล่าวว่า คุณลักษณะทางชีวภาพ คือ คุณสมบัติส่วนบุคคลที่มองเห็นได้ หรือการรับรู้ได้จากประวัติของแต่ละบุคคล ซึ่งได้แก่ อายุ (Age) เพศ (Gender) สถานภาพสมรส (Marital status) อายุการทำงาน (Tenure) และความสามารถ (Ability) ปัจจัยทั้ง 5 ประการที่กล่าวนี้ ได้รับการพิจารณาว่าเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน

1. อายุ (Age) อายุมีความสัมพันธ์ต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนี้คือ

1.1 เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น จะมีแนวโน้มของคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลดลง

1.2 ระยะเวลาของวัยทำงาน คือ ช่วงอายุระหว่าง 17-55 ปี บางอาชีพอาจมี

ช่วงเวลาในการทำงานน้อยเช่น อาชีพนักมวย นักฟุตบอล นางแบบ นายแบบ เป็นต้น

1.3 ไม่มีบุคคลใดมีผลการปฏิบัติงานคงที่ได้ตลอดเวลา มักมีการเพิ่มขึ้นลดลง

คล้ายเส้นกราฟตามสมรรถภาพทางกาย ทั้งนี้สมรรถภาพทางกายขึ้นอยู่กับอายุอีกต่อหนึ่ง

1.4 เมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้นจะมีอัตราการลาออกจากงานน้อยลงเพราะโอกาสในการเลือกงานที่ตนชอบ หรือพอใจมีน้อยลงเรื่อย ๆ เนื่องจากเมื่ออายุมากขึ้น อายุงานมากขึ้น ค่าจ้างที่ได้รับก็มากขึ้น วันหยุดพักผ่อนก็มีมากขึ้น ตลอดจนผลประโยชน์ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงานก็อยู่ในระดับมากพอที่จะสร้างความพอใจให้ทำงานต่อไปได้

2. เพศ (Gender) จากการศึกษาวิจัยพบว่า ไม่มีข้อมูลเพียงพอที่จะพิสูจน์ผลการปฏิบัติงานของเพศหญิงและเพศชาย นอกนี้ยังไม่ปรากฏหลักฐานว่า ความแตกต่างระหว่างเพศมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตและมีผลกระทบที่มีต่อความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรส (Marital status) จากการศึกษาพบว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิต อย่างไรก็ตามจากการศึกษา พบเพียงว่า ผู้ที่สมรสแล้วจะมีอัตราการขาดงานน้อยกว่า อัตราการเข้าออกงานน้อยกว่า และมีระดับความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนโสดทั่วไป

4. อายุการทำงาน (Tenure) จากการศึกษา ไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลใด ๆ จะสามารถชี้ให้เห็นว่า บุคคลที่มีอายุการทำงานมาก หรือที่เราเรียกว่าอาวุโส (Seniority) จะมีขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า สเตปฟิน พี. รอบบินส์ (Stephen P. Robbins. 1998) นักวิชาการทางพฤติกรรมองค์กร กล่าวว่า “พฤติกรรมในอดีต เป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในอนาคต” และยังกล่าวเพิ่มอีกว่า “พฤติกรรมการเข้า – ออกงานในอดีต จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงพฤติกรรมพฤติกรรมการเข้า – ออกงานในอนาคตเช่นกัน”

5. ความสามารถ (Ability) ในองค์กรมีงานที่หลากหลายประเภทที่เหมาะสมกับความสามารถหลากหลายของแต่ละคน ดังนั้นองค์กรจึงต้องการคนเพื่อมาทำหน้าที่ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับความสามารถของตน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 259-260) กล่าวว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal background) หรือชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความมีอาวุโสในงาน

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้น ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์กรไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุการทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายออกจากงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้น และมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆที่พึงได้เพิ่มขึ้นด้วย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันหรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน

อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

นอกจากนี้จากการศึกษายังพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของการขาดงานและการออกจากงาน แต่เพศหญิงจะต้องการการทำงานที่มีการทำงานแบบยืดหยุ่น (Flexible work schedules) และพอใจที่จะทำงานในบางเวลา (Part-time) มากกว่าแบบเต็มเวลา (Full-time) ในกรณีที่มิบุตรในวัยก่อนเข้าเรียน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงานและมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่โสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในงานด้วยกัน

4. ความอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรมานานหรือผู้ที่อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า รวมถึงจะมีอัตราในการขาดงานน้อย ซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

มณีวรรณ ฉัตรอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่าอัตราการลาหรือลางานอย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นส่วนของทักษะการคิดวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงานหรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้น รวมทั้งการศึกษายังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

ระยะเวลาปฏิบัติงาน คนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน จะมีผลต่อโอกาสการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่พอใจ ได้รับรางวัลจากการทำงานสูง มีโอกาสในการเลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งสูงขึ้น การได้รับตำแหน่งสูงขึ้นทำให้เกิดความภาคภูมิใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่าคนที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนานจะมีเพื่อนสนิทมาก และมีความผูกพันทางจิตใจกับองค์กรมากขึ้น จึงมีความพอใจที่จะอยู่กับองค์กรมากกว่า (Mathieu; & Zajac. 1990: 178; Huselid; & Day. 1991) สอดคล้องกับการศึกษาของฮอลล์,สเชเนเดอร์ และนีเจิร์น (Hall; Scheneidr; & Nygren. 1970)

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency)

สมรรถนะ (Competency) เป็นปัจจัยในการทำงานที่เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันให้แก่องค์กร โดยเฉพาะการเพิ่มขีดความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพราะสมรรถนะเป็นปัจจัยช่วยให้พัฒนาศักยภาพของบุคลากรเพื่อให้ส่งผลไปสู่การพัฒนาองค์กร

องค์การต่าง ๆ จึงพยายามเอาสมรรถนะมาใช้เป็น ปัจจัยในการบริหารองค์กร ในด้านต่าง ๆ เช่น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนางานบริการหรือการพัฒนาภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้มองเห็นกรอบความคิดและแนวความคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับสมรรถนะ จึงจะกล่าวถึงความเป็นมาและความหมาย องค์ประกอบประเภทของสมรรถนะ การกำหนดสมรรถนะ การวัดสมรรถนะและการประยุกต์ใช้สมรรถนะ

2.1 ความเป็นมาและความหมายของสมรรถนะ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเริ่มจากการนำเสนอบทความทางวิชาการของเดวิด แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัย ฮาร์วาร์ดเมื่อปี ค.ศ.1960 ซึ่งกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (excellent performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถ โดยกล่าวว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมในการทำนายความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมาได้

ในปี ค.ศ.1970 US State Department ได้ติดต่อบริษัท McBer ซึ่งแมคเคลแลนด์ เป็นผู้บริหารอยู่ เพื่อให้หาเครื่องมือชนิดใหม่ที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ อย่างแม่นยำ แทนแบบทดสอบเก่า ซึ่งไม่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากคนได้คะแนนดี แต่ปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จ จึงต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการใหม่ แมคเคลแลนด์ ได้เขียนบทความ "Testing for competence rather than for intelligence" ในวารสาร American Psychologist เพื่อเผยแพร่แนวคิดและสร้างแบบประเมินแบบใหม่ที่เรียกว่า Behavioral Event Interview (BEI) เป็นเครื่องมือประเมินที่ ค้นหาผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี ซึ่งแมคเคลแลนด์ เรียกว่า สมรรถนะ (Competency)

ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยatzis (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ The Competent Manager: A Model of Effective Performance และได้นิยามคำว่า Competencies เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่อยู่ภายในบุคคลที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ

ปี ค.ศ.1994 แกรีแฮมเมลและซีเค.พราฮาลาด (Gary Hamel และ C.K.Prahalad) ได้เขียนหนังสือชื่อ Competing for The Future ซึ่งได้นำเสนอแนวคิดที่สำคัญ คือ Core Competencies เป็นความสามารถหลักของธุรกิจ ซึ่งถือว่าการประกอบธุรกิจ นั้นจะต้องมีเนื้อหาสาระหลัก เช่น พื้นฐานความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงานอะไรได้บ้าง และอยู่ในระดับใด จึงทำงานได้มีประสิทธิภาพสูงสุดตรงตามความต้องการขององค์กร

ในปัจจุบันองค์การของเอกชนชั้นนำได้นำแนวคิดสมรรถนะไปใช้เป็น เครื่องมือในการบริหารงานมากขึ้น และยอมรับว่าเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่องค์กรต้องได้ รับความพึงพอใจอยู่ใน

ระดับต้นๆ มีการสำรวจพบว่ามี 708 บริษัททั่วโลก นำ Core Competency เป็น 1 ใน 25 เครื่องมือ ที่ได้รับความนิยมเป็นอันดับ 3 รองจาก Corporate Code of Ethics และ Strategic Planning (พสุ เดชะรินทร์. 2546: 13) แสดงว่า Core Competency จะมีบทบาทสำคัญที่จะเข้าไปช่วยให้งาน บริหารประสบผลสำเร็จ จึงมีผู้สนใจศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการนำหลักการของสมรรถนะมาปรับให้ เพิ่มขึ้น

หน่วยงานของรัฐและเอกชนของไทยหลายหน่วยงานได้ให้ความสนใจนำมาใช้ เช่น บริษัทปูนซีเมนต์ไทย ปตท. และสำนักงานข้าราชการพลเรือน เป็นต้น

สำหรับความหมายของสมรรถนะมีการให้ความหมายไว้อย่างน้อย 3 อย่าง การให้ความหมายของนักวิชาการบางท่าน ดังนี้

สกอต บี พาร์รี (Scott B. Parry) นิยามคำว่าสมรรถนะว่า คือ กลุ่มของความรู้ (knowledge) ทักษะ (skills) และคุณลักษณะ (attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลัก ของตำแหน่งงาน หนึ่งๆ โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว สัมพันธ์กับผลงานของ ตำแหน่งงานนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับ และเป็นสิ่งที่สามารถ เสริมสร้างขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกอบรมและการพัฒนา (สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. 2004: 48)

แมคเคลแลนด์ กล่าวว่า สมรรถนะคือ บุคลิก ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่ง สามารถผลักดันให้ปัจเจกบุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่ตน รับผิดชอบ

อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์ (2547: 61) ได้สรุปคำ นิยามของสมรรถนะไว้ว่า สมรรถนะ คือ คุณลักษณะของบุคคล ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติ ต่างๆ อันได้แก่ ค่านิยม จริยธรรม บุคลิกภาพ คุณลักษณะทางกายภาพ และอื่นๆ ซึ่งจำเป็นและสอดคล้องกับความ เหมาะสมกับองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต้องสามารถจำแนกได้ว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จ ในการ ทำงานได้ต้องมีคุณลักษณะเด่นๆ อะไร หรือลักษณะสำคัญๆ อะไรบ้าง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ สาเหตุที่ทำงานแล้วไม่ประสบความสำเร็จ เพราะขาดคุณลักษณะบางประการคืออะไร เป็นต้น

จากที่กล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า สมรรถนะจึงเป็น ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่จำเป็นของ บุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ มีผลงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

2.2 องค์ประกอบของสมรรถนะ

หลักตามแนวคิดของแมคเคลแลนด์มี 5 ส่วนคือ

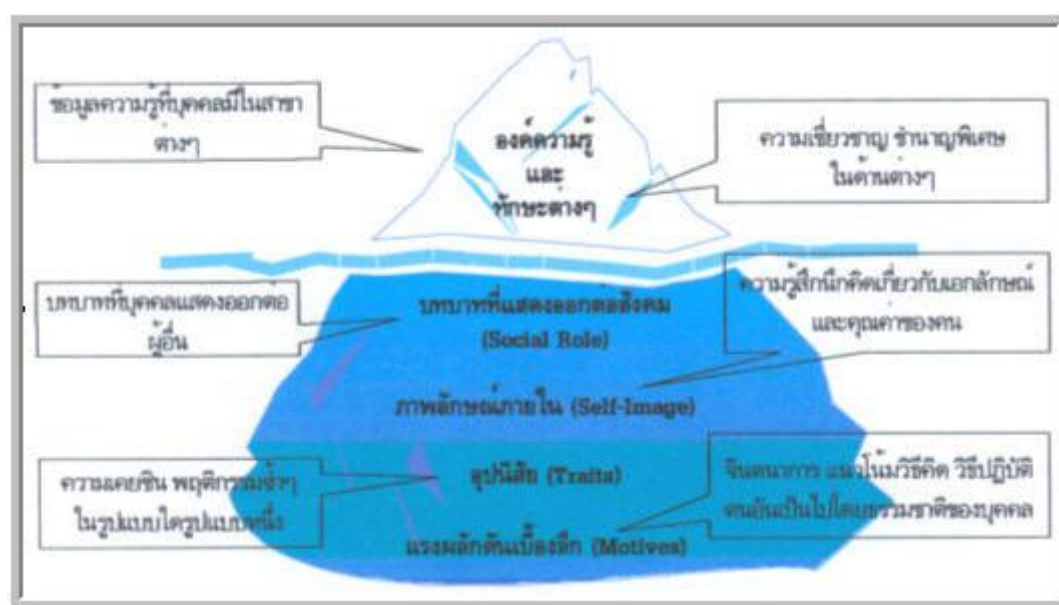
1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว

3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น

4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่หน้าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น

5. แรงจูงใจ / เจตคติ (Motives / attitude) เป็นแรงจูงใจ หรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

ทั้ง 5 ส่วนดังกล่าวข้างต้นแสดงความสัมพันธ์ในเชิงอธิบายเปรียบเทียบดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดง Iceburg Model

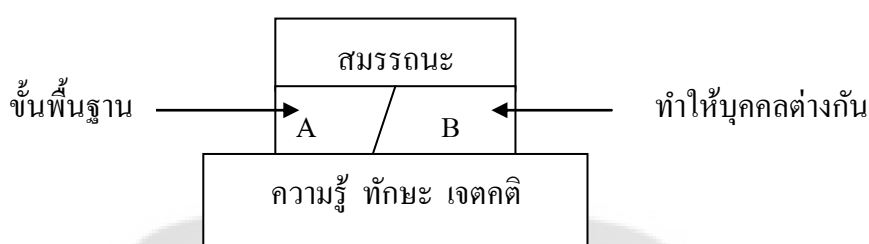
ที่มา: David C. McClelland. (1973). *Testing for competence rather than for intelligence*. p.1-14.

จากภาพจะพบว่า Skill และ Knowledge อยู่ส่วนบน หมายถึงว่า ทั้ง skill และ knowledge สามารถพัฒนาขึ้นได้ไม่ยาก จะโดยวิธีการศึกษาค้นคว้า หรือประสบการณ์ตรง และมีการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญ

ดังนั้น สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะและความสามารถที่มาจากตัวคนทั้งหมดที่สะท้อนออกมาในรูปของพฤติกรรมการทำงานที่มีความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล ก่อให้เกิดผลลัพธ์สุดยอด (superior performance) ที่เราต้องการโดยมีที่มาจากพื้นฐานความรู้ (knowledge) ทักษะ (skill) วิธีคิด (self-concept) คุณลักษณะส่วนบุคคล (trait) และแรงจูงใจ (motive)

จากแนวคิดของ แมคเคลแลนด์ นั้นสกอตต์ บี พารี เห็นควรจะรวมส่วนประกอบที่เป็น ความคิดเกี่ยวกับตนเอง คุณลักษณะและแรงจูงใจเข้าเป็นกลุ่มเรียกว่า **คุณลักษณะ (Attributes)**

ดังนั้นบางครั้งเมื่อพูดถึงองค์ประกอบของสมรรถนะจึงมีเพียง 3 ส่วนคือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะ ซึ่งตามทัศนะของ แมคเคลแลนด์ กล่าวว่า (สุกัญญา รัตมิมรรชิต 2004 : 48) สมรรถนะเป็นส่วนประกอบขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ หรือ ความรู้ ทักษะ และเจตคติ / แรงจูงใจ ก่อให้เกิดสมรรถนะ ดังภาพที่ 3



ภาพประกอบ 3 แสดงสมรรถนะเป็นส่วนประกอบที่เกิดขึ้นมาจากความรู้ ทักษะ เจตคติ

ที่มา : สุกัญญา รัตมิมรรชิต. (2004). *Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้*. หน้า 55-58

จากภาพความรู้ ทักษะ และเจตคติไม่ใช่สมรรถนะแต่เป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้เกิดสมรรถนะ ดังนั้นความรู้ใดๆ จะไม่เป็นสมรรถนะ แต่ถ้าเป็นความรู้ที่สามารถนำมาใช้ให้เกิดกิจกรรมจน ประสบความสำเร็จ จถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสมรรถนะ สมรรถนะในที่นี้จึงหมายถึงพฤติกรรม ร่มที่ ก่อให้เกิดผลงานสูงสุดนั้น ตัวอย่างเช่น ความรู้ในการขับรถ ถือว่าเป็นความรู้ แต่ถ้านำความรู้มาทำ หน้าที่เป็นผู้สอนขับรถ และมีรายได้จากส่วนนี้ ถือว่าเป็นสมรรถนะ

ในทำนองเดียวกัน ความสามารถในการก่อสร้างบ้านถือว่าเป็นทักษะ แต่ความสามารถใน การสร้างบ้านและนำเสนอให้เกิดความแตกต่างจากคู่แข่ง ได้ถือว่าเป็นสมรรถนะ

หรือในกรณีเจตคติ/แรงจูงใจก็เช่นเดียวกันก็ไม่ใช่สมรรถนะ แต่สิ่งจูงใจให้เกิดพลังทำ งาน สำเร็จตรงตามเวลาหรือเรียกว่ากำหนด หรือดีกว่ามาตรฐานถือว่าเป็นสมรรถนะ

สมรรถนะตามนัยดังกล่าวข้างต้นสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ

1. สมรรถนะขั้นพื้นฐาน (Threshold Competencies) หมายถึง ความรู้ หรือ ทักษะ พื้นฐานที่จำเป็นของบุคคลที่ต้องมีเพื่อให้สามารถที่จะทำงานที่สูงกว่า หรือ ซับซ้อนกว่าได้ เช่น สมรรถนะในการพูด การเขียน เป็นต้น

2. สมรรถนะที่ทำให้เกิดความแตกต่าง (Differentiating Competencies) หมายถึง ปัจจัยที่ทำให้บุคคลมีผลการทำงานที่ดีกว่าหรือสูงกว่ามาตรฐาน สูงกว่าคนทั่วไป จึงทำให้เกิดผล สำเร็จที่แตกต่างกัน

2.3 ประเภทของสมรรถนะ

สมรรถนะสามารถจำแนกได้เป็น 5 ประเภทคือ

2.3.1 สมรรถนะส่วนบุคคล (Personal Competencies)

หมายถึง สมรรถนะที่แต่ละคนมี เป็นความสามารถเฉพาะตัว คนอื่นไม่สามารถลอกเลียนแบบได้ เช่น การต่อสู้ป้องกันตัว ของ จา พนม นักแสดงชื่อดัง ในหนังเรื่อง “ต้มยำกุ้ง” ความสามารถของนักดนตรี นักกายกรรม และนักกีฬา เป็นต้น ลักษณะเหล่านี้ยากที่จะเลียนแบบ หรือต้องมีความพยายามสูงมาก

2.3.2 สมรรถนะเฉพาะงาน (Job Competencies)

หมายถึง สมรรถนะของบุคคลกับการทำงานในตำแหน่ง หรือบทบาทเฉพาะตัว เช่น อาชีพนักสำรวจ ก็ต้องมีความสามารถในการวิเคราะห์ตัวเลข การคิดคำนวณ ความสามารถในการทำบัญชี เป็นต้น

2.3.3 สมรรถนะองค์การ (Organization Competencies)

หมายถึง ความสามารถพิเศษเฉพาะองค์การนั้นเท่านั้น เช่น บริษัท เนชั่นแนล (ประเทศไทย) จำกัด เป็นบริษัทที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้า หรือบริษัทฟอร์ด (มอเตอร์) จำกัด มีความสามารถในการผลิตรถยนต์ เป็นต้น หรือ บริษัท ที โอ เอ (ประเทศไทย) จำกัด มีความสามารถในการผลิตสี เป็นต้น

2.3.4 สมรรถนะหลัก (Core Competencies)

หมายถึง ความสามารถสำคัญที่บุคคลต้องมี หรือต้องทำเพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น พนักงานเลขานุการสำนักงาน ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การใช้คอมพิวเตอร์ได้ ติดต่อประสานงานได้ดี เป็นต้น หรือ ผู้จัดการบริษัท ต้องมีสมรรถนะหลัก คือ การสื่อสาร การวางแผน และการบริหารจัดการ และการทำงานเป็นทีม เป็นต้น

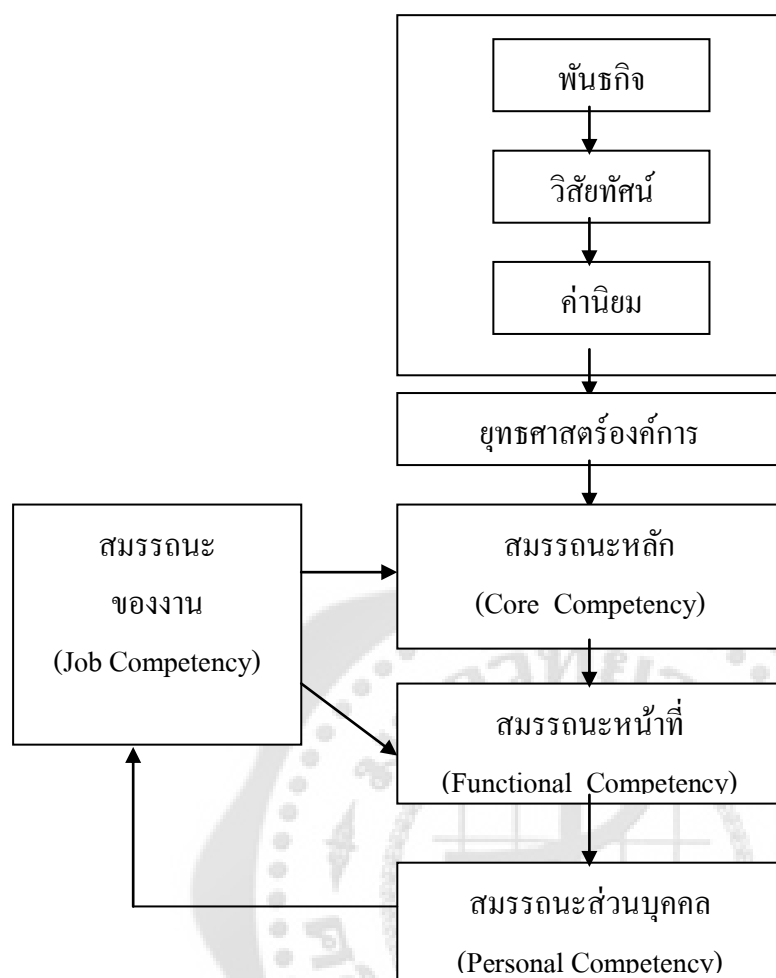
2.3.5 สมรรถนะในงาน (Functional Competencies)

หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่มีตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตำแหน่งหน้าที่อาจเหมือน แต่ความสามารถตามหน้าที่ต่างกัน เช่น ข้าราชการตำรวจเหมือนกัน แต่มีความสามารถต่างกัน บางคนมีสมรรถนะทางการสืบสวน สอบสวน บางคนมีสมรรถนะทางปราบปราม เป็นต้น

2.4 การกำหนดสมรรถนะ

การกำหนดสมรรถนะ หรือการสร้าง รูปแบบสมรรถนะ (competency model) สามารถกำหนดได้ดังนี้ (อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. 2547: 62; สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. 2004: 50–51; 58–59)

ในการกำหนดสมรรถนะจะเริ่มจากการนำวิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) ค่านิยม (values) ขององค์การมาเป็นแนวทางในการกำหนดสมรรถนะ ดังภาพประกอบ 4



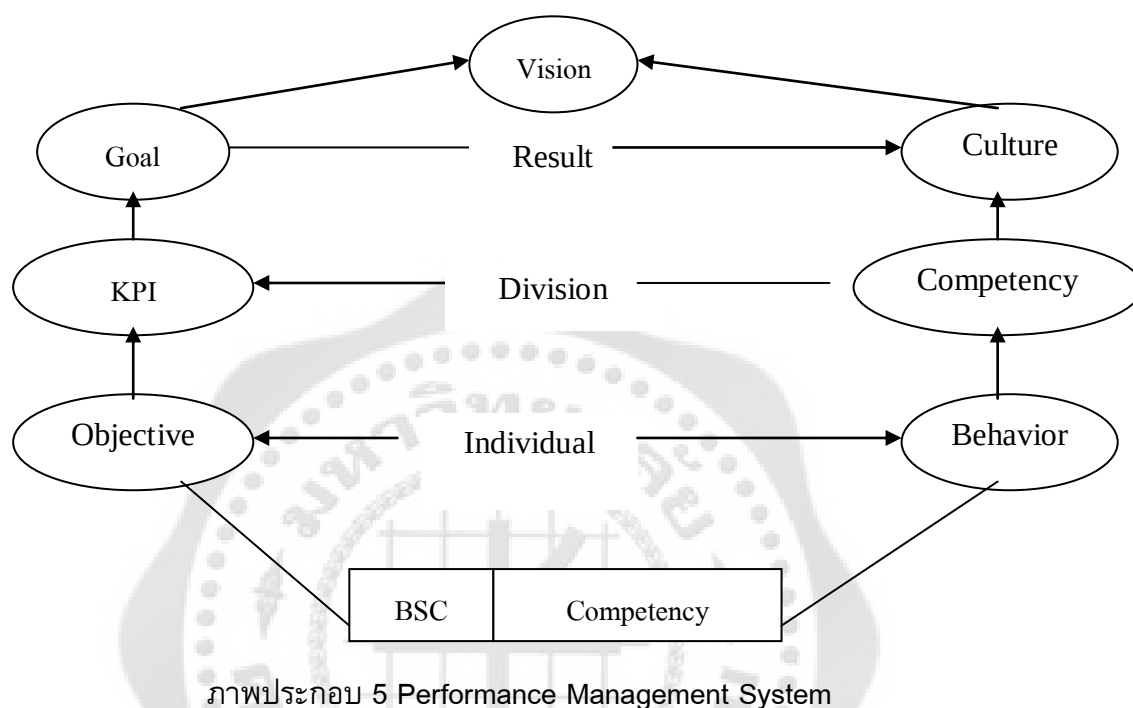
ภาพประกอบ 4 แสดงการกำหนดสมรรถนะ

ที่มา : สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ . (2004). Competency เครื่องมือการบริหารที่ปฏิเสธไม่ได้. หน้า 55-58

จากภาพจะเห็นความสอดคล้องไปในทิศทางที่ต่อเนื่องกันของสมรรถนะที่จะช่วยให้งานเป็นไปด้วยดี (alignment) ซึ่งเริ่มจาก วิสัยทัศน์ พันธกิจ หรือค่านิยม สู่เป้าหมายขององค์กร มากำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์กร จากนั้นมาพิจารณาถึงสมรรถนะหลักที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรมีอะไรบ้าง จะใช้ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะอะไรที่จะผลักดันให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากสมรรถนะหลักก็มาพิจารณาสมรรถนะของหน้าที่ของบุคคลในองค์กรตามตำแหน่งตาม ๆ ซึ่งจะต้องสอดคล้องกับสมรรถนะของบุคคล สมรรถนะของบุคคลกับสมรรถนะหน้าที่จะไปทางเดียวกัน งานต่าง ๆ ก็จะไปทางเดียวกัน

ถ้ามองในทิศทางกลับกัน สมรรถนะหลักจะมาจากสมรรถนะของแต่ละคน ดังนั้นถ้าจะให้ ลีกลงในรายละเอียดสู่การปฏิบัติสามารถนำหลัก Balance Scorecard และหลักของการกำหนด ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) มาใช้ดังความสัมพันธ์ในระบบบริหารในภาพประกอบ 5



ที่มา: สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, 2545

ในการกำหนดสมรรถนะอาจกำหนดได้ในอีกแนวทางอื่น ๆ อีก เช่น

1. การใช้ผลงานวิจัยมากำหนดเป็นสมรรถนะ เช่น การสำรวจว่าการเป็นบุคคลมาดำรงตำแหน่ง หรือทำหน้าที่นั้น ๆ มีสมรรถนะหลักอะไรบ้าง ผลจากการวิจัยก็จะทำให้ได้สมรรถนะ ที่เรียกว่า Generic Model หรือรูปแบบทั่วไป

อีกประการหนึ่งอาจกำหนดสมรรถนะจากงานที่เรียกว่า Job / Task Analysis หมายถึง การกำหนดสมรรถนะโดยการวิเคราะห์ตำแหน่งต่าง ๆ มาออกแบบสมรรถนะ ซึ่งเหมาะสำหรับการ คัดเลือกคนเข้ามาสู่งาน หรือการปรับปรุงผลผลิตใหม่ ก็กำหนดสมรรถนะของบุคคลที่จะทำงานให้ ได้ผลผลิตตามต้องการ

วิธีการกำหนดสมรรถนะในวิธีการหลักนี้จะรวดเร็ว และสะดวก แต่จะไม่เห็นความ เชื่อมโยงต่างกับรูปแบบแรกที่มองเห็นความเชื่อมโยง แต่จะเสียเวลามาก และอาจหลงทางได้

2.5 ตัวอย่างสมรรถนะ

2.5.1 สมรรถนะส่วนบุคคล ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร ความมั่นใจตนเอง ความคิดสร้างสรรค์ และการสร้างนวัตกรรม เป็นต้น

2.5.2 สมรรถนะของผู้จัดการ ได้แก่ การติดต่อสื่อสาร การวางแผน และการบริหารงาน การทำงานเป็นทีม ความสามารถเชิงกลยุทธ์ ความสามารถด้านต่างประเทศ ความสามารถในการจัดการตนเอง เป็นต้น

3.แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของพนักงาน

3.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ

3.1.1 ทฤษฎีความต้องการ ERG ของ Alderfer

อัลเดอร์เฟอร์ (สิรินาตย์ กฤษณาธาร. 2552; อ้างอิงจาก Alderfer. 1969: 142-175) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต หรือความต้องการที่จะคงอยู่ (Existence: E) เป็นความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่ในสังคมด้วยดี เป็นความต้องการปัจจัยสี่ในการดำรงชีวิต ความต้องการทางวัตถุดิบเดือน ประโยชน์ตอบแทน สภาพการทำงาน ปัจจัยอำนวยความสะดวกในการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness: R) คือ ความต้องการผูกพันกับผู้อื่นในการทำงาน ต้องการเป็นพวกได้รับความยอมรับ ร่วมรับรู้และแบ่งปันความรู้สึกระหว่างกัน ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ต้องการเป็นเพื่อน

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (Growth: G) เป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน สามารถทุ่มเทความรู้ ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเพิ่มขึ้นด้วย

3.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการ: ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยจิตวิทยาชื่อ "Abraham Maslow" เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่สูงถัดไปสามารถเกิดขึ้นได้ แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจะยังไม่ได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์



ภาพประกอบ 6 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา: Arnold; & Feldman. (1986). *Organizational Behavior*. p.53

1. **ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดเช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. **ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs)** เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การทำงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

3. **ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs)** เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

4. **ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)** ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)** เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์กรสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์

ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 7 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ

แนวคิดทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้น มีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขึ้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

3.1.3 ทฤษฎีความต้องการของคูเปอร์

Cooper (สิรินาตย์ กฤษณาธาร . 2552; อ้างอิงจาก Cooper. 1958: 31-33) กล่าวถึงความต้องการของบุคลากรในการทำงานไว้หลายประการได้แก่ ทำงานที่เขาสนใจ อุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน ค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สภาพการทำงานที่รวมทั้งชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม และสถานที่ทำงานที่เหมาะสม ความสะดวกในการไปและกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่นๆ ทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุมปกครอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

3.1.4 ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland Theory)

ทฤษฎีนี้ได้แนวคิดจากเมอร์เรย์ (Murray) และถูกพัฒนาขึ้นมาโดย เดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland) แมคเคลแลนด์สรุปว่ามนุษย์ทำงานโดยมีความต้องการที่แตกต่างกัน 3 ประการคือ

- (1) ความต้องการความสำเร็จ (Achievement Needs)
- (2) ความต้องการอำนาจ (Power Needs)
- (3) ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation Needs)

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliation Motive) และแรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) นักจิตวิทยา เฮนรี เอ. เมอร์เรย์ (Henry A. Murray) และ เดวิด ซี. แมคเคลแลนด์ ได้ใช้วิธีที่เรียกว่า เทคนิคการฉายออก (Projective Technique) โดยใช้แบบทดสอบ ที่มาติก แอปเพอเซ็ปชัน (Thematic Apperception Test) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ทีเอที (TAT) ที่แสดงภาพคนหนึ่งคนหรือมากกว่า 1 คนในสถานการณ์ที่กำกวม ผู้ทดสอบจะแสดงภาพให้ผู้รับการทดสอบดู และให้บอกหรือเล่าเรื่องในภาพนั้น คำตอบที่ได้รับจะนำมาแปลผลเพื่อทราบพื้นฐานของแนวคิดของแต่ละคนว่าสัมพันธ์กับแรงจูงใจลักษณะใด แรงจูงใจทั้ง 3 ลักษณะมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive)

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นแรงจูงใจภายในให้บุคลากรทำงานที่มีมาตรฐานและเป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน ซึ่งความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีดังนี้

1) ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ได้มีผู้ให้ความหมายแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ไว้หลายท่าน ดังนี้

สปรินทอลล์ (Sprinthall. 1991: 527) กล่าวว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นความต้องการที่มุ่งเน้นไปสู่ระดับความสามารถที่ยากเสมอ ๆ และหลีกเลี่ยงลักษณะความสามารถที่ต่ำ เนลสัน, ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ; & Bateman. 1993:141-142) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะเกี่ยวข้องกับความเก่ง การแข่งขัน จุดมุ่งหมายที่ท้าทาย การมุ่งหน้าไม่ลดละ และการอยากจะได้ชัยชนะ

เมอร์เรย์ (Murray อ้างอิงจาก Wood. 1999: 373) ได้ให้คำนิยามของความ ต้องการความสำเร็จว่าเป็นแรงจูงใจที่จะประสบความสำเร็จจากบางสิ่งที่ยาก การชนะอุปสรรค และ การประสบผลสำเร็จที่ได้มาตรฐานสูง ความเก่งในตัวเอง การแข่งขันและอยู่ในชั้นแนวหน้าผู้อื่น การ นับถือตนเองเพิ่มมากขึ้น โดยใช้ความสามารถในการได้รับผลสำเร็จ

เวเทิน (Weiten. 1997: 403) วูด (Wood. 1997: 373) เวด (Wade. 1998: 438) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจในแนวทางเดียวกันว่า เป็นความต้องการเป็นผู้ครอบครองความยากที่ ทำทาย (master difficult challenges) การแสดงออกที่เด่นกว่าผู้อื่น (to outperform other) และการ พบกับมาตรฐานความเป็นเยี่ยม ซึ่งประกอบด้วยความต้องการความฉลาด (to excel) ความพิเศษ ในการแข่งขันกับบุคคลอื่น นั่นคือเป็นความปรารถนาที่จะเป็นคนเก่งและพิเศษกว่าบุคคลอื่น จากความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ดังกล่าวข้างต้น พอจะสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์หมายถึงแรงที่ เป็นพลังขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรมที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานที่เป็นเลิศ ทำให้บุคคลพยายามประกอบพฤติกรรมที่ท้าทายความสามารถเป็นความปรารถนาที่จะทำบางสิ่ง บางอย่างให้ดีขึ้น หรือมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าที่เคยทำมาก่อนต้องการประสบผลสำเร็จจากบาง สิ่งที่ยาก ต้องการชนะในการแข่งขันกับผู้อื่น ต้องการเป็นคนเก่ง

2) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่าลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีดังนี้

แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1985: 246-247) ได้กล่าวถึงบุคลิกของผู้มีแรงจูงใจใฝ่ สัมฤทธิ์ไว้ 3 ประการ คือ

(1) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน (Personal Responsibility for Performance) มีความรับผิดชอบในการปฏิบัติอย่างมีเหตุผล เขาจะทำงานได้ดีภายใต้สภาพที่เขา รู้สึกพอใจ

(2) ต้องการทราบข้อมูลย้อนกลับ (Need for Performance Feedback) ผู้ที่มี แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะชอบทำงานในสถานการณ์ที่พวกเขาทราบผลข้อมูลย้อนกลับของงานที่ได้ ทำลงไป

(3) เป็นผู้เปลี่ยนแปลงพัฒนาอยู่เสมอ (Innovativeness) การทำในสิ่งที่แตกต่าง และดีขึ้นจากเดิม เช่น ใช้เวลาน้อยกว่า หรือมีประสิทธิภาพในการสู่จุดหมายมากกว่าจะเป็นคนไม่ ชอบอยู่เฉยและหลีกเลี่ยงงานประจำ พวกเขาจะชอบการเปลี่ยนแปลง นั่นคือพวกเขาจะมองหา งานที่ท้าทาย ถ้าเขาได้กระทำงานที่มีความยากพวกเขาจะมุ่งหน้าไม่ลดละที่จะทำงานชิ้นนั้น และถ้าเขา ประสบความสำเร็จในงานที่ยากนั้น มันก็จะกลายเป็นงานง่ายสำหรับเขา ทำให้งานนั้นได้รับความ สนใจน้อยลงไป ดังนั้นเขาจึงพยายามจะเปลี่ยนงานใหม่

2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ (Affiliation Motive)

แรงจูงใจใฝ่สัมพันธเป็นสิ่งสำคัญสำหรับสุขภาพจิตใจ ร่างกายและความรู้สึกที่ดี บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงจะเป็นคนที่มีความสุข ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธและลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูง มีดังนี้

1) ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ ได้มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ ดังนี้ แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1985: 347) ได้กล่าวถึงคำนิยามที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ว่าเป็นการสร้าง ความมั่นคง การบำรุงรักษาหรือการประสานสัมพันธ์ภาพให้มั่นคง เช่นเดิม และการสร้างสัมพันธ์ภาพอันเป็นที่รักกับบุคคลอื่น เนลสัน ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ; & Bateman. 1993: 141-142) กล่าวว่าความต้องการนี้ เกี่ยวข้องกับการสร้างและรักษา ความอบอุ่น ความใกล้ชิด ความสัมพันธ์ที่สนิทสนมกับผู้อื่น

สมยศ นาวิการ (2543: 320) ให้ความหมายว่า เป็นความต้องการความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร การยอมรับจากกลุ่ม และการถูกชอบโดยบุคคลอื่น สามารถสรุปความหมายของแรงจูงใจใฝ่สัมพันธได้ว่า เป็นความต้องการความสัมพันธ์ที่เป็นมิตร ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น การยอมรับจากกลุ่ม การถูกชอบโดยบุคคลอื่น การร่วมมือและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

2) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูง ได้มีผู้กล่าวถึงบุคลิกภาพของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงหลาย ๆ ทศนะ ดังนี้ แมคเคลแลนด์ (McClelland. 1985: 348 - 357) กล่าวถึงบุคลิกภาพของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูง 4 ประการ ได้แก่

- (1) การปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเมื่อได้รับสัมพันธ์ภาพที่ดี
- (2) การรักษาสัมพันธ์ภาพระหว่างตนเองกับองค์กรหรือกลุ่ม ชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนเรียนรู้ความสัมพันธ์ทางสังคมได้รวดเร็ว จะหลีกเลี่ยงการใช้เวลาอยู่คนเดียว ต้องการความอบอุ่นจากผู้อื่น หาโอกาสพบเพื่อนใหม่ และต้องการให้เพื่อนใหม่เป็นเพื่อนสนิท
- (3) การร่วมมือ การทำตามและหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง พยายามรักษาความสัมพันธ์ด้วยการยอมทำตาม หลีกเลี่ยงปัญหาสังคม

(4) มีความเกรงกลัวต่อการถูกปฏิเสธ มีความกังวลใจต่อการตีค่าทางสังคม คำวิจารณ์ของผู้อื่น เนลสัน , ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ; & Bateman. 1993: 141-142) กล่าวว่าผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธสูงจะถูกจูงใจให้แสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกต่อผู้อื่น และมีความคาดหวังจะให้ผู้อื่นทำ ในสิ่งที่เหมือนกันตอบแทนมา

3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive)

แรงจูงใจใฝ่อำนาจมี 2 ลักษณะ คือ แรงจูงใจใฝ่อำนาจทางบุคคล และแรงจูงใจใฝ่อำนาจทางสถาบันหรือทางสังคม แรงจูงใจใฝ่อำนาจทางสังคมนั้นเป็นตัวตัดสินความสำเร็จในการบริหารที่สำคัญเพราะบุคคลที่มีความต้องการทางสังคมสูงจะมุ่งทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อแก้ปัญหาและส่งเสริมเป้าหมายขององค์กร ทำงานให้สำเร็จตามวิถีทางขององค์กรเต็ม ใจเสียสละ

เพื่อผลประโยชน์ขององค์กร สามารถกล่าวได้ว่าแรงจูงใจใฝ่อำนาจทางสังคมเป็นแรงจูงใจที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ผู้บริหารในปัจจุบันควรสร้างให้เกิดแก่ตน ซึ่งความหมายของแรงจูงใจใฝ่อำนาจ และลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูงมีดังนี้

1) ความหมายของแรงจูงใจใฝ่อำนาจแรงจูงใจใฝ่อำนาจเป็นความต้องการครอบงำ และชักจูงผู้อื่น เป็นความปรารถนาที่จะได้มาและรักษาการควบคุมบุคคลอื่นเอาไว้ ต้องการให้ผู้อื่น คล้อยตามตน หรือโน้มน้าวผู้อื่นให้ทำ สิ่งที่ตนเองต้องการหรือไม่ทำ ให้สิ่งของตนไม่ต้องการหรือสร้าง อิทธิพลและทำชื่อเสียงให้กับตนเอง (Wade. 1998: 440; มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2539: 84; สมยศ นาวิการ 2543: 319)

2) ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง ได้มีผู้ให้แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจสูง ดังนี้

แมคเคลแลนด์ (1985: 280, 596) ได้กล่าวถึงลักษณะการแสดงออกของแรงจูงใจใฝ่อำนาจไว้ 6 ลักษณะ คือ

- (1) ความก้าวร้าว ความอึดเข็ม การทำงานเชิงรุก (Aggressiveness)
- (2) การสร้างภาพลักษณ์ของตนเองที่แตกต่างกับสังคม (Negative Self – image) การแสดงออกถึงการรักษาสติของตนเอง เช่น หัวรั้น คือ ไม่พอใจ โกรธ การตัดสินใจแน่วแน่พิเศษ
- (3) การเข้าครอบครองอำนาจ (Entry into Influential Occupation)
- (4) การแสวงหาบารมี ชื่อเสียง เกียรติยศ (Search for Prestige) ชอบให้บุคคลที่อยู่รอบข้างมีความศรัทธา เชื่อสัจย์ จงรักภักดี ให้การสนับสนุน
- (5) การแสดงออกเพื่อให้เป็นที่รู้จักในกลุ่มเล็ก ๆ (Acting So As to Be Recognized in Small Groups) ชอบให้สมาชิกในกลุ่มรับใช้เขา บุคคลเหล่านี้จะชอบทำให้ตนเองเด่นในกลุ่ม เขาจะมีความยุติธรรม ต้องการเป็นผู้นำที่ดี
- (6) การเสี่ยง (Risk Talking) บุคคลเหล่านี้จะมีความ มั่นใจที่จะอดทนด้านร่างกาย ชอบความเสี่ยงอันตรายนอกจากนี้แมคเคลแลนด์ ได้กล่าวถึงสิ่งที่มีความสัมพันธ์ เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจใฝ่อำนาจ ได้แก่ การมากด้วยการแข่งขัน การแสดงออกถึงการรักษาสติ ความสนใจในสิ่งที่สามารถบรรลุได้ และการสร้างอำนาจ บารมี เกียรติยศ ชื่อเสียง เนลสัน, ออแกน และเบทแมน (Nelson, Organ and Bateman, 1993) กล่าวถึงการค้นพบของแมคเคลแลนด์เกี่ยวกับผู้จัดการที่ใช้ อำนาจสู่ความสำเร็จมี บุคลิกภาพ 4 ลักษณะคือ

1. เชื่อในระบบอำนาจ เชื่อว่าสถาบันมีความสำคัญ และอำนาจเป็นสิ่งที่มีความ
2. ผักใฝ่ในการทำงาน เชื่อว่างานที่ดีสำหรับบุคคลที่เหนือกว่า และสิ่งที่ตามมาคือผลผลิตที่มีค่า
3. ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน
4. เชื่อในความยุติธรรม

4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1 ความหมายประสิทธิภาพ

ศูนย์ส่งเสริมประสิทธิภาพในส่วนราชการกระทรวงศึกษาธิการ (2542) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานหรือบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ใช้เทคนิคที่ สะดวกสบาย กว่าเดิม คุ่มค่าและใช้ทรัพยากรน้อยที่สุดในขณะที่ต้องการผลงานมากที่สุด

งานประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (2548) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณทรัพยากรที่ใช้ไปกับปริมาณผลผลิตที่เกิดจากกระบวนการ กล่าวคือ ประสิทธิภาพแสดงถึงความสามารถในการผลิต และความคุ้มค่าของการลงทุน

ยูนุช กุลาคี (2548) ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัย ที่นำเข้า (Input) และผลลัพธ์ที่ออกมา(Output) เพื่อสร้างให้เกิดต้นทุนสำหรับทรัพยากรต่ำสุดซึ่ง เป็นการกระทำ อย่างหนึ่งที่ต้อง (Doing things right) โดยคำนึงถึงวิธีการ (Means) ใช้ ทรัพยากร (Resources) ให้เกิดการประหยัดหรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด

วรัท พุกษากุลนันท์ (<http://www.edtechno.com/>) สรุปความหมายของประสิทธิภาพ และประสิทธิผลไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือ ทรัพยากรต่อหน่วยของผลผลิตที่ได้จากการดำเนินงานต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในแผนหรือในทางกลับ กัน หมายถึง ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตหรือผลประโยชน์ต่อหน่วยของต้นทุนที่ใช้ในการ ดำเนินงานสูงกว่าที่กำหนดไว้ในแผนโดยประสิทธิภาพเป็นอัตราส่วนแสดงให้เห็นถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างผลผลิตหรือผลประโยชน์ที่ได้รับกับต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ในการ ดำเนินงานจริงเมื่อ เปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

บาร์นาด (Barnard. 1972: 146) ได้อธิบายว่า การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ นั้นคือ การดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มี ความ อมร รักษาสัตย์ (2522: 20) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนระหว่างการลงทุนลง แรงไปทำ สิ่งใดสิ่งหนึ่งกับผลที่ได้รับจากการลงทุนลงแรงนั้น

วีระผล สุวรรณนันต์ (2527: 87) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การกระทำใดๆเพื่อ วัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิด ผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

สวัสดิ์ ภูทอง (สวัสดิ์ ภูทอง. 2536: 13; อ้างอิงจาก ประพันธ์ สุริหาร. 2533) ได้ให้ความหมายว่าการทำงานที่ต้องการให้ได้ประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมี ประสิทธิภาพหรือไม่แน่นอนพิจารณาได้จากผลงานที่ประหยัดเงินประหยัดแรงงาน ประหยัดเวลา และคนปฏิบัติงานที่ความพึงพอใจ

ดิน ปรัชญาพฤทธิ์ และ อิสระ สุวรรณบอล (2534: 77) ได้ให้ความ หมายของประสิทธิภาพ ว่า หมายถึง การทำงานใดๆก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางแผนเป้าหมายไว้อย่างแน่นอน พร้อมกันนั้นก็

ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคนให้น้อยที่สุด

ปีเตอร์ และ เพลาแมน (วนิดา ลิ้มจิตสมบุญ. 2536: 48; อ้างอิงจาก Peterson; & Plowman.n.d.) ได้กล่าวว่า ความหมายของประสิทธิภาพ ในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างคับแคบ หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต ส่วนความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพ (Quality) ของการมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competence and Capacity) ในการผลิตการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่ถือว่ามีประสิทธิภาพสูงนั้น เพื่อสามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการในเวลาที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุด เมื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันทางการเมืองที่มีอยู่ ดังนั้น

จำลอง ชุนพลแก้ว และคณะ (2548: 148) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ ไว้ดังนี้ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง การใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างคุ้มค่า โดยไม่ให้เกิดความสูญเปล่าหรือสูญเสีย ทรัพยากรต่างๆ ก็คือปัจจัยที่ใช้ในการผลิต ซึ่งได้แก่ แรงงาน เครื่องจักร วัตถุดิบ เวลา ฯลฯ โดยทั่วไปแล้ว เราจะพิจารณาเรื่องประสิทธิภาพจากปัจจัยการผลิตที่ใช้จริงกับปัจจัยการผลิตมาตรฐาน ผลที่ได้คิดเป็นเปอร์เซ็นต์

คุนซ์ กับ โอดอนเนล (กานต์ ภูณาสล. 2542; อ้างอิงจาก Koonz; & O.Donnel. 1972) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ามีความหมายครอบคลุมถึง ความพอใจของบุคคล กลุ่มบุคคล องค์กร ตลอดจนชุมชน

4.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ดิน ปรัชญาฤทธิ์ และไกรยุทธ ธีรตยาคีนันท์ (2534: 12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนน้อยกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้กับลูกค้า หรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับผลผลิตที่ได้ออกมา ถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุสิ่งของเครื่องไม้

เครื่องมือต่างๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ดังนั้น วิธีการหาประสิทธิภาพจึงเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

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

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

ไรอัน และ สมิทธี (Ryan; & Smit. 1954: 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

วูดค็อก (Woodcoch. 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

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

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทัศนะ และความ

ต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้าน ความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น ความรู้สึก ความสนใจ นิัยอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไป ไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบการทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา และเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆ กัน

4. ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือการที่แต่ละคนพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเมื่อได้รับมอบหมาย พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสามารถพูดกันได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่อง ของทักษะของแต่ละคนในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความหรือตัดสินใจ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่เหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดพยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็น อันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน

อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจน ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับองค์การผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็ใช้ว่าจะเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหาเกี่ยวกับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุกๆ คนจะต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจาก การมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมงานโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้น

มี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า ได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

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

- 9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ
- 9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น
- 9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง
- 9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งแกร่งต่าง ดื้อรั้น
- 9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
- 9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

- 10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา
- 10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สืบทอดกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

4.3 ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ (2538: 26) กล่าวว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้นเนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง
3. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ด้วยความพึงพอใจ และความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจและความเชื่อถือจากผู้ให้บริการ

5. ประวัติธนาคารกรุงไทยและโครงสร้างกำลังของสาขาในเขตราชเทวี

5.1 ประวัติธนาคารกรุงไทย

“เขาวราช” คือ ถนนสายเศรษฐกิจเส้นสำคัญนับตั้งแต่ที่ถนน เส้นนี้ได้ถูกสร้างขึ้นในสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ถนนแห่งนี้เป็นที่ตั้งของชุมชนชาวจีนและตามตำราภูมิศาสตร์พยากรณ์ (ฮวงจุ้ย) ก็บอกไว้ว่าถนนสายนี้คือท่าเลมั่งกรทอง ดังนั้นธนาคารหลายแห่งจึงถือกำเนิดขึ้น บนถนนสายเศรษฐกิจเส้นนี้เช่นเดียวกับ “ธนาคารกรุงไทย ” ครั้งแรกที่ธนาคารกรุงไทยเริ่มเปิดดำเนินการคือ วันที่ 14 มีนาคม 2509 จากการควบรวม 2 ธนาคารที่รัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ในขณะนั้น ได้แก่ ธนาคารเกษตรจำกัดและธนาคารมณฑล จำกัด แล้วก่อตั้งขึ้น เป็น “ธนาคารกรุงไทยจำกัด ” (Krung Thai Bank Limited) ทั้งนี้เพื่อให้มีฐานะทางการเงินที่มั่นคงสามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางและมีบทบาทช่วยพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเขาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตรธนาคารที่ทุกคนไว้วางใจ

ตั้งแต่เริ่มแรกที่ธนาคารกรุงไทยเปิดดำเนินการ ผลการดำเนินงานของธนาคารก็ได้ขยายตัวขึ้น ตามปริมาณ ธุรกิจที่เพิ่มขึ้น จากการเจริญเติบโต ของเศรษฐกิจในประเทศไทย เมื่อเล็งเห็นแล้วว่าพื้นที่สำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่บนถนนเขาวราชคับแคบไม่สะดวกต่อการให้บริการและปฏิบัติงานแล้ว วันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 ธนาคารกรุงไทย จึงได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นทำการสำนักงานใหญ่ มาจนกระทั่งปัจจุบัน การดำเนิน

ธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโต อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยาย องค์กรงานใหม่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้สามารถบริการลูกค้า ได้รวดเร็วและทั่วถึง จนกระทั่ง ในเดือนมีนาคม 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมฆา” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทยโดยเน้นในเชิงธุรกิจ ซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจ ครั้งสำคัญ ครั้งหนึ่งของไทย จากนั้นเดือนสิงหาคม ในปีเดียวกันตามนโยบายของกระทรวงการคลังธนาคารกรุงไทยได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยามจำกัด ที่กำลังมีปัญหาจากการควบรวมครั้งนี้ ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารที่มี ทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ สามารถตอบสนองนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank)

ได้ก้าวที่มั่นคงอย่างต่อเนื่อง

ในปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไป ครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็น ธนาคารพาณิชย์ แห่งเดียวในขณะนั้นที่ สามารถขยายศักยภาพการให้บริการ ประชาชนได้อย่างทั่วถึง ไม่เพียงแต่การขยายสาขาทั่ว ประเทศเท่านั้น ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้กับงานให้บริการลูกค้า และการป ฏิบัติงานภายใน ในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้ติดตั้งระบบออนไลน์ และ เครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถติดตั้งได้ ครอบคลุมทุกจังหวัด อีกก้าวที่สำคัญเกิดขึ้นเมื่อนำหุ้นของธนาคารเข้าสู่ตลาด หลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในวันที่ 26 มิถุนายน 2532 นับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่นำหุ้นเข้าซื้อ-ขายในตลาด หลักทรัพย์ฯ โดยเริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 จนกระทั่งในวันที่ 24 มีนาคม 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

ฝ่าฟันอุปสรรคด้วยความมุ่งมั่น

หลังจากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลก ชบเซาในปี 2540 สถาบันการเงินส่วนใหญ่ประสบปัญหาการขาดความเชื่อมั่นในสถาบันการเงิน แต่ธนาคารกรุงไทย ก็ยังสามารถฟันฝ่าอุปสรรค ในช่วงที่มีสภาวะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศแทบจะล้มละลายมาได้ ในปี 2546 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถ จ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้และยังเป็นผู้ดำเนินการรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝากโดยพยายามตรึงอัตราดอกเบี้ย ให้อยู่ในระดับเดิม เป็นธนาคารสุดท้ายในระบบธนาคารพาณิชย์ที่ประกาศลดอัตราดอกเบี้ยเงินฝากลง และก็ยังเป็น ผู้นำในการรณรงค์ให้ประชาชนหันมารักษาระดับและเปิดเผย ข้อมูลเครดิตของตนเองเพื่อประโยชน์ในการ ขอสินเชื่อ และในปีเดียวกันนี้ ธนาคารได้นำเอาหุ้นออกจำหน่ายให้กับ นักลงทุนทั้งในและต่างประเทศอีกครั้ง เพื่อเป็นการเพิ่ม ปริมาณหุ้นที่ซื้อ-ขายในตลาดหลักทรัพย์ฯ ซึ่งปรากฏว่าหุ้นของธนาคารได้รับความ สนใจและความเชื่อมั่นจากนักลงทุน เป็นอย่างมาก หุ้นที่เปิดให้ออกรับซื้อ อหุ้นของธนาคารกรุงไทย มากกว่าสัดส่วนที่เสนอขายถือว่าเป็นความสำเร็จอีกก้าวหนึ่งของธนาคารที่ได้รับ ความไว้วางใจ จากนักลงทุนทั้งในและ ต่างประเทศหลังจากที่ฝ่าฟันผ่านวิกฤตเศรษฐกิจมา ปลายปี

2547 ได้เกิดมหันตภัยคลื่นยักษ์สึนามิใน 6 จังหวัดภาคใต้ ทำลายชีวิตผู้คนและทรัพย์สิน อย่างมหาศาลทางธนาคารกรุงไทยได้ออกมาตรการช่วยเหลือลูกค้าที่ได้รับผลกระทบ ทั้งโดยตรง และโดยอ้อม พร้อมกันนี้ก็ยังได้บริจาคเงินเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นจำนวนเงิน 100 ล้านบาทอีกด้วย

ธนาคารแสนสะดวกเพื่อทุกคน

ธนาคารแสนสะดวก หรือ “The Convenience Bank” คือเป้าหมายและวิสัยทัศน์ของธนาคารกรุงไทย ในยุคใหม่นี้ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ตอบสนองทุก กลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินคล่องตัวมากขึ้น เพื่อก้าวสู่ทศวรรษใหม่นี้ ธนาคารได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้ สอด คล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรม ทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับกับเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

5.2 โครงสร้างอัตรากำลังของพนักงานกรุงไทย สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

ซึ่งในเขตราชเทวี มีการแบ่งเป็นสาขาย่อย 22 สาขาและมีจำนวนพนักงาน ดังนี้

สาขา	จำนวนพนักงาน
1.กรมโรงงานอุตสาหกรรม	7
2. กรมสรรพากร	9
3.กระทรวงการคลัง	12
4.การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย	7
5.ชอยอารีย์	14
6.ซีดี คอมเพล็กซ์ ประตูน้ํา	5
7.เซ็นจูรี่	8
8.เดอะแพลทินัม แฟชั่นมอลล์	11
9.ถนนศรีอยุธยา	25
10.บีทีซี สะพานควาย	8
11.ประดิพัทธ์ 13	19
12.ประดิพัทธ์ 16	12
13.ประตูน้ำ	12

5.2 โครงสร้างอัตรากำลังของพนักงานกรุงไทย (ต่อ)

สาขา	จำนวนพนักงาน
14.พาลาเดียม เวิลด์ ช้อปปิ้ง	9
15. ราชเทวี	15
16.ศูนย์การค้าใบหยก	11
17.สถาบันโรคผิวหนัง	7
18.องค์การเภสัชกรรม	10
19.อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	16
20.อาคารเคพีไอ ทาวเวอร์	5
21.อาคารวรรณสรณ์	7
22.อาคารเอ็กซิม	7
รวม	236

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติกส์ จำกัด โดยศึกษาการ บริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J” ผลการวิจัยพบว่า .พนักงานบริษัทไทย โทเร ซินเทติกส์ จำกัด มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อการบริหารจัดการที่สอดคล้องตามแนวทฤษฎี J และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีระดับ ความคิดเห็นต่อการบริหารจัดการที่สอดคล้องตามแนวทฤษฎี J ทุกด้าน การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติกส์ จำกัด โดยจำแนกตามองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ พบว่า การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานด้านเวลาและด้านคุณภาพ

น้ำจิต ชำวันดี (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า เพศ อายุ ที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พิมพ์พรรณ ทรงวิเศษ (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลิกภาพและประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานนาเหนือ” ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการให้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีการใช้บริการประเภทเปิดบัญชี ใหม่ / เปลี่ยนสมุด / ทำบัตร ATM ใช้บริการในช่วงเวลา 08.30 – 12.30 น. ระยะเวลาการเป็น

ลูกค้า มากกว่า 2 ปี – 4 ปี สาเหตุในการใช้บริการเนื่องจากธนาคารอยู่ใกล้ที่ทำงาน และมีการใช้บริการน้อยกว่า 4 ครั้งต่อเดือน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลิกภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานนาเหนือ อยู่ในระดับมาก

น้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน

อัจฉรา บุปผามาลา (2548) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

อารี อินทรา (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แซนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม ผลการศึกษาวิจัยพบว่า หลักการบริหารในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดการ และการควบคุม มีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน และการนำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับสูง การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง

พชรวรรณ ประพัชญกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ธนิดา รัตนพันธ์ (2553) จากการวิจัยเรื่อง บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 การศึกษาวิจัยพบว่า การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1 ภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงจากมากหาน้อย คือด้านคุณ ณะลักษณะด้านทักษะและด้านความรู้ และบทบาทผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์กันกับการพัฒนา

สมรรถนะของบุคลากรในโรงเรียนมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวกและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

วีระกานท์ ศรีสมัย (2551) จากการวิจัยเรื่อง สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2 การศึกษาวิจัยพบว่า สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน คือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านลักษณะนิสัย ด้านแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก

7.สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้

7.1 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ได้ใช้ทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550) มีลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความสามารถในการทำงาน ที่เลือกใช้แนวคิดนี้เพราะเห็นว่าเป็นความเกี่ยวข้องและคล้ายคลึงกับลักษณะส่วนบุคคลกับงานวิจัย

7.2 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ของพนักงาน ได้ใช้ทฤษฎี ของแมคเคลแลนด์ (1973) ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลและแรงจูงใจ / เจตคติ

7.3 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจได้ใช้ทฤษฎีของมาสโลว์ (1986) เนื่องจากแรงจูงใจของมาสโลว์เป็นแรงจูงใจขั้นพื้นฐานที่มีอยู่ในทุกตัวบุคคลที่มีความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งถ้าเราศึกษาว่าพนักงานอยู่ในขั้นลำดับความต้องการไหนก็จะทำให้เราใช้แรงจูงใจได้อย่างถูกต้อง และจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยแรงจูงใจของมาสโลว์ประกอบไปด้วยลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้น ดังนี้ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

7.4 กรอบแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานได้ใช้แนวคิด ของดิน ปรัชญา พุทธิ และไกรยุทธ อีรตยาดีนันท์ (2534) “ประสิทธิภาพ” แบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของกระบวนการบริหาร และ ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์

7.5 สรุปงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่นำมาใช้ในงานวิจัย

ในทฤษฎีของแมคเคลแลนด์จะมีงานวิจัยของธนิตา รัตนพันธ์ ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง คือ ด้านคุณลักษณะ ด้านทักษะและด้านความรู้ ซึ่งทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กันกับการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในโรงเรียนในทิศทางบวกและมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ งานวิจัยของวีระกานท์ ศรีสมัย ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องคือ ด้านทักษะ ด้านความรู้ ด้านอัตมโนทัศน์ ด้านลักษณะนิสัย ด้านแรงจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

ในทฤษฎีที่กล่าวถึงลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์จะมีงานวิจัยของวรรณาทั้งถาวรสิริกุล และปิยาพร ห่องแซง มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยเชิงใจ ประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงและปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการประสบความสำเร็จ



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินงานและขั้นตอน ดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ซึ่งมีทั้งหมด 236 คน (ที่มา: ธนาคารกรุงไทยสาขาเขตราชเทวี ณ เดือน ธันวาคม 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทยสำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำนวน 236 คน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580-587) กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ความผิดพลาดไม่เกิน 5% ซึ่งมีสูตรในการกำหนดดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

e = ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมรับได้

$$\begin{aligned} n &= \frac{236}{1 + (236)(0.05)^2} \\ &= 148.42 \text{ คน} \end{aligned}$$

ดังนั้นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 148 ราย และผู้วิจัยเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกร้อยละ 5 ได้เท่ากับ 7 ราย โดยนับรวมเป็นขนาดตัวอย่าง รวมเป็นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 155 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) โดยเลือกสุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน ซึ่งมี 4 ระดับ คือ ระดับเจ้าหน้าที่ ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ระดับหัวหน้าส่วน/รองผู้จัดการ และระดับผู้บริหาร/ผู้จัดการ ซึ่งจำนวนขนาดตัวอย่างที่ใช้สุ่ม มีดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง

ระดับตำแหน่ง	ประชากร	ขนาดตัวอย่าง
ระดับเจ้าหน้าที่	138	91
ระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส	52	34
ระดับหัวหน้าส่วน / รองผู้จัดการ	34	22
ระดับผู้บริหาร / ผู้จัดการ	12	8
รวม	236	155

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตามตำแหน่งงานที่ได้แบ่งในขั้นที่ 1 แล้วแจกแบบสอบถามทั้ง 22 สาขาเพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างครบ 155 ราย

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. สร้างแบบสอบถามโดยขอบเขตของแบบสอบถามจะเกี่ยวข้องกับข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะของธุรกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม
3. รูปแบบของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลเกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานและรายได้ต่อเดือน แต่ละข้อคำถามมีระดับข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

1. เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ได้ระบุว่าอายุ 21 ปี เป็นอายุต่ำสุดและอายุ 60 ปีเป็นอายุที่สูงสุดของพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล คือ 4 ชั้น

การวิจัยครั้งนี้จึงใช้เกณฑ์ระดับการให้คะแนนมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{(60 - 21)}{4}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 9.75 \text{ ปี หรือประมาณ } 10 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

2.1 21 – 30 ปี

2.2 31 – 40 ปี

2.3 41 – 50 ปี

2.4 51 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด แต่งงาน / อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด ลักษณะคำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous Question) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

4. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง (ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. 2552: 37) ได้แก่

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ข้อมูลจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน

เขตราชเทวี ได้ระบุว่าระยะเวลาในการทำงานต่ำสุดมีการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และระยะเวลาในการทำงานสูงสุดคือ 40 ปี โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วงดังนี้ (ปิยาพร ห้องแสง. 2552: 74)

การวิจัยครั้งนี้จึงใช้เกณฑ์ระดับการให้คะแนน มาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายหาค่าคะแนนเฉลี่ย โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{40-1}{4} \\ &= 9.75 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถระยะเวลาในการทำงานได้ดังนี้

- 7.1 1 – 10 ปี
- 7.2 11 – 20 ปี
- 7.3 21 – 30 ปี
- 7.4 31 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้ โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง (จริพร วรรณจิระ. 2546: 5) ได้แก่

- 6.1 15,001 – 20,000 บาท
- 6.2 20,001 – 25,000 บาท
- 6.3 25,001 – 30,000 บาท
- 6.4 มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะ โดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1) ความรู้ 2) ทักษะ 3) ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง 4) บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล 5) แรงจูงใจ / เจตคติ เป็นจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ดังนี้ ซึ่งคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|----------------------|---|-------|
| เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 5 | คะแนน |
| เห็นด้วย | 4 | คะแนน |
| ไม่แน่ใจ | 3 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วย | 2 | คะแนน |
| ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง | 1 | คะแนน |

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายและการจัดกลุ่มของคะแนน ค่าเฉลี่ย หมายถึง

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	สมรรถนะของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	สมรรถนะของพนักงานอยู่ในระดับดี
2.61 - 3.40	สมรรถนะของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	สมรรถนะของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	สมรรถนะของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของพนักงาน

ซึ่งคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้ 1) ความต้องการของร่างกาย 2) ความต้องการความมั่นคง / ความปลอดภัย 3) ความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม 4) ความต้องการการยกย่อง 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต จำนวน 15 ข้อ

โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายและการจัดกลุ่มของคะแนน ค่าเฉลี่ย หมายถึง

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	พนักงานมีความต้องการมากที่สุด
3.41 - 4.20	พนักงานมีความต้องการมาก
2.61 - 3.40	พนักงานมีความต้องการปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานมีความต้องการน้อย
1.00 - 1.80	พนักงานมีความต้องการน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ซึ่งคำถามทั้งหมดในส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายปิด ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating scale) สร้างตามมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) โดยคำถามแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย 2) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร 3) ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์พอ จำนวน 9 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่กำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายและการจัดกลุ่มของคะแนน ค่าเฉลี่ย หมายถึง

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 - 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 - 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี
2.61 - 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 - 1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

3. การหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามความหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษานำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ด้วยสูตรครอนบัคแอลฟ่า (Cronbach' alpha) เพื่อให้ได้ค่าความเชื่อมั่น ซึ่งจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดง

ว่ามีความเชื่อถือได้มาก ซึ่งผู้วิจัยได้ให้ค่าความเชื่อมั่นที่มากกว่า 0.70 (Jump N. 1978) จึงยอมรับในแบบสอบถาม โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าดังนี้

สมรรถนะของพนักงาน

- ความรู้	เท่ากับ	0.767
- ทักษะ	เท่ากับ	0.879
- ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	เท่ากับ	0.882
- บุคลิกลักษณะประจำตัว	เท่ากับ	0.878
- เจตคติ	เท่ากับ	0.791

ลำดับความต้องการของพนักงาน

- ความต้องการของร่างกาย	เท่ากับ	0.835
- ความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	เท่ากับ	0.869
- ความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม	เท่ากับ	0.829
- ความต้องการการยกย่อง	เท่ากับ	0.794
- ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	เท่ากับ	0.775

ประสิทธิภาพในการทำงาน

- ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	เท่ากับ	0.811
- ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	เท่ากับ	0.716
- ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	เท่ากับ	0.871

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 ชุด

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ทำการเก็บรวบรวมจากแบบสอบถาม กับกลุ่มตัวอย่างตามประชากรที่กำหนดไว้ใน เขต ราชเทวี โดยจะนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบพร้อมทั้งอธิบาย และให้คำแนะนำในการตอบ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) โดยมุ่งศึกษาเรื่อง “สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี แหล่งรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน โดยขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 นำแบบสอบถามซึ่งหาคุณภาพแล้วไปขอความร่วมมือจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ตามที่กำหนด โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจ

วัตถุประสงค์ และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามก่อนให้ผู้ตอบแบบสอบถามเริ่มต้นทำ และทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2.2 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ

5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบจำนวน ความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความสมบูรณ์ก่อนที่จะแปลงข้อมูลและทำการลงรหัส (Coding) แล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนาเพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

$$P = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ P คือ ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)
 f คือ ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงเป็นค่าร้อยละ
 n คือ ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมดหรือจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 65)

$$SD = \sqrt{\left[n \sum x - (\sum x)^2 \right] / n(n-1)}$$

เมื่อ SD แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 X แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว ยกกำลัง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด ยกกำลัง
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
 n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือของชุดคำถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 35)

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของชุดคำถาม
 k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent Sample ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 173-174)

3.1.1 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม และสมมติว่าไม่เท่ากัน

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

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

3.1.2 กรณีไม่ทราบค่าความแปรปรวน (variance) ของประชากรทั้งสองกลุ่ม แต่ทราบว่ประชากรทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนเท่ากัน

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

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม

$\bar{x}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

$\bar{x}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติการวิเคราะห์ทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2546: 135) มีสูตรดังนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

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

โดยที่	k-1	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
	n-k	แทน	Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	SS_b	แทน	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 258)

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

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

$$\text{โดยที่ } df_w = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 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

3.2.1 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

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

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

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

$MS_{(W)}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์ . 2543: 116) มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t -distribution
 $MS_{(w)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group)

สำหรับ Dunnett's T3

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
 $\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
 N_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
 N_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 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 ผลรวมของคะแนนชุด แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนนชุด แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum X)^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด ทั้งหมดยกกำลังสอง
 $(\sum Y)^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด ทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง และ ทุกคู่
 n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็น $-$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็น $+$ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 316)

ถ้า r มีค่าระหว่าง $0.71 - 1.00$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง

ถ้า r มีค่าระหว่าง $0.31 - 0.70$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ถ้า r มีค่าระหว่าง $0.01 - 0.30$ แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ถ้า r มีค่าระหว่าง 0 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง สมรรถนะ ลำดับความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน	ค่าต่ำสุด (Minimum)
Max	แทน	ค่าสูงสุด (Maximum)
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t – distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้ในการพิจารณาใน F – distribution
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
LSD	แทน	Least Significant Difference
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอ ผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3. ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขา
ในเขตราชเทวี ที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา
ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปของจำนวนความถี่ และร้อยละ ดังนี้
ตาราง 3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล

	ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	32	20.65
	หญิง	123	79.35
	รวม	155	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	81	52.25
31 - 40 ปี	40	25.81
41 - 50 ปี	32	20.65
51 - 60 ปี	2	1.29
รวม	155	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	114	73.55
สมรส/อยู่ด้วยกัน	41	26.45
รวม	155	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	5	3.22
ปริญญาตรี	118	76.13
สูงกว่าปริญญาตรี	32	20.65
รวม	155	100.00
ระยะเวลาในการทำงาน		
1 - 7 ปี	123	79.35
8 - 14 ปี	27	17.42
15 - 21 ปี	2	1.29
22 - 28 ปี	2	1.29
29 - 35 ปี	1	0.65
รวม	155	100.00
รายได้ต่อเดือน		
15,001 - 20,000 บาท	95	61.29
20,001 - 25,000 บาท	30	19.35
25,001 - 30,000 บาท	19	12.26
30,001 บาทขึ้นไป	11	7.10
รวม	155	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำนวน 155 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 79.35 และเป็นเพศชาย จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 52.25 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.81 อายุ 41-50 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 และอายุ 51-60 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 73.55 และสถานภาพสมรส /อยู่ด้วยกัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 26.45 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 76.13 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 และมีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.22 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-7 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 79.35 รองลงมา มีระยะเวลาในการทำงาน 8-14 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 17.42 ระยะเวลาในการทำงาน 15-21 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 22-28 ปี มีจำนวน เท่ากัน คือ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.29 และระยะเวลาในการทำงาน 29-35 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.65 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 61.29 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 รายได้ต่อเดือน 25,001-30,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 12.26 และรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านอายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอและมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละของลักษณะส่วนบุคคล (จัดกลุ่มใหม่)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
21 - 30 ปี	81	52.26
31 - 40 ปี	40	25.81
41 ปีขึ้นไป	34	21.93
รวม	155	100.00
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาตรี	123	79.35
สูงกว่าปริญญาตรี	32	20.65
รวม	155	100.00
ระยะเวลาในการทำงาน		
1 - 7 ปี	123	79.35
8 ปีขึ้นไป	32	20.65
รวม	155	100.00
รายได้ต่อเดือน		
15,001 - 20,000 บาท	95	61.30
20,001 - 25,000 บาท	30	19.35
25,001 บาทขึ้นไป	30	19.35
รวม	155	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของ พนักงาน วิชาการกรงุไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี ที่จัดกลุ่มใหม่ จำนวน 155 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 52.26 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 25.81 และอายุ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 21.93 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่า ปริญญาตรีถึงระดับปริญญาตรี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 79.35 และมีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-7 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 79.35 และมีระยะเวลาในการทำงาน 8 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 61.30 รองลงมารายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 และรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 19.35 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน

การวิเคราะห์ ความคิดเห็น เกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง บุคลิกลักษณะประจำตัว และเจตคติ โดยนำเสนอในรูปแบบค่า คะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความรู้	4.12	.512	ดี
ด้านทักษะ	4.04	.514	ดี
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	4.28	.498	ดีมาก
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว	4.21	.483	ดีมาก
ด้านเจตคติ	4.32	.530	ดีมาก
สมรรถนะของพนักงานโดยรวม	4.19	.390	ดี

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี โดยรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ อยู่ในระดับ ดีมาก อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้

ด้านความรู้	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	4.19	.590	ดี
2. มีความรู้เกี่ยวกับการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี	3.79	.738	ดี
3. เป็นคนที่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา	4.32	.654	ดีมาก
4. มีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของท่านอย่างต่อเนื่อง	4.18	.725	ดี
ด้านความรู้โดยรวม	4.12	.512	ดี

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความรู้ในระดับดีมาก ได้แก่ เป็นคนที่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมา ได้แก่ มีการแสวงหาความรู้ เกี่ยวกับธุรกิจของท่าน อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีความรู้เกี่ยวกับการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะ

ด้านทักษะ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	4.28	.650	ดีมาก
2. มีทักษะในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี	4.10	.601	ดี
3. มีทักษะในด้านภาษาเป็นอย่างดี	3.63	.774	ดี
4. มีทักษะในด้านการสื่อสารเป็นอย่างดี	4.17	.704	ดี
ด้านทักษะโดยรวม	4.04	.514	ดี

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านทักษะ โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ สมรรถนะ ด้านทักษะ อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ มีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี อันดับหนึ่ง ได้แก่

มีทักษะในการสื่อสารเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมา ได้แก่ มีทักษะในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีทักษะในด้านภาษาเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความมั่นใจในตนเอง	4.13	.662	ดี
2. มีความกล้าเสี่ยงกล้าตัดสินใจ	4.08	.603	ดี
3. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ	4.45	.571	ดีมาก
4. มีความอดทนอดกลั้น	4.45	.636	ดีมาก
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง โดยรวม	4.28	.498	ดีมาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ในระดับดีมาก ได้แก่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ และมีความ อดทนอดกลั้น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 4.45 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ มีความมั่นใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว

บุคลิกลักษณะประจำตัว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความเป็นผู้นำสูง	3.77	.622	ดี
2. มีระเบียบวินัยในตนเองอย่างเคร่งครัด	4.03	.747	ดี
3. มีความขยัน ซื่อสัตย์	4.53	.606	ดีมาก
4. มีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้	4.53	.596	ดีมาก
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวโดยรวม	4.21	.483	ดีมาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวในระดับดีมาก ได้แก่ มีความขยัน ซื่อสัตย์ และมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ มีระเบียบวินัยในตนเองอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีความเป็นผู้นำสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติ

เจตคติ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความรู้สึกพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ	4.41	.652	ดีมาก
2. มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานอยู่ในองค์กรนี้	4.52	.562	ดีมาก
3. มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร	4.38	.584	ดีมาก
4. มีความรู้สึกพอใจกับการประเมินผลงานโดยหัวหน้างานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม	3.99	.926	ดี
ด้านเจตคติโดยรวม	4.32	.530	ดีมาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านเจตคติโดยรวมอยู่ในระดับดี มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ ด้านเจตคติในระดับดีมาก อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานอยู่ใน องค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.52 รองลงมา ได้แก่ มีความรู้สึกพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ มีความรู้สึกพอใจกับการประเมินผลงานโดยหัวหน้างานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย

การวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย ความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความ

ต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยนำเสนอในรูปแบบค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวมทั้ง 5 ด้าน

ลำดับความต้องการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ด้านความต้องการของร่างกาย	4.68	.488	มากที่สุด
ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	4.28	.601	มากที่สุด
ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม	4.63	.438	มากที่สุด
ด้านความต้องการการยกย่อง	4.43	.531	มากที่สุด
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	4.59	.456	มากที่สุด
ลำดับความต้องการโดยรวม	4.53	.396	มากที่สุด

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ลำดับความต้องการ ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาได้แก่ ด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านความต้องการการยกย่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการของร่างกาย

ความต้องการของร่างกาย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความต้องการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	4.65	.630	มากที่สุด
2. มีความ ต้องการให้องค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการ	4.70	.549	มากที่สุด
3. มีความต้องการให้องค์กรมีการจัด สภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน แสงสว่าง สภาพอากาศ ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้	4.68	.507	มากที่สุด
ด้านความต้องการของร่างกายโดยรวม	4.68	.488	มากที่สุด

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการของร่างกาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.68

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการ ด้านความต้องการของร่างกาย ทุกข้ออยู่ใน ระดับมาก ที่สุด อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความต้องการให้องค์กรมีสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการให้องค์กรมี การจัดหา พเวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน แสงสว่าง สภาพอากาศ ที่ทำให้สามารถ ปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และมีความต้องการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการ ดำรงชีวิตในประจำวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย

ความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความ ต้องการ ไม่เปลี่ยนการทำงานหรือย้ายไปทำงานที่อื่นเพราะเห็นว่า องค์กรของท่านมีความมั่นคง	4.10	.877	มาก
2. มีความต้องการจะทำงานในองค์กรไปตลอด เนื่องจากเห็นว่าองค์กรเป็น องค์กรที่มีความมั่นคงต่ออาชีพ	4.20	.759	มาก
3. มีความต้องการให้องค์กรมีการป้องกันเหตุร้ายและการเตือนภัยต่าง ๆ ที่อาจ เกิดขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ท่านพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ	4.59	.611	มากที่สุด
ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัยโดยรวม	4.28	.601	มากที่สุด

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการ ด้านความต้องการความมั่นคง /ความ ปลอดภัยในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความต้องการให้องค์กร มีการป้องกันเหตุร้ายและการเตือนภัย ต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ท่านพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่างๆ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับมาก อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความต้องการจะทำงานใน องค์กรไปตลอด เนื่องจากเห็นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงต่ออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการไม่เปลี่ยนการทำงานหรือย้ายไปทำงานที่อื่นเพราะเห็นว่าองค์กรของ ท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม

ความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความต้องการให้ ภายในองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน	4.70	.486	มากที่สุด
2. มีความต้องการให้ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าอกเข้าใจกัน สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้	4.68	.534	มากที่สุด
3. มีความต้องการให้องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน	4.55	.572	มากที่สุด
ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคมโดยรวม	4.64	.438	มากที่สุด

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความต้องการให้ ภายในองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมา ได้แก่ มีความต้องการให้ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าอกเข้าใจกัน สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และมีความต้องการให้องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการการยกย่อง

ความต้องการการยกย่อง	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความต้องการงานที่มีความท้าทาย และทำให้มีความ กระตือรือร้น ที่อยากทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.37	.684	มากที่สุด
2. มีความต้องการการได้รับการชมเชยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจเมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จ	4.32	.702	มากที่สุด
3. มีความต้องการให้ผลงานที่ทำเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ	4.59	.543	มากที่สุด
ด้านความต้องการการยกย่องโดยรวม	4.43	.531	มากที่สุด

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการการยกย่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการ ด้านความต้องการการยกย่อง ทุกข้ออยู่ใน ระดับมากที่สุด อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความต้องการให้ผลงานที่ทำเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบ ความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการงานที่มีความท้าทาย และทำ ให้มีความ กระตือรือร้น ที่อยากทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีความ ต้องการการได้รับการชมเชยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจเมื่องานที่ทำประสบ ความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีความต้องการมีเป้าหมายในอนาคตเกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน	4.57	.581	มากที่สุด
2. มีความต้องการให้ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานภายในองค์กรเป็นไปด้วย ความเป็นธรรม	4.63	.485	มากที่สุด
3. จากประสบการณ์การทำงาน สามารถรู้ได้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถนัดหรือเป็น ความสามารถที่แท้จริง	4.56	.511	มากที่สุด
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตโดยรวม	4.59	.456	มากที่สุด

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของ พนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ที่สุด มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ทุกข้อ อยู่ในระดับมากที่สุด อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความต้องการให้ การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานภายใน องค์กรเป็นไปด้วยความเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการ มี เป้าหมายในอนาคตเกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และจากประสบการณ์ การทำงาน สามารถรู้ได้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถนัดหรือเป็นความสามารถที่แท้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย

การวิเคราะห์ระดับ ความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ประกอบด้วย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร และประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยนำเสนอในรูปแบบค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย โดยรวมทั้ง 3 ด้าน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	4.04	.720	ดี
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	4.04	.840	ดี
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	4.23	.657	ดีมาก
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	4.10	.686	ดี

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี โดยรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับ ดีมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการมอบหมายงานและจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร	3.97	.868	ดี
2. มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง	4.00	.814	ดี

ตาราง 18 (ต่อ)

ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
3. มีการฝึกอบรมให้พนักงานเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร	4.14	.734	ดี
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายโดยรวม	4.04	.720	ดี

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ทุกข้ออยู่ในระดับ ดี อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีการฝึกอบรมให้พนักงานเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมา ได้แก่ มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีการมอบหมายงานและจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. มีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ	4.03	.868	ดี
2. มีระบบการทำงานที่ทันสมัย	4.04	.889	ดี
3. มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น	4.05	.889	ดี
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารโดยรวม	4.04	.840	ดี

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของ

กระบวนการบริหาร ทุกข้ออยู่ในระดับ ดี อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ๆมาใช้ เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาได้แก่ มีระบบการทำงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. เน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา	4.01	.879	ดี
2. มีการทำงานโดยเน้นที่คุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า	4.35	.754	ดีมาก
3. มีรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการต่างๆได้ตามความต้องการ	4.34	.696	ดีมาก
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์โดยรวม	4.23	.657	ดีมาก

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์อยู่ในระดับ ดีมาก อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีการทำงานโดยเน้นที่คุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาได้แก่มีรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการต่างๆได้ตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ตามลำดับ ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ เน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 21 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	4.897*	.028
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	.144	.704
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	.277	.599

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามเพศ พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances not Assumed

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .704 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน
จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูข องผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .599 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแรงมูของ ค่าใช้จ่าย	ชาย	4.14	.825	.769	43.009	.446
	หญิง	4.01	.691			
2. ประสิทธิภาพจากแรงมูของ กระบวนการบริหาร	ชาย	4.27	.818	1.767	153	.079
	หญิง	3.97	.838			
3. ประสิทธิภาพจากแรงมูของ ผลลัพธ์	ชาย	4.41	.645	1.794	153	.075
	หญิง	4.18	.655			

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูของค่าใช้จ่าย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.446 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูของค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูของกระบวนการบริหาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.079 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูของกระบวนการบริหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูของผลลัพธ์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศ

แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance : One-way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจ จสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุอย่างน้อย 1 กลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดย ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	.060	2	152	.942
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	.691	2	152	.503
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	.857	2	152	.426

จากตาราง 23 ผลการทดสอบ ค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามอายุ พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .942 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .503 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .426 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มอายุทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	.238	2	.119	.228	.797
	ภายในกลุ่ม	79.530	152	.523		
	รวม	79.768	154			
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	.056	2	.028	.039	.962
	ภายในกลุ่ม	108.601	152	.714		
	รวม	108.657	154			
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	.240	2	.120	.276	.759
	ภายในกลุ่ม	66.287	152	.436		
	รวม	66.528	154			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.797 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.962 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.759 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานการณ์สมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากร สองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความ เชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 25 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	.174	.677
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	.070	.791
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	.129	.720

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .677 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .791 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .720 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ

ประสิทธิภาพในการทำงาน	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	โสด	4.08	.700	1.247	153	.214
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.92	.767			
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	โสด	4.08	.818	.994	153	.322
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.93	.899			
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	โสด	4.26	.663	.976	153	.331
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.15	.641			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตาม สถานภาพสมรส โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.322 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.331 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 27 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	.186	.667
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	.711	.381
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	1.220	.271

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .667 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .381 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .271 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 28 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาตรี	4.05	.709	.432	153	.666
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.99	.769			
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาตรี	4.08	.822	1.240	153	.217
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.88	.899			
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	ต่ำกว่าปริญญาตรีถึงปริญญาตรี	4.26	.631	1.138	153	.257
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.11	.746			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตาม ระดับการศึกษา โดยใช้สถิติค่าที่ (Independent t-test) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.666 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.217 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.257 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างประชากรสองกลุ่ม โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระจากกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 29 แสดงการทดสอบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	.042	.838
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	.431	.513
ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	.204	.652

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .838 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .513 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง

(H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม ระยะเวลาในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพท์ มีค่า Sig. เท่ากับ .652 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances Assumed

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตาม ระยะเวลาในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระยะเวลาในการทำงาน	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย	1 - 7 ปี	4.04	.715	-.118	153	.907
	8 ปีขึ้นไป	4.05	.748			
2. ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร	1 - 7 ปี	4.03	.861	-.336	153	.737
	8 ปีขึ้นไป	4.08	.767			
3. ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพท์	1 - 7 ปี	4.23	.671	.030	153	.976
	8 ปีขึ้นไป	4.22	.613			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติค่าที (Independent t-test) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.907 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.737 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพท์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.976 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง

(H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) กรณีที่มีค่าความแปรปรวนเท่ากัน และใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 กรณีที่มีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้ต่อเดือนอย่างน้อย 1 กลุ่ม แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับ ความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 31 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของ ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	.867	2	152	.422
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	.872	2	152	.420
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	2.105	2	152	.125

จากตาราง 31 ผลการทดสอบ ค่าความแปรปรวนโดยใช้ Levene's test ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.422 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.420 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.125 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน ซึ่งจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการทำงาน จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.650	2	.825	1.605	.204
	ภายในกลุ่ม	78.118	152	.514		
	รวม	79.768	154			
2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ระหว่างกลุ่ม	4.523	2	2.262	3.301*	.039
	ภายในกลุ่ม	104.133	152	.685		
	รวม	108.657	154			
3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.673	2	.837	1.961	.144
	ภายในกลุ่ม	64.855	152	.427		
	รวม	66.528	154			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.204 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.039 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูม ของกระบวนการบริหาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.144 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี รายได้ต่อ เดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นผู้วิจัยจะเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจาก
แรงมูมของกระบวนการบริหาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน		15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.71	4.08	4.23
15,001 - 20,000 บาท	3.71	-	-0.370* (.035)	-0.520 (.380)
20,001 - 25,000 บาท	4.08		-	-0.150* (.016)
25,001 บาทขึ้นไป	4.23			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน
ประสิทธิภาพจากแรงมูมของกระบวนการบริหาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่
ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท
จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้
ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของ
กระบวนการบริหาร น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.370

2. พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท กับรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป
จากการวิเคราะห์พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.016 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้
ต่อเดือน 20,001-25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของ
กระบวนการบริหาร น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี สามารถเขียนเป็น
สมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson
Product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัวที่เป็นอิสระ

ต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2.1 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

สมรรถนะของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความรู้	.276**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านทักษะ	.166**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	.213**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว	.372**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านเจตคติ	.325**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
สมรรถนะของพนักงานโดยรวม	.351**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .351 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มี ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง เมื่อ พิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .372 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .325 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะ ด้านเจตคติ ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

H_1 : สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

สมรรถนะของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความรู้	.139	.084	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านทักษะ	.217**	.007	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	.171*	.033	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว	.190*	.018	ต่ำทิศทางเดียวกัน
สมรรถนะของพนักงานโดยรวม	.341**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

ตาราง 35 (ต่อ)

สมรรถนะของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านเจตคติ	.576**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
สมรรถนะของพนักงานโดยรวม	.341**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .341 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผล การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านความรู้กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .084 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานด้านทักษะกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .217 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย

จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะด้านทักษะดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของ พนักงานด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .171 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .190 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านเจตคติกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของ พนักงานด้านเจตคติกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .576 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะด้านเจตคติดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.3 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

H_1 : สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

สมรรถนะของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความรู้	.178*	.027	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านทักษะ	.265**	.001	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	.326**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว	.315**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านเจตคติ	.599**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
สมรรถนะของพนักงานโดยรวม	.441**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .441 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ

.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .178 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านความรู้ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะกับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านทักษะ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .265 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านทักษะดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้าน ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .326 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านบุคลิกลักษณะประจำตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงาน ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน ด้าน บุคลิก ลักษณะ ประจำตัวมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .315 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปาน กลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะ

ประจำตัวดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .599 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านเจตคติดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อย ได้ดังนี้

สำหรับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ผู้วิจัยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความต้องการของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย

H_1 : ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย

ความต้องการของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการของร่างกาย	.241**	.003	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	.600**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม	.399**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการการยกย่อง	.385**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	.440**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ความต้องการของพนักงานโดยรวม	.534**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .534 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงาน ด้านความต้องการของร่างกาย กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน สาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย ดีขึ้น จะทำให้มี ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคมกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคมกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .399 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคมดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง

ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจาก แง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .440 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความต้องการของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

H_1 : ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร

ความต้องการของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการของร่างกาย	.163*	.043	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	.457**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้าน ความต้องการการยอมรับ / ความผูกพัน / ความต้องการทางสังคม	.281**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการการยกย่อง	.284**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	.304**	.000	ต่ำทิศทางเดียวกัน
ความต้องการของพนักงานโดยรวม	.387**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์

ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของ กระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงาน โดยรวมมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .387 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขต ราชเทวีมีความต้องการโดยรวม ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจาก แง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นราย ด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงาน ด้านความต้องการของร่างกาย กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของ พนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .163 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของพนักงาน ด้านความต้องการของร่างกาย ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจาก แง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความมั่นคง /ความ ปลอดภัยกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .457 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการ ของพนักงานด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัยดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความ ผูกพัน/ความต้องการทางสังคม กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของ กระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการ

ยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคมกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .281 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยกย่อง กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยกย่อง กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยกย่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .284 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยกย่องดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .304 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความต้องการของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

H_1 : ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน
ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์

ความต้องการของพนักงาน	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์		
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์
ด้านความต้องการของร่างกาย	.312**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	.518**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้าน ความต้องการการยอมรับ / ความผูกพัน / ความต้องการทางสังคม	.475**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการการยกย่อง	.364**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	.361**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน
ความต้องการของพนักงานโดยรวม	.520**	.000	ปานกลางทิศทางเดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .520 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการโดยรวม ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ เพิ่มขึ้นในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายด้าน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงาน ด้านความต้องการของร่างกาย กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงาน

ด้านความต้องการของร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจาก แ่งมุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .312 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย ดีขึ้น จะ ทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความมั่นคง /ความ ปลอดภัยกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ ระหว่างความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย กับประสิทธิภาพใน การทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงาน ด้าน ความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .518 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความ มั่นคง/ความปลอดภัย ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของ ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความ ผูกพัน/ความต้องการทางสังคมกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความ ต้องการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของ กระบวนการบริหาร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .475 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ ความต้องการทางสังคม ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของ ผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยกย่อง กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่าง ความ ต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยกย่อง กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพ จากแ่งมุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยกย่อง มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ โดยมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .364 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการการยกย่องดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ มีค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .361 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 40 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์
เพศ	X	X	X
อายุ	X	X	X
สถานภาพสมรส	X	X	X
ระดับการศึกษา	X	X	X
ระยะเวลาในการทำงาน	X	X	X
รายได้ต่อเดือน	X	✓	X

หมายเหตุ

✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 41 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

สมรรถนะของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์
ด้านความรู้	√	X	√
ด้านทักษะ	√	√	√
ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง	√	√	√
ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว	√	√	√
ด้านเจตคติ	√	√	√
สมรรถนะของพนักงานโดยรวม	√	√	√

หมายเหตุ

√ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 42 แสดงสรุปสมมติฐานข้อ 3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

ความต้องการของพนักงาน	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร	ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์
ด้านความต้องการของร่างกาย	√	√	√
ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย	√	√	√
ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม	√	√	√
ด้านความต้องการการยกย่อง	√	√	√
ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต	√	√	√
ความต้องการของพนักงานโดยรวม	√	√	√

หมายเหตุ

√ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาถึง สมรรถนะ ลำดับความต้องการของพนักงานที่มี ความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี เพื่อเป็นแนวทางสำหรับ ผู้บริหารและหัวหน้าสาขาเพื่อเสริมสร้าง ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และองค์กร เพื่อให้บุคลากรในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถ ผลการศึกษา ค้นคว้าตามลำดับต่อไปนี้

สังเขปความมุ่งหมาย ความสำคัญ และสมมติฐานในการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยโดยจำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารและหัวหน้าสาขาเพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งยังเป็นแนวทางในการพัฒนาศักยภาพของพนักงานและองค์กร อีกทั้งยังจะเป็น ประโยชน์ต่อผู้บริหารและบุคคลทั่วไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี
3. ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาสมรรถนะ ลำดับความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูล เกี่ยวกับ ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวีที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 โดยอายุ 21-30 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 52.30 มีสถานภาพโสด จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 73.50 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 76.10 มีระยะเวลาในการทำงาน 1-7 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 79.40 และมีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 61.29

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน

จากการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะ อยู่ในระดับดีมาก อันดับหนึ่ง ได้แก่ ด้านเจตคติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 รองลงมาได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านความรู้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 และด้านทักษะ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาสมรรถนะของพนักงานเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านความรู้ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็น เกี่ยวกับ สมรรถนะ ด้านความรู้โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น ในระดับดีมาก ได้แก่ เป็นคนที่ ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ส่วนความคิดเห็น อยู่ในระดับดี อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 รองลงมาได้แก่ มีการแสวงหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของท่าน อย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 และมีความรู้เกี่ยวกับการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ด้านทักษะ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของด้านทักษะโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีความคิดเห็น อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ มีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี อันดับหนึ่งได้แก่ มีทักษะในด้านการ

สื่อสารเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 รองลงมาได้แก่ มีทักษะในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 และมีทักษะในด้านภาษาเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับสมรรถนะด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ และมีความอดทนอดกลั้น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ 4.45 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ มีความมั่นใจในตนเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีความกล้าเสี่ยง กล้าตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ตามลำดับ

ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว โดยรวมอยู่ในระดับดี มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติ อยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ มีความขยัน ซื่อสัตย์ และมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.53 ส่วนทัศนคติ อยู่ในระดับดี ได้แก่ มีระเบียบวินัยในตนเองอย่างเคร่งครัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และมีความเป็นผู้นำสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ตามลำดับ

ด้านเจตคติ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับ สมรรถนะ ด้านเจตคติ โดยรวมอยู่ในระดับดี มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติ อยู่ในระดับดีมาก อันดับหนึ่ง ได้แก่ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าทำงานอยู่ในองค์กรนี้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาได้แก่ มีความรู้สึกพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม และมีความรู้สึกเสมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ มีความรู้สึกพอใจกับการประเมินผลงานโดยหัวหน้างานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติเกี่ยวกับ ลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย

จากการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับลำดับความต้องการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมาได้แก่ ด้านความต้องการการยอมรับ / ความผูกพัน / ความต้องการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านความต้องการการยกย่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาลำดับความต้องการของพนักงานเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านความต้องการของร่างกาย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีทัศนคติเกี่ยวกับลำดับความต้องการ ด้านความต้องการของร่างกาย

โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด อันต้งหนึ่ง ได้แก่ มีความต้องการให้องค์กรมีสวัสดิการต่างๆที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการให้องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน แสงสว่าง สภาพอากาศ ที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และมีความต้องการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในประจำวันมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ตามลำดับ

ด้านความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับ ลำดับความต้องการ ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความต้องการให้องค์กรมีการป้องกันเหตุร้ายและการเตือนภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ท่านพร้อมรับมือกับเหตุ การณ์ต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความต้องการจะทำงานในองค์กรไปตลอด เนื่องจากเห็นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงต่ออาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และมีความต้องการไม่เปลี่ยนการทำงานหรือย้ายไปทำงานที่อื่นเพราะเห็นว่าองค์กรของท่านมีความมั่นคง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ตามลำดับ

ด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับ ลำดับความต้องการ ด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความต้องการให้ ภายในองค์กร เน้นการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการให้ เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจกัน สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และมีความต้องการให้ องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่างๆ เพื่อเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ตามลำดับ

ด้านความต้องการการยกย่อง พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับลำดับความต้องการ ด้านความต้องการการยกย่อง โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความต้องการให้ ผลงานที่ทำเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 รองลงมาได้แก่มีความต้องการงานที่มีความท้าทาย และทำให้มีความกระตือรือร้น ที่อยากทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และมีความต้องการได้รับการชื่นชมเชยจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจ เมื่องานที่ทำประสบความสำเร็จ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 ตามลำดับ

ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับ ลำดับความต้องการ ด้านความต้องการ ความสำเร็จในชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีความต้องการให้การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานภายในองค์กรเป็นไปด้วยความเป็นธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 รองลงมาได้แก่ มีความต้องการ มีเป้าหมายในอนาคตเกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และจากประสบการณ์การทำงาน สามารถรู้ได้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ถนัดหรือเป็นความสามารถที่แท้จริง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล ทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย

จากการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับ ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของ องค์กร โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ได้แก่ ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ตามลำดับ

และเมื่อพิจารณาลำดับความต้องการของพนักงานเป็นรายด้าน สามารถจำแนกได้ดังนี้

ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับดี ได้แก่ มีการฝึกอบรมให้พนักงานเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาได้แก่มีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และมีการมอบหมายงานและจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 ตามลำดับ

ด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีทัศนคติเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า มีทัศนคติทุกข้ออยู่ในระดับดี ได้แก่ มีการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 รองลงมาได้แก่มีระบบการทำงานที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และมีการลดขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ตามลำดับ

ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีทัศนคติเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์โดยรวมอยู่ในระดับ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณา

รายชื่อ พบว่า มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ มีการทำงานโดยเน้นที่คุณภาพของการให้บริการ แก่ลูกค้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 รองลงมาได้แก่ มีรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการต่างๆได้ตามความต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนทัศนคติอยู่ในระดับดีได้แก่เน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน เพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน อายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารมากที่สุด

สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

สมมติฐานข้อที่ 2.1 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมรรถนะของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ โดยรวม ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านความรู้ ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านทักษะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงาน

สาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านทักษะ ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้าน บุคลิก ลักษณะ ประจำตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าว คือ ถ้าพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัว ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านเจตคติดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมของกระบวนการบริหาร ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมรรถนะของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขต ราชเทวีมีสมรรถนะโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งม ของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมของกระบวนการบริหาร

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้าน ทักษะมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ใน ระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านทักษะ ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพใน การทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีสมรรถนะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเองดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้าน บุคลิก ลักษณะ ประจำตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง สมรรถนะของพนักงาน ด้าน เจตคติ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีสมรรถนะด้านเจตคติดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

ความต้องการของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการโดยรวม ดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกาย มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของร่างกายดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความมั่นคง / ความปลอดภัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูมของค่าใช้จ่าย

ความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ / ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพ จากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี มีความต้องการของ พนักงานด้าน ความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม ดีขึ้น จะทำให้มี ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิตดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความต้องการของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของพนักงานด้านความต้องการของร่างกาย มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมมองของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีมีความต้องการของพนักงานด้าน ความต้องการของ

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสมรรถนะ ลำดับความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

1.1 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า เพศไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีทุกคนทั้งเพศหญิงและเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานเท่าเทียมกัน จึงทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำจิต ชำวันดี (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.2 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุเท่าใดก็ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน กล่าวคือ ไม่ว่าพนักงานจะมีอายุมากหรือน้อยก็มีประสิทธิภาพในการทำงานเท่ากัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำจิต ชำวันดี (2544) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า อายุที่แตกต่างกัน ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.3 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีไม่มีการกีดกันการทำงานในเรื่องสถานภาพสมรส ซึ่งไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด หรือสมรสแล้ว ก็มีประสิทธิภาพในการทำงานเช่นกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มักมีตำแหน่งงานและหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกันไป ซึ่งพนักงานทุกคน ทุกระดับการศึกษาจึงต้องมีผลงานตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พชรวรรณ ประพัชญกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน

1.5 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ด้านแง่มุมของกระบวนการบริหาร และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงว่า ไม่ว่าระยะเวลาในการทำงานมากหรือน้อยไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยอาจมีการอบรมบ่อย จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่ แตกต่างต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุบผามาลา (2548) ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ระยะเวลาในการทำงานของพนักงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

1.6 พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มี รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารมากที่สุด เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า มีหน้าที่ความรับผิดชอบ มีเงินเดือนและมีตำแหน่งที่สูงกว่า นั้นหมายความว่า การที่มีเงินเดือน มีตำแหน่ง และมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่สูงกว่า เป็นส่วนหนึ่งของแรงกระตุ้นให้พนักงานมีใจสู้งาน มีการพัฒนาตนเอง ย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร ดังนั้น พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหารแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีระพจน์ วรรณพุทธรักษ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ส่วนพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย และด้านแง่มุมของผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจจะเป็นเพราะธนาคารแต่ละสาขามีการจัดสรรและกำหนดการใช้ทรัพยากร อุปกรณ์สำนักงานอย่างเท่าเทียมกัน นอกจากนี้มีนโยบายการทำงานโดยเน้นที่คุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า จึงทำให้พนักงานที่มีความรู้สึกรู้สึกมีความเท่าเทียมในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน แรงมูของค่าใช้จ่าย และด้าน แรงมูของผลลัพธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัท แม่กลองฟู้ดส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

2. สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2.1 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน

ประสิทธิภาพจากแรงมูของค่าใช้จ่าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว และด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแรงมูของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความรู้ ด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริม การฝึกอบรมให้พนักงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงานมีการ เรียนรู้การทำงานที่หลากหลาย ส่งผลให้ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ทำให้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร นอกจากนี้มีการสอนงานขั้นตอน การวางแผนและการจัดการงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานรู้สึกเชื่อมั่นในความมั่นคงในหน้าที่การงาน และเป็นการเสริมสร้าง สมรรถนะของพนักงาน มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ Robbins and Coulter (1999: 6) ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพ จะคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิดการสิ้นเปลือง น้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนด 2 คำนี้ไว้ มีความเกี่ยวข้องกัน คือ บริษัทจะมีวิธีการ คือการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อย ที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิผลหรือการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด องค์กรควรจะมี ทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน องค์กรที่มีประสิทธิผลในช่วงสั้น จะมีความไม่แน่นอน เสมอไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วย ประสิทธิผลและประสิทธิภาพเป็นของคู่กันก็ จริง แต่อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกันเสมอไป

2.2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน

ประสิทธิภาพจากแรงมูของกระบวนการบริหาร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมรรถนะของ พนักงาน ได้แก่ ด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจาก แรงมูของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนสมรรถนะของพนักงานด้านทักษะ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแรงมูของกระบวนการบริหาร โดย

มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาและความเป็นผู้นำที่ชัดเจน ทำให้พนักงานมีทักษะในหน้าที่การทำงานเป็น อย่างดี และความคิดเชิงวิเคราะห์ รวมทั้งการตัดสินใจ นอกจากนี้ยัง มีการนำความรู้และเทคนิค ใหม่ ๆ เช่น เครื่องฝากเงินอัตโนมัติ เครื่องบันทึกรายการ เป็นต้น มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกใน การทำงานมากขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน แ่งมุมของกระบวนการบริหาร มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กร ก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใด จะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาด จะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิด ประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

2.3 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน

ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ด้านบุคลิกลักษณะ ประจำตัว ด้านเจตคติ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปาน กลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านความรู้ ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปใน ทิศทางเดียวกัน เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการพัฒนาบุคลากรในด้านคุณภาพ ให้บริการ เช่น การอบรม การจำลองสถานการณ์ เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น เพื่อแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา ทำให้พนักงานมีทักษะ ในการให้บริการ ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านแ่งมุมของผลลัพธ์ มากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ แนวความคิดของ โกศล ดีศีลธรรม (2545:103) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นความสัมพันธ์ระหว่าง ผลผลิตที่อยู่ในรูปของสินค้าและบริการกับปัจจัยการนำเข้าของทรัพยากร ได้แก่ วัตถุดิบ แรงงาน และปัจจัยที่ใช้ในการผลิต เช่น เครื่องจักร อุปกรณ์ เป็นต้น ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมายประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ ใช้ไป และ Robbins and Coulter (1999: 5) กล่าวว่า ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า และผลลัพธ์ ที่ได้ โดยค้นหาวิธีการที่ทำให้ต้นทุนต่ำสุด ถ้าต้องการเพิ่มผลลัพธ์ให้มากกว่าปัจจัยนำเข้า ต้องมี ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

3. ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.1 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้าน ประสิทธิภาพจากแ่งมุมของค่าใช้จ่าย ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย ความต้องการของพนักงานด้านต้องการการ ยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง และด้านความต้องการ

ความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความต้องการของร่างกายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจาก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการใส่ใจด้านความต้องการของพนักงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ ความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น รวมถึง การก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ซึ่งทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร นอกจากนี้มีการฝึกอบรมให้พนักงาน สามารถเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย ซึ่งสอดคล้องกับ วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ (2538: 26) กล่าวถึง การทำงานที่มีประสิทธิภาพ จะส่งผลต่อบุคลากรและหน่วยงาน ดังนี้ (1) เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้นเนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น (2) สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานลดลง และ (3) คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและ ความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจและความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

3.2 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการการยอมรับ /ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร โดยมีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริมให้มีความทำงานร่วมกัน การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานสามารถให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ และการยอมรับในความสามารถของหัวหน้างาน จึงทำให้เกิดการทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ ยังมีระบบการทำงานที่ทันสมัยรวมถึงการนำความรู้และเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำ งานมากขึ้น ส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน แง่มุมของกระบวนการบริหาร เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี.มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญยัตน์พันธ์. 2536 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Jon D.Millet. 1972) กล่าวถึง ประสิทธิภาพว่าหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนพิจารณาจาก การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

3.3 ความต้องการของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ด้านความต้องการของร่างกาย ด้านความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ด้านความต้องการการยกย่อง และด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการส่งเสริมพนักงานให้มีความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีความรับผิดชอบงานมากขึ้น รวมทั้งมีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้พนักงาน แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ซึ่งจะส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ ไรอัน และ สมิทซ์ (Ryan & Smit. 1954 : 276) กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาค้นคว้า สมรรถนะ ลำดับค ความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาใน เขตราชเทวี ผู้ทำการวิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ เขียนข้อเสนอแนะแก่บริษัทและเพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ดังนี้

1. ด้านลักษณะส่วนบุคคล ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี ควรให้การสนับสนุนในเรื่อง การพัฒนาให้ความรู้ การฝึกอบรมและสัมมนาเพิ่มเติมจากผู้มีประสบการณ์ทั้งภายในและภายนอก เพื่อถ่ายทอดความรู้หรือทักษะในการทำงาน เมื่อพนักงานสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรตั้งไว้ ทำให้พนักงานอยากทำงานกับองค์กรมากขึ้น โดยควรให้ความสำคัญพนักงานในกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 บาทขึ้นไป จากการวิจัยพบว่าเป็นผู้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากที่สุด

2. สมรรถนะของพนักงาน

2.1 ด้านความรู้ ผู้บริหารควรมีการส่งเสริมให้พนักงานศึกษาต่อ เพื่อให้พนักงานในองค์กรมีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้น รวมถึงการอบรมเกี่ยวกับ การเงินและการธนาคาร เพื่อให้พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน จะเป็นผลดีต่อองค์กรในอนาคตที่จะสามารถดำเนินธุรกิจที่มีการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2.2 ด้านทักษะ ผู้บริหารควรมีการสนับสนุนให้จัดฝึกอบรมตามเส้นทางอาชีพ (Career path) รวมถึงทักษะในการปฏิบัติงาน ให้แก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงอนาคตในการทำงานของตน มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน และเป็นการเตรียมความพร้อมในการเลื่อนขั้น หากพนักงานสามารถปฏิบัติได้ ตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งจะช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพใน การทำงาน ได้มากขึ้นด้วย เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะ ของพนักงาน ด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขต ราชเทวี

2.3 ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง ผู้บริหารควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับได้มี ส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การเสนอแนะแนวทางแก้ไข หรือปรับปรุงกระบวนการ โครงสร้างการทำงานเพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี อีกทั้งสิ่ง เหล่านี้จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพของงาน และสร้างความผูกพันความจงรักภักดีต่อองค์กรให้กับพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะ ของพนักงาน ด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

2.4 ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว ผู้บริหารควร ส่งเสริมให้มีพนักงานมีบุคลิกลักษณะ ประจำตัวในการทำงาน โดยให้มีการสอนงานกัน เช่น การมาทำงานตรงเวลา การเอาใจใส่ในงาน มุ่งมั่นที่จะใช้ความสามารถเพื่อองค์กร เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่คล้ายคลึง กัน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของพนักงาน ด้านบุคลิกลักษณะประจำตัว มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขต ราชเทวี

2.5 ด้านเจตคติ ผู้บริหารควรให้ การปลูกฝังให้พนักงานมีความรักองค์กร และเกิด ความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรควรสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่พนักงานก่อน เพื่อให้พนักงานเกิด ความภาคภูมิใจที่ทำงานกับองค์กร โดยจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดี สามารถทำงานกับ องค์กรอย่างเต็มใจเต็มความสามารถ และพร้อมที่จะปกป้องชื่อเสียงขององค์กรอีกด้วย เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะของพนักงานด้านเจตคติมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3. ลำดับความต้องการของพนักงาน

3.1 ด้านความต้องการของร่างกาย ผู้บริหารควรมีการชี้แจง ให้พนักงานได้เข้าใจ หลักเกณฑ์การจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร การจัดสวัสดิการและการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กร โดยควรจัดให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน มีความ ยุติธรรม เช่น ค่ารักษาพยาบาล วันหยุด วันลา เงินสำรองเลี้ยงชีพ เพื่อจะได้ตอบสนองความ ต้องการด้านต่าง ๆ ให้มากและครอบคลุมที่สุดเท่าที่จะทำได้ รวมทั้งการจ่ายค่าตอบแทนไม่ควร พิจารณาจากความแตกต่างของตำแหน่งงาน เพศ และอายุงานแต่ควรพิจารณาจากประสิทธิภาพ การทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน รวมถึง มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ที่สามารถ

ปฏิบัติงานได้ เช่น ห้องทำงาน แสงสว่าง สภาพอากาศ เป็นต้น เพื่อส่งผลให้มีประสิทธิภาพในการทำงานและสิ่งจูงใจให้พนักงานพร้อมที่จะทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรต่อไป เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าลำดับความต้องการ ด้านความต้องการของร่างกาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.2 ด้านความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย ผู้บริหารควรมีการป้องกันเหตุร้ายและการเตือนภัยต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น การโจรกรรม การชิงทรัพย์ และไฟไหม้ เป็นต้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ ท่านพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้เกิดบรรยากาศที่รู้สึกอบอุ่น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและตั้งใจในการทำงาน เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าลำดับความต้องการด้านความต้องการความมั่นคง /ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.3 ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานมีกิจกรรมที่เสริมสร้างความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่พนักงาน เช่น มีกีฬาภายใน เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสใกล้ชิดสนิทสนมกันมากขึ้น อันจะนำมาซึ่งความสามัคคีกลมเกลียวในหน่วยงาน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก และคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน และทำให้พนักงานมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในการทำงาน ซึ่งจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ลำดับความต้องการ ด้านความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน /ความต้องการทางสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.4 ด้านความต้องการการยกย่อง ผู้บริหารควรมีการจัดประกวดการให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลงานที่ดี และสนับสนุนให้พนักงานมีสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะช่วยให้สามารถสอนงานเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กร ประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ลำดับความต้องการด้านความต้องการการยกย่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

3.5 ด้านความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงกัน และจัดให้มีการปฐมนิเทศในเรื่องกฎระเบียบและข้อบังคับให้แก่พนักงานที่เข้าทำงานใหม่ เพื่อให้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน โดยผู้บริหารควรชี้แจงนโยบาย ทิศทางและการดำเนินงานของบริษัททั้งในปัจจุบันและในอนาคต เพื่อให้พนักงานได้เข้าใจและรับทราบสภาพของบริษัทและความเคลื่อนไหวของบริษัท รวมทั้งควรให้ความสำคัญในการตั้งเป้าหมายในการทำงาน บริษัทอาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย การมีเป้าหมายเดียวกันจะช่วยให้การทำงานประสบความสำเร็จได้ โดยบริษัทอาจตั้งเป้าหมายใหม่ๆ งานที่ท้าทาย เป็นการกระตุ้นให้แกพนักงานเกิดการแข่งขัน ทำให้ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ต้องระวังไม่ให้เกิดการแข่งขันกันมากเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และความแตกแยกภายในหน่วยงานได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าลำดับความต้องการ ด้านความ

ต้องการความสำเร็จในชีวิต มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี

4. ความต้องการของพนักงานกับสมรรถนะของพนักงาน พบว่า ความต้องการของ
พนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าสมรรถนะของพนักงาน ผู้บริหารจึง
ควรวิเคราะห์ถึงความต้องการของพนักงานเป็นอันดับแรกเพื่อที่จะได้มีการวางแผนพัฒนาบุคลากร
ว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการในด้านใดและองค์กรควรจะมีการจัดเตรียมและพัฒนาสิ่งต่าง ๆ
เหล่านี้ให้พนักงานได้รับอย่างเหมาะสม เมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่เหมาะสมแล้วการทำงานของ
พนักงานก็จะมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้บริหารจึงค่อยมาให้ความสนใจในเรื่องการพัฒนาด้าน
สมรรถนะของพนักงานในลำดับต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานตัวแปรอื่นๆ
เช่น ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพ เป็นต้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบแนวความคิดที่ใช้ครั้งนี้ ไปใช้ใหม่โดยมีการปรับ
คำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงไป เพื่อสามารถนำผลวิจัยไป
ปรับใช้ให้สอดคล้องกับเป้าหมายบริษัท



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จรรยาพร สุรัตน์ชัยการ . (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทแม่กลองฟู้ดส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินดาสัณษณ วัฒนสินธุ์. (2530). การบริหารและการพัฒนาองค์กร. ในเอกสารประกอบ การสอนชุดวิชาการบริหารและพัฒนาองค์กร (หน่วยที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช .เจตคติ. สืบค้นเมื่อ 22 มีนาคม 2556, จาก <http://www.gotoknow.org/posts/396698>
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม . สารนิพนธ์ บธ .ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดชา เดชะวัฒนไพศาล. (2543, ตุลาคม-ธันวาคม). Competency-Based Human Resources Management. *HR Magazine*. 21(4): 12-22.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์. (2534). ทฤษฎีองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการหลักการบริหาร. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์
- เทียน ทองแก้ว . (2553). สมรรถนะ (Competency) : หลักการและแนวปฏิบัติ . สืบค้นเมื่อ 3 ธันวาคม 2555, จาก <http://www.competency.mju.ac.th>
- ธนิดา รัตนพันธ์. (2553). บทบาทผู้บริหารสถานศึกษาต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 1. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (คุรุศาสตร์อุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล . ถ่ายเอกสาร.

- ธงชัย สันติวงษ์; และชัยยศ สันติวงษ์ . (2535). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ . กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์ . (2538). องค์การทฤษฎีและการออกแบบ . กรุงเทพฯ: Management center Bangkok.
- ธีระพจน์ วรรณพุทธรักษ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท แชนมินา-ไซซิสเท็มส์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- น้ำจิต ชำวันดี. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ . สารนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พชรวรรณ ประพัญกุล . (2556). ทักษะของพนักงานและการยอมรับในเทคโนโลยีใหม่ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานบริษัทหลักทรัพย์ ยูโอบี เคย์เฮียน (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พิมพ์พรรณ ทรงวิศิษฐ์. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อบุคลิกภาพและประสิทธิภาพ ในการทำงานของพนักงานบมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานนาเหนือ . สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. (2552). การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย ไทเร ซินเทติกส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ศิริประเสริฐ และคนอื่นๆ. (2538). เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่อง การพัฒนาพนักงานด้วย 5ส. และ QC Circle สำหรับผู้เริ่มต้น. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: แบลคลิปบิชซิง.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). คู่มือการวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- วิทยากร เชียงกุล. (2540). พจนานุกรมศัพท์เศรษฐกิจ. กรุงเทพฯ: มติชน.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ . นนทบุรี: เอส. อาร์. พรินตติ้ง แมสโปรดักส์
- วีระกานท์ ศรีสมัย. (2551). สมรรถนะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 2. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (บริหารการศึกษา). ฉะเชิงเทรา: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์. ถ่ายเอกสาร.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคนอื่นๆ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์ม.
- สุกัญญา รัตมีธรรมโชติ. (2004, พฤศจิกายน – ธันวาคม). Competency: เครื่องมือการบริหารที่ปฏิบัติไม่ได้. *Productivity*. 9 (53): 44 – 48.
- แสง รตนมงคลมาศ . (2514). เทคนิควิธีการใช้แนวคิดทางทฤษฎีในการกำหนดปัญหา และสมมติฐานในการวิจัย. *วารสารพัฒนบริหารศาสตร์*. 2: 80-106.
- อานนท์ ศักดิ์วรวิชญ์. (2547, กรกฎาคม – กันยายน). แนวคิดเรื่องสมรรถนะ Competency: เรื่องเก่าที่เรายังหลงทาง. *Chulalongkon Review*. 16: 57 – 72.
- อุทัย หิรัญโต. (2525). *เทคนิคการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์
- อัจฉรา บุปผามาลา . (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานบริษัทอุตสาหกรรมพรมไทยจำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ .ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of Two-Armed Trials with Normally Distributed Responses. *The Indian Journal of Statistics Sankhya*. Volume 63: 298-310.
- Maslow, Abraham H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.
- McClelland, D.C. (1973). Testing for Competence rather than for Intelligence. *American Psychologist*. 17(7), 57-83.
- Nunnally, J. C.. (1978). *Psychometric Theory*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Robbins; & Coulter M., (1999). *Management*. 6th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Ryan, T.A; & Smith, P.C. (1954). *Principles of industrial psychology*. New York: Ronald Press.
- Taro, Yamane. (1970). *Statistic and introductory analysis*. Tokyo : John Weather Hill.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

สมรรถนะ ลำดับความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพใน
การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขา
ในเขตราชเทวี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ ข้าพเจ้ากำลังศึกษาสมรรถนะ ลำดับความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์
ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขต
ราชเทวี จึงใคร่ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็น
ภาพรวมเท่านั้น และสุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและความ
พยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำแนะนำสำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1: ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับลำดับความต้องการของพนักงานธนาคารกรุงไทย

ส่วนที่ 4: แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย

นางสาวสิตาพัชร จินตนาพันธ์

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมาย ☒ ลงใน ☐ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1.1) ชาย

☐ 1.2) หญิง

2. อายุ

☐ 2.1) 21 – 30 ปี

☐ 2.2) 31 – 40 ปี

☐ 2.3) 41 – 50 ปี

☐ 2.4) 51 – 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

☐ 3.1) โสด

☐ 3.2) สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ 3.3) หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ 6.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ 6.2) ปริญญาตรี

☐ 6.3) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงาน

☐ 4.1) 1 – 7 ปี

☐ 4.2) 8 - 14 ปี

☐ 4.3) 15 - 21 ปี

☐ 4.4) 22 - 28 ปี

☐ 4.5) 29 - 35 ปี

☐ 4.6) 36 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

☐ 5.1) 15,001 – 20,000 บาท

☐ 5.2) 20,001 – 25,000 บาท

☐ 5.3) 25,001 – 30,000 บาท

☐ 5.4) 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด...

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.ความรู้					
1.1 ท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญในหน้าที่การงานที่ท่านทำเป็นอย่างดี					
1.2 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับการเงินและการธนาคารเป็นอย่างดี					
1.3 ท่านเป็นคนที่ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา					
1.4 ท่านแสวงหาความรู้เกี่ยวกับธุรกิจของท่านอย่างต่อเนื่อง					
2. ทักษะ					
2.1 ท่านมีทักษะในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี					
2.2 ท่านมีทักษะในด้านคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี					
2.3 ท่านมีทักษะในด้านภาษาเป็นอย่างดี					
2.4 ท่านมีทักษะในด้านการสื่อสารเป็นอย่างดี					
3.ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง					
3.1 ท่านเป็นคนมีความมั่นใจในตนเอง					
3.2 ท่านเป็นคนกล้าเสี่ยงกล้าตัดสินใจ					
3.3 ท่านเป็นคนยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ					
3.4 ท่านเป็นคนอดทนอดกลั้น					

สมรรถนะ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
4.บุคลิกลักษณะประจำตัว					
4.1 ท่านมีความเป็นผู้นำสูง					
4.2 ท่านเป็นคนมีระเบียบวินัยในตนเองอย่างเคร่งครัด					
4.3 ท่านเป็นคนขยัน ซื่อสัตย์					
4.4 ท่านเป็นคนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้					
5. เจตคติ					
5.1 ท่านรู้สึกพอใจที่ได้รับมอบหมายงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ท่านรับผิดชอบ					
5.2 ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่จะบอกกับคนอื่นว่าท่านทำงานอยู่ในองค์กรนี้					
5.3 เมื่อมีการทำงานร่วมกันเป็นทีมท่านมีความรู้สึกเหมือนเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร					
5.4 ท่านรู้สึกพอใจกับการประเมินผลงานโดยหัวหน้างานที่เป็นไปอย่างยุติธรรม					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับลำดับความต้องการของพนักงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความต้องการของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.ความต้องการของร่างกาย					
1.1 ท่านต้องการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการดำรงชีวิตประจำวัน					
1.2 ท่านต้องการให้องค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของท่าน					
1.3 ท่านต้องการให้องค์กรมีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ เช่น ห้องทำงาน แสงสว่าง สภาพอากาศที่ทำให้ท่านสามารถปฏิบัติงานได้					
2.ความต้องการความมั่นคง/ความปลอดภัย					
2.1 ท่านไม่ต้องการเปลี่ยนการทำงานหรือย้ายไปทำงานที่อื่นเพราะเห็นว่าการจ้างงานมีความมั่นคง					
2.2 ท่านต้องการจะทำงานในองค์กรไปตลอด เนื่องจากเห็นว่าการเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงต่ออาชีพของท่าน					
2.3 ท่านต้องการให้องค์กรมีการป้องกันเหตุร้ายและการเตือนภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมให้ท่านพร้อมรับมือกับเหตุการณ์ต่าง ๆ					
3.ความต้องการการยอมรับ/ความผูกพัน/ความต้องการทางสังคม					
3.1 ท่านต้องการให้ภายในองค์กรของท่าน เน้นการทำงานเป็นทีมมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
3.2 ท่านต้องการให้เพื่อนร่วมงานของท่านมีความเข้าอกเข้าใจกัน สามารถเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้ท่านได้					
3.3 ท่านต้องการให้องค์กรมีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อเน้นให้พนักงานมีส่วนร่วมและเป็นการกระชับความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกัน					

ความต้องการของพนักงาน					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
4.ความต้องการการยกย่อง					
4.1 ท่านต้องการงานที่มีความท้าทาย และทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นที่อยากทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย					
4.2 ท่านต้องการการได้รับการชมเชยจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานด้วยความจริงใจเมื่องานที่ท่านทำประสบความสำเร็จ					
4.3 ท่านต้องการให้ผลงานที่ท่านทำเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
5.ความต้องการความสำเร็จในชีวิต					
5.1 ท่าน ต้องการ มีเป้าหมายในอนาคตเกี่ยวกับการทำงานอย่างชัดเจน					
5.2 ท่านต้องการให้การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งงานภายในองค์กรของท่านเป็นไปด้วยความเป็นธรรม					
5.3 จากประสบการณ์การทำงานของท่าน ท่านสามารถรู้ได้ว่าสิ่งใดเป็นสิ่งที่ท่านถนัดหรือเป็นความสามารถที่แท้จริงของท่าน					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพในการทำงาน					
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย					
1.1 ในองค์กรของท่านมีการมอบหมายงานและจัดสรรงบประมาณอย่างเหมาะสมก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร					
1.2 ในองค์กรของท่านมีการใช้อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานอย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง					
1.3 ในองค์กรของท่านมีการฝึกอบรมให้พนักงานเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายเพื่อให้ปฏิบัติงานแทนกันได้ช่วยลดต้นทุนด้านบุคลากร					
2.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร					
2.1 ในองค์กรของท่านมีการลดขั้นตอนในการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการ					
2.2 ในองค์กรของท่านมีระบบการทำงานที่ทันสมัย					
2.3 ในองค์กรของท่านมีการนำความรู้และเทคนิคใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวกในการทำงานมากขึ้น					
3.ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์					
3.1 ในองค์กรของท่านเน้นการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันตามกำหนดเวลา					
3.2 ในองค์กรของท่านมีการทำงานโดยเน้นที่คุณภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า					
3.3 ในองค์กรของท่านมีรูปแบบการทำธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ทำให้ลูกค้าสามารถเลือกใช้บริการต่างๆได้ตามความต้องการ					



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุฬิสร์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสิตาพัชร จินตนาพันธ์
วันเดือนปีเกิด	9 มกราคม 2531
สถานที่เกิด	เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	88/260 ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2548	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี
พ.ศ. 2552	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์พานารณ
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ