

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

สารนิพนธ์
ของ
ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2552

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

สารนิพนธ์
ของ
ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

บทคัดย่อ
ของ
ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2552

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมือง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).*
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ผศ.ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของ
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมือง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมืองจำนวน 311 คน โดยใช้
แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบใช้
ความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และวิธีความสะดวก สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์
ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
ของครอนบาค ค่าทางสถิติแบบที่ ค่าความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้
สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตดอนเมือง
ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุ 28 – 37 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และ
ระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน เขตดอนเมืองที่มีอายุแตกต่างกันมี
ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. หลักการบริหารในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมือง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01
โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและในระดับสูง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่า
 - 2.1 การวางแผนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมือง ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
 - 2.2 การจัดองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of
พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมือง ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปาน
กลาง
 - 2.3 การนำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดอนเมือง ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

- 2.4 การควบคุมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง
 - 3.1 การสรรหาโดยรวมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
 - 3.2 การคัดเลือกโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
 - 3.3 การฝึกอบรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
 - 3.4 ค่าตอบแทนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
 - 3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

**FACTORS AFFECTING EMPLOYEES' PERFORMANCE EFFICIENCY
OF SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED, CHIDLOM BRANCH**

**AN ABSTRACT
BY
CHAIWIWAT TONGTAWEECHAIKIT**

**Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University
February 2009**

Chaiwiwat Tongtaweechaikit. (2009). *Factors Affecting Employees' Performance Efficiency Of Siam Commercial Bank Public Company Limited, Chidlom Branch*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Adviser: Asst. Prof. Dr.Nak Gulid.

The research was aimed to study factors affecting employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch. The sample of research were 311 employees of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch by using questionnaires to collect information and data and using Probability sampling, Stratified random sampling, and Convenience sampling. The statistics method used to analyze data are Frequency, Percentage, Mean, Standard Deviation, Cronbach's Alpha, t-test, one-way analysis of variation and Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The result shows that the majority of employees are male, ages 28 – 37 years, single status, holding bachelor's degree and less than 5 years work experience.

The results of these findings can be revealed as follows:

1. Employees of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch with different age have statistically significant difference in performance efficiency at .05 level.
2. The correlation between principles of management and employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch was at high level in positive direction with statistical significance at .01 level when consider in each aspect, the results show that
 - 2.1 Overall planning has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 2.2 Overall organizing management has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 2.3 Overall leading has positively high related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level

- 2.4 Overall controlling has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
- 3. Overall human resource management has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 3.1 Overall seeking has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 3.2 Overall selecting has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 3.3 Overall training has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 3.4 Overall wages has positively low related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level
 - 3.5 Overall assertion's working behavior has positively moderate related to employees' performance efficiency of Siam Commercial bank public company Limited, Chidlom branch at statistical significance of .01 level

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และ
คณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ
พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม ของ ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ
ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ ____ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552

ประกาศคุณประการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ ตรวจสอบและแก้ไข ข้อบกพร่องต่างๆในการวิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการวิจัย จนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัย ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงในความกรุณาของอาจารย์ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และอาจารย์ ดร.รักษพงศ์ วงศาโรจน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ ตรวจสอบแบบสอบถาม และให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่สอนสั่งวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ก่อให้เกิดผลสำเร็จในการศึกษา และการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ และคุณแม่ที่ให้การอบรมสั่งสอน ให้การสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจหลักอันสำคัญในการศึกษาระดับปริญญาโท จนทำให้ผู้วิจัย ประสบความสำเร็จ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลมทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ

สารบัญ

บทที่

หน้า

1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบความคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหาร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น	26
ประวัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	28
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	32
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ (ต่อ)

บทที่

หน้า

5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	83
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	83
วิธีดำเนินการวิจัย.....	84
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	87
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	89
การอภิปรายผล.....	94
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า.....	95
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	98
 บรรณานุกรม.....	 99
 ภาคผนวก.....	 103
ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม.....	104
ภาคผนวก ข. รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ.....	111
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม.....	33
2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
3 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการวางแผน.....	39
4 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการจัดองค์การ.....	40
5 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการนำ.....	41
6 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุม.....	42
7 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	43
8 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน.....	44
9 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	48
10 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงอายุ.....	54
12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรส.....	54
13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา.....	55
14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการทำงาน.....	55
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยหลักการบริหาร.....	56
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์.....	59
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน.....	61
18 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามเพศ.....	63
19 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามอายุ.....	64
20 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามอายุ.....	65
21 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	66
22 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
23 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริหาร กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	69
25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน.....	76
26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82
27 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม.....	85
28 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงกระบวนการบริหารการจัดการภายในองค์กร.....	12
---	--	----

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันที่มีการแข่งขันทั้งเรื่องของการจัดการ และการตลาดที่มีแนวโน้มว่าจะรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ เป็นการสร้างอุปสรรคให้กับธุรกิจอย่างมาก บุคลากรในองค์กรนั้นจึงเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดในการที่จะทำให้ธุรกิจดำเนินต่อไปภายใต้การแข่งขันในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่าองค์กรนั้นประกอบด้วย บุคคลแต่ละคน และบุคคลหลายๆคนรวมกันเป็นกลุ่มอยู่ในหน่วยงานย่อย บุคลากรทั้งหมดในหน่วยงานย่อย รวมเป็นคณะบุคคลในองค์กรซึ่งทำหน้าที่สร้างสรรค์ และวางหลักการดำเนินงานที่จะช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ บุคคลเหล่านั้นจะต้องเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่การทำงาน หากขาดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน เช่น มาจากการบังคับให้ทำแล้วนั้น ก็ย่อมไม่อาจหวังได้ว่าองค์กรจะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้ การที่บุคคลมารวมตัวเพื่อที่จะทำหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งนั้น อาจเกิดปัญหาต่างๆ เนื่องจากความแตกต่างในหลายๆ ด้านตามธรรมชาติ เช่น ทักษะ ความรู้ ความสามารถ บุคลิกภาพ และความชอบของแต่ละคน ทำให้องค์กรมีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดีเพื่อที่จะใช้เป็นระเบียบช่วยจูงใจ และผลักดันให้บุคคลที่มีลักษณะแตกต่างกันสามารถดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันได้ ตลอดทั้งดำรงรักษาให้สมาชิกทุกคนได้ทุ่มเทจิตใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อมุ่งไปสู่จุดหมายที่องค์กรได้กำหนดเอาไว้ต่อไป ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ ต่างก็จำเป็นที่จะต้องมีการจัดการ และการบริหารที่ดีเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของแต่ละองค์กรที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งการบริหารจัดการขององค์กรในปัจจุบันก็มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมียุทธศาสตร์ที่ดี และการวางแผนในการบริหารที่มีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมด้วย อย่างเช่น ระบบการจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management) หรือ การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relation Management)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเมืองมีความหลากหลายในแต่ละสาขางาน บุคลากรที่มีความรู้ในวิชาชีพที่ต่างกันทำงานร่วมกันในองค์กรแห่งนี้ ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องให้ความสำคัญในเรื่องพฤติกรรมของบุคลากร และจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในพฤติกรรมของบุคลากรเหล่านั้นเพื่อที่จะใช้หลักการบริหารที่สอดคล้องกับตัวของบุคลากรเอง และมีการจัดสรรค่าน้ำที่ที่เหมาะสมกับบุคลากรที่มีอยู่ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่สามารถทำให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มใจ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และบรรลุเป้าหมายขององค์กรที่ได้วางเอาไว้

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเมือง ซึ่งเป็นสาขาที่มีความเทียบเท่าสำนักงานเขต และมีพนักงานหลายสาขางานทำงานในสาขานี้ จะทำให้ผลการวิจัยเห็นถึงภาพรวมของ หลักการบริหาร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งส่วนนี้จะเป็นประโยชน์ในการที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาองค์กร พัฒนาการบริหารงาน และการบริหารจัดการบุคลากรภายในองค์กร จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้น และบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเมือง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเมือง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตเมือง

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และองค์กร
3. ผลการศึกษาวิจัยทำให้สามารถเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริหารให้สอดคล้องระหว่างพนักงาน กับองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ซึ่งมีทั้งหมดประมาณ 1,136 คน [แหล่งที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พฤษภาคม 2551]

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม การกำหนดกลุ่มใช้วิธีคำนวณจากสูตรของทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1967: 886) จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 296 ตัวอย่าง และทำการเก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ตัวอย่างรวมขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเท่ากับ 311 ตัวอย่าง ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) แล้วเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 18 – 27 ปี

1.1.2.2 28 – 37 ปี

1.1.2.3 38 – 47 ปี

1.1.2.4 48 ปีขึ้นไป

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 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.1.5.2 6 – 10 ปี

1.1.5.3 11 – 15 ปี

1.1.5.4 16 ปีขึ้นไป

1.2 หลักการบริหาร

1.2.1 การวางแผน

1.2.2 การจัดองค์การ

1.2.3 การนำ

1.2.4 การควบคุม

1.3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์

2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพการทำงาน

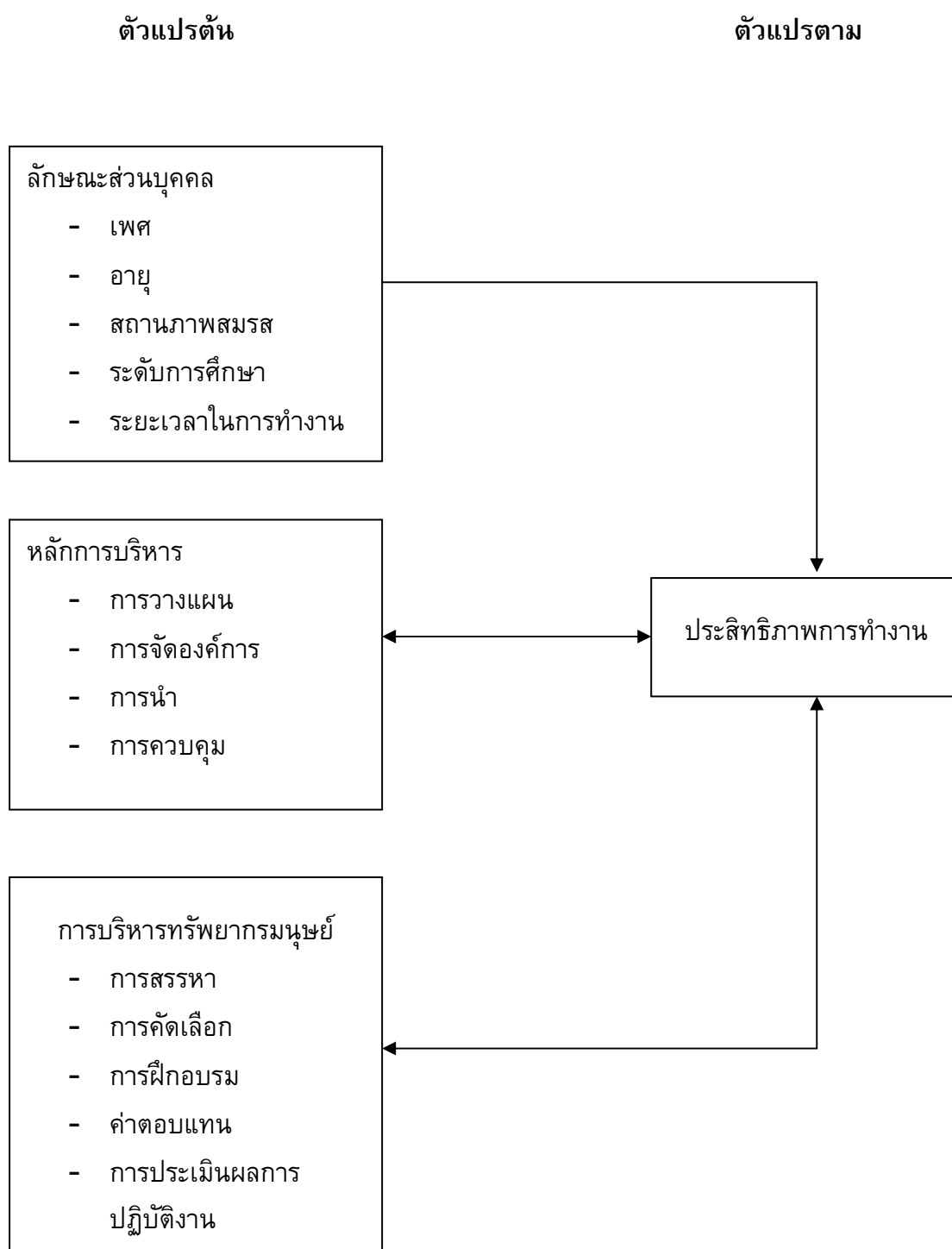
นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. องค์การ หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
2. ผู้บริหาร หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมาย หรือแต่งตั้งจากองค์การเพื่อทำหน้าที่ประสานงาน โดยรับนโยบายมาแล้วนำไปสั่งการ ควบคุม ตัดสินใจและบังคับบัญชาการทำงานในหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย และในขณะเดียวกันก็จะทำหน้าที่รายงานผลการดำเนินงานไปยังผู้ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่าด้วย
3. ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน
4. หลักการบริหาร ประกอบด้วย
 - 4.1 การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมาย กำหนดกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการรวบรวมและประสานงานกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
 - 4.2 การจัดองค์การ หมายถึง เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ บุคคลที่จะเป็นผู้รับผิดชอบและปฏิบัติงาน การจัดโครงสร้างองค์การ การจัดกลุ่มงาน และการกำหนดสายการบังคับบัญชา ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
 - 4.3 การนำ หมายถึง การสั่งการ และการจูงใจให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันอย่างเต็มใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ
 - 4.4 การควบคุม หมายถึง การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
5. การบริหารทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหาร ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวกับงาน บุคลากร หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรในองค์การร่วมกันใช้ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ในการบริหารงานด้านต่างๆ
 - 5.1 การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง กระบวนการดำเนินงานของฝ่ายบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ ได้แก่ การวางแผนนโยบาย ระเบียบแบบแผนในการสรรหาบุคคลมาทำงาน การคัดเลือก การพัฒนา และใช้บุคคลให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การให้มากที่สุด
 - 5.2 การปฐมนิเทศ หมายถึง กิจกรรมที่จัดทำขึ้นเพื่อต้อนรับพนักงานใหม่ในการเข้าร่วมเป็นสมาชิก โดยการแนะนำให้รู้จักและสร้างความคุ้นเคยกับองค์การ กฎระเบียบ วิธีปฏิบัติ และพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่เดิม ตลอดจนสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใหม่ในองค์การ
 - 5.3 การฝึกอบรม หมายถึง การให้การศึกษาแก่ผู้เข้ารับการอบรม หรือพนักงาน เพื่อให้เกิดความรู้และนำความรู้ที่เกี่ยวกับการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- 5.4 การเลื่อนตำแหน่ง หมายถึง การมอบหมายงานในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้แก่พนักงาน โดยทั่วไปตำแหน่งที่สูงขึ้นจะทำให้มีอำนาจ หน้าที่และความรับผิดชอบ ตลอดจนเงินเดือนและผลประโยชน์เพิ่มขึ้นด้วย
 - 5.5 ค่าตอบแทน หมายถึง การให้ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น เงินเดือน และโบนัสที่จ่ายให้แก่พนักงานเพื่อเป็นการตอบแทนในการทำงาน
 - 5.6 การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการในการวัดผลงาน และ ศักยภาพของพนักงานในการปฏิบัติงานในช่วงระยะเวลาหนึ่งว่าเหมาะสมกับ มาตรฐานที่กำหนดหรือไม่
6. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จโดยใช้เวลา และทรัพยากรน้อยที่สุด

กรอบแนวความคิดการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
สำนักงานเขตลพ



สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหาร
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น
5. ประวัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับหลักการบริหาร

1.1 ความหมายของการบริหารจัดการ

คำว่า Management อาจแปลว่า การจัดการหรือการบริการ หรือการบริหารจัดการก็ได้ ดังนั้น การบริหารการจัดการ ในส่วนของคำว่า Administration จะมีความหมายที่แตกต่างจากคำว่า management ดังนี้

คำว่า การบริหาร Administration จะใช้ในการบริหารระดับสูง โดยเน้นการกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูง เป็นคำที่นิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (Public administration) หรือใช้ในหน่วยราชการ และคำว่า ผู้บริหาร (Administrator) จะหมายถึงผู้บริหารที่ทำงานในองค์การของรัฐ หรือองค์การที่ไม่หวังผลกำไร (Schermerhorn. 1999: G - 2)

คำว่า การจัดการ (Management) จะเน้นการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบาย (แผนที่วางไว้) ซึ่งนิยมใช้ในการจัดการธุรกิจ (Business management) ส่วนคำว่า ผู้จัดการ (Manager) จะหมายถึงบุคคลในองค์การซึ่งทำหน้าที่รับผิดชอบต่อกิจกรรมในการบริหารทรัพยากรและกิจการอื่นๆ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ขององค์การ

การบริหารจัดการ (Management) หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ (A set of functions) ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพ (Efficient) หมายถึง การใช้ทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า (Cost-effective) ส่วนการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Effective) หมายถึง การตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง (Right decision) และมีการปฏิบัติได้สำเร็จตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นผลสำเร็จของการบริหารจัดการจึงต้องมีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน (Griffin. 1997: 4)

การบริหารจัดการ หมายถึง กระบวนการของการมุ่งสู่เป้าหมายขององค์การจากการทำงานร่วมกัน โดยใช้บุคคลและทรัพยากรอื่นๆ (Schermerhorn, Hunt; & Osborn. 2000: G - 8) หรือเป็นกระบวนการออกแบบและรักษาสภาพแวดล้อมที่บุคคลทำงานร่วมกันในกลุ่มให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 กระบวนการบริหารการจัดการ

กระบวนการบริหารการจัดการประกอบด้วย 4 ขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) เป็นขั้นตอนการกำหนดวัตถุประสงค์และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้นๆ (Schermerhorn. 1999 : G - 7) ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคตและจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้นๆ การวางแผนประกอบด้วย

- 1.1 การดำเนินการตรวจสอบตัวเอง เพื่อกำหนดสถานภาพในปัจจุบันขององค์การ
- 1.2 การสำรวจสภาพแวดล้อม
- 1.3 การกำหนดวัตถุประสงค์
- 1.4 การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต
- 1.5 การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร
- 1.6 การประเมินแนวทางปฏิบัติที่วางไว้
- 1.7 การทบทวนและปรับแผนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 1.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. การจัดองค์การ (Organizing) เป็นขั้นตอนการจัดบุคคลและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายในการทำงานนั้น (Schermerhorn. 1999 : G - 7) หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ (Schermerhorn, Hunt ;& Osborn. 2000 : G - 8) การจัดองค์การประกอบด้วย

- 2.1 การระบุและอธิบายงานที่จะถูกนำดำเนินการ
- 2.2 การกระจายออกเป็นหน้าที่ (Duties)
- 2.3 การรวมหน้าที่ต่างๆเข้าเป็นตำแหน่งงาน (Positions)
- 2.4 การอธิบายสิ่งที่จำเป็นหรือความต้องการของตำแหน่งงาน
- 2.5 การรวมตำแหน่งงานต่างๆ เป็นหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กันอย่างเหมาะสม และสามารถบริหารจัดการได้
- 2.6 หารมอบหมายงาน ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่

- 2.7 การทบทวนและปรับโครงสร้างขององค์การเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 2.8 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดการองค์การเป็นไปอย่างทั่วถึง
- 2.9 การกำหนดความจำเป็นของทรัพยากรมนุษย์
- 2.10 การสรรหาผู้ปฏิบัติงานที่มีศักยภาพ
- 2.11 การคัดเลือกจากบุคคลที่สรรหามา
- 2.12 การฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต่างๆ
- 2.13 การทบทวนและปรับคุณภาพและปริมาณของทรัพยากรมนุษย์ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 2.14 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการจัดคนเข้าทำงานเป็นไปอย่างทั่วถึง

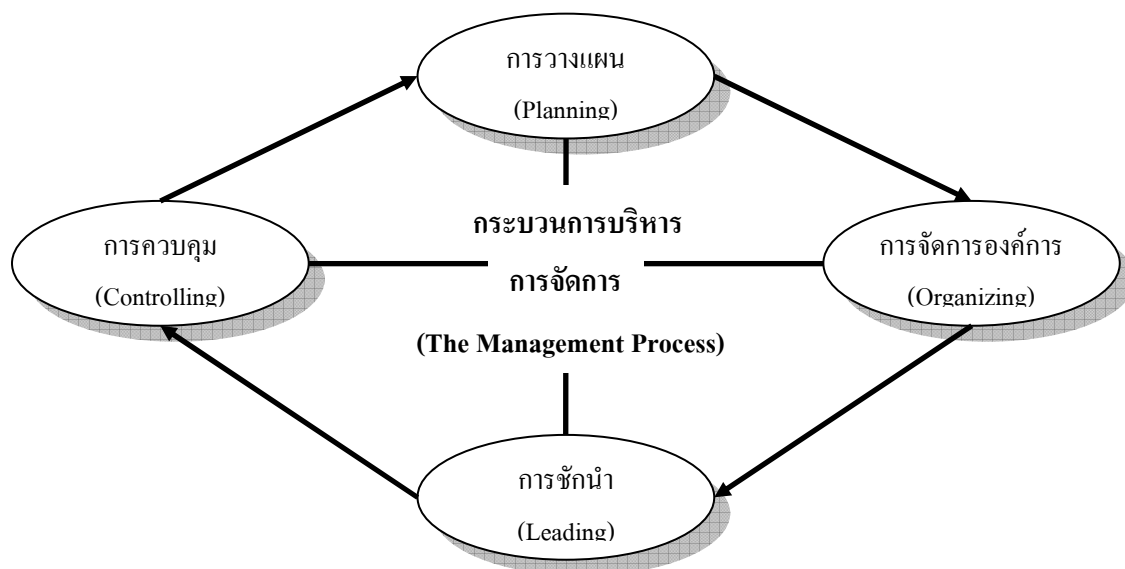
3. การนำ (Leading) เป็นขั้นตอนในการกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ (Schermerhorn. 1999 : G - 5) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการให้ความพยายามของผู้จัดการที่กระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง

- 3.1 การติดต่อสื่อสารและอธิบายผลวัตถุประสงค์ให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทราบ
- 3.2 การมอบหมายมาตรฐานการปฏิบัติงานต่างๆ
- 3.3 การให้คำแนะนำและนำคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน
- 3.4 การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของการปฏิบัติงาน
- 3.5 การยกย่องสรรเสริญและตำหนิต่ออย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม
- 3.6 การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจ โดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์เปลี่ยนแปลง
- 3.7 การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะผู้นำ เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 3.8 การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. การควบคุม (Controlling) เป็นการติดตามผลการทำงาน และแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น (Schermerhorn, Hunt ;& Osborn. 2000 : G - 3) หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการทำงานและดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ (Schermerhorn. 1999 : G - 2) การควบคุมประกอบด้วย

- 4.1 การกำหนดมาตรฐาน
- 4.2 การเปรียบเทียบและติดตามผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
- 4.3 การแก้ไขความบกพร่อง

- 4.4 การทบทวนและปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลง และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด
- 4.5 การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง



ภาพประกอบ 1 แสดงกระบวนการบริหารการจัดการภายในองค์กร
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2544). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหารการจัดการ*. หน้า 20-22.

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

2.1 ความหมายของการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์

เสนาะ ดิเยาว์ (2516:6) ความหมายของการบริหารงานบุคคล คือ การจัดระเบียบและดูแลบุคคลให้ทำงาน เพื่อให้บุคคลใช้ประโยชน์และความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลให้มากที่สุดอันเป็นผลทำให้องค์การอยู่ในฐานะได้เปรียบทางด้านการแข่งขันและได้รับผลงานมากที่สุด รวมถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาตั้งแต่ระดับสูงสุดและต่ำสุดรวมตลอดถึงการดำเนินการต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับคนทุกคนในองค์กรนั้น

สมพงษ์ เกษมสิน (2516:5) การบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการวางแผนนโยบายระเบียบ และกรรมวิธีในการดำเนินการเกี่ยวกับตัวบุคคลที่ปฏิบัติงานในองค์กร โดยให้ได้บุคคลที่เหมาะสม และบำรุงรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพให้มีปริมาณเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

พะยอม วงศ์สารศรี (2532:1) การบริหารงานบุคคล หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารใช้ศิลปะและกลยุทธ์ต่างๆ พิจารณาบุคคลที่อยู่ในสังคม เพื่อดำเนินการพิจารณาสรรหา คัดเลือก และบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้ามาอยู่ในองค์กร และขณะที่บุคคลเข้ามาปฏิบัติในองค์กรโดยมีกิจกรรมในการพัฒนา ชำรงรักษาให้บุคคลที่คัดเลือกเข้ามาเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ มีสุขภาพกายและใจที่ดีในการทำงาน และยังรวมไปถึงการแสวงหาวิธีการที่ทำให้สมาชิกในองค์กรที่ต้องพ้นจากการทำงาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข

ไอลานชีวิช (สมชาย หิรัญกิตติ. 2542: 9; อ้างอิงจาก Ivancevich. 1998. Human Resource Management. P. 708.) ให้ความหมายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นหน้าที่หนึ่งขององค์กร ซึ่งทำให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดจากการใช้พนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเป้าหมายเฉพาะบุคคลในการสรรหา การคัดเลือก และการบรรจุบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมให้เข้าปฏิบัติงานในองค์กร พร้อมทั้งดำเนินการบำรุงรักษาและพัฒนาให้บุคลากรขององค์กรมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม ตลอดจนเสริมสร้างหลักประกันให้แก่สมาชิกที่ต้องพ้นจากการร่วมงานกับองค์กรให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างสงบสุข

2.2 วัตถุประสงค์ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์

อานวย แสงสว่าง(2540: 4) กล่าวว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์จะต้องอาศัยวัตถุประสงค์ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นแนวทางในการปฏิบัติหน้าที่ของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร วัตถุประสงค์ที่สำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. วัตถุประสงค์ด้านสังคม (Societal Objectives) องค์กรจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรับผิดชอบด้านคุณธรรมและสังคม ขจัดและระงับการดำเนินการที่ผิดทั้งด้านคุณธรรมและสังคม
2. วัตถุประสงค์ด้านองค์กร (Organizational Objectives) การจัดการทรัพยากรมนุษย์เกิดขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน การจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่มีส่วนช่วยสร้างองค์กรตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นการจัดตั้งฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมาเพื่อทำหน้าที่ในการรับใช้องค์กร
3. วัตถุประสงค์ด้านหน้าที่ (Functional Objectives) ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ช่วยรักษาระดับการตอบสนองความต้องการองค์กรได้อย่างเหมาะสม จะพบว่าเมื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์กระทำไปอย่างไม่รอบคอบ และไม่สามารถตอบสนองความต้องการขององค์กรได้ ก็จะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรมนุษย์ได้ง่าย จึงเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของฝ่ายจัดการทรัพยากรมนุษย์

4. วัตถุประสงค์ด้านบุคคล (Personal Objectives) เพื่อช่วยให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล ในระยะยาวความสำเร็จตามเป้าหมายของบุคลากรจะมีส่วนช่วยสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กร การทำให้บุคลากรได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายฝ่ายทรัพยากรมนุษย์จะต้องมีมาตรการในการสร้างและสงวนรักษาบุคลากรที่ดีที่สุด โดยการจัดให้มีการจูงใจให้บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มิฉะนั้นประสิทธิภาพในการทำงานและความพอใจในการทำงานของบุคลากรจะมีแต่ลดลงอยู่ตลอดเวลา ในที่สุดบุคลากรก็จะลาออกจากองค์กรไปสมัครเข้าทำงานกับองค์กรอื่นที่ดีกว่าอย่างแน่นอน

2.3 กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์

สมชาย หิรัญกิตติ (2542: 10) กล่าวถึง กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าคือ การปฏิบัติตามนโยบายในการใช้ทรัพยากรมนุษย์ของธุรกิจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร หรือเป็นกิจกรรมการออกแบบเพื่อสร้างความร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร กิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีดังนี้

1. การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ (Human resource Planning) เป็นกระบวนการสำรวจความต้องการทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ได้จำนวนพนักงานที่มีทักษะที่ต้องการ และสามารถจัดหาได้เมื่อจำเป็นต้องใช้ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนที่ช่วยให้ได้ทรัพยากรมนุษย์ที่เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในอนาคต ดังนี้ (1) การพยากรณ์ความต้องการพนักงานที่มีคุณสมบัติต่างๆ (2) การเปรียบเทียบความต้องการกับกำลังแรงงานในปัจจุบัน (3) การกำหนดจำนวนและรูปแบบของพนักงานที่จะสรรหาเข้ามาหรือจำนวนที่จะต้องออกจากงาน
2. การสรรหาคูบุคคล (Recruitment) เป็นกลุ่มกิจกรรมขององค์กรซึ่งใช้เพื่อจูงใจให้ผู้สมัครที่มีความสามารถและทัศนคติที่องค์กรต้องการมาสมัครในตำแหน่งงานที่เหมาะสม เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ การคัดเลือก (Selection) เป็นกระบวนการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมที่สุดสำหรับองค์กร และเหมาะสมกับตำแหน่งที่ต้องการโดยคัดเลือกจากกลุ่มผู้มาสมัคร
3. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training and Development) การฝึกอบรม (Training) เป็นกระบวนการที่มีระบบเพื่อเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมพนักงานให้มีทิศทาง ซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรหรือเป็นกิจกรรมเพื่อให้ผู้เรียนรู้เกิดความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานในปัจจุบัน การทำให้พนักงานมีความรู้ มีการพัฒนาในการปฏิบัติงานเพื่อไปใช้ในปัจจุบันหรืออนาคต
4. ผลตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ (Compensation and benefits) ผลตอบแทน (Compensation) เป็นรางวัลทั้งหมดที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และผลประโยชน์อื่นๆ ส่วน

ผลประโยชน์ (Benefits) เป็นรางวัลหรือส่วนเพิ่มที่พนักงานได้รับ ซึ่งเป็นผลจากการจ้างงานและตำแหน่งภายในองค์การ เช่น การประกันชีวิตและสุขภาพ การท่องเที่ยว ค่ารักษาพยาบาล การแบ่งกำไร การให้ส่วนลดเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของบริษัท

5. ความปลอดภัยและสุขภาพ (Safety and health) ความปลอดภัย (Safety) เป็นความคุ้มครองพนักงานจากอุบัติเหตุในการทำงาน สุขภาพ (Health) เป็นสภาพด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม
6. พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ (Employee and labor relations) พนักงาน (Employee) เป็นสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริหารต้องคำนึงอย่างยิ่ง เพราะงานจะสัมฤทธิ์ผลได้ก็มาจากพนักงานลูกจ้างนั่นเอง แรงงานสัมพันธ์ (Labor relations) เป็นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มพนักงาน(สมภาพแรงงาน) และนายจ้าง(ฝ่ายจัดการ)
7. การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance appraisal) เป็นกระบวนการประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยการวัดและเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ เช่น การบันทึกผลลัพท์ และการติดต่อสื่อสารกลับไปยังพนักงาน ซึ่งเป็นกิจกรรมระหว่างผู้บริหารโดยตรงและพนักงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

เมื่อกล่าวถึงประสิทธิภาพในการทำงาน ถ้าพิจารณาจากแนวทางการคิดทางทฤษฎีต่างๆ มักจะพูดถึงการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งหมายถึงความโดยตรงของประสิทธิภาพนั้นๆ ได้มีผู้ให้ความหมายต่างๆไว้ดังนี้

3.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน

พีเทอร์สัน และพลาวแมน (ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์. 2536: 22; อ้างอิงมาจาก Peterson; & Plowman. 1953) ได้ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพในการบริหารงานด้านธุรกิจ ในความหมายอย่างแคบหมายถึงการลดต้นทุนในการผลิต และการให้ความหมายอย่างกว้างหมายถึง คุณภาพ (Effectiveness) และความสามารถ (Competency and Capability) ในการผลิต และการดำเนินงานด้านธุรกิจที่ถือได้ว่าเป็นประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ก็เพื่อที่สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงสถานการณ์และข้อมูลผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่ ดังนั้นคำว่าประสิทธิภาพด้านธุรกิจจึงมีองค์ประกอบอยู่ 5 ประการ คือต้นทุน (Cost) คุณภาพ (Quality) ปริมาณ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

นอกเหนือจากประสิทธิภาพในความหมายเชิงธุรกิจแล้ว ความหมายของประสิทธิภาพในความอื่นๆนั้น ยังมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ เช่น

มิลเล็ท (สมบุญ สอนประภา. 2537:39; อ้างอิงมาจาก Millet. 1954) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า

ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced) ต่อมา ซิมอน (สมบุญ สอนประภา. 2537:39; Simon. 1960) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับ Millet คือ ถ้าพิจารณาว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา

ดังนั้นประสิทธิภาพตามแนวคิดนี้จึงเท่ากับผลผลิต ลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ และองค์การของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้บริหารกลับไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้

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

E = Efficiency หรือประสิทธิภาพของงาน

O = Output ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่นำมาใช้

S = Satisfaction มีความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

นอกจากความหมายของ ประสิทธิภาพในเชิงธุรกิจ และบริหารงานแล้ว รูแอน และสมิท (ประดิษฐ์ สுகนธสวัสดิ์. 2536: 22; อ้างอิงมาจาก Ruan Smith. 1954) ยังได้พูดถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งทุ่มเทและลงทุนให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้น มองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความพยายาม กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ซุบ กาณจนประการ (2502 : 4) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกับการบริหารงานด้านธุรกิจ แต่เป็นการบริหารงานในระบบราชการ และบวกกับความพึงพอใจไว้ด้วย กล่าวคือ ประสิทธิภาพเป็นแนวความคิด หรือความมุ่งมาดปรารถนาในการบริหารงานในระบบอบประชาธิปไตย ในอันที่จะให้การบริหารราชการได้ผลสูงสุดคู่กับการได้ใช้จ่ายเงินภาษีอากรในการบริหารงานของระเทศ และจะต้องก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณชฎ (2510 : 5) ได้ให้ความหมายของ คำว่า ประสิทธิภาพแตกต่างจากนักวิชาการที่กล่าวมาแล้ว นั่นคือ ประสิทธิภาพหมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด

จากแนวคิดและทฤษฎีต่างๆดังกล่าว อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพในการทำงานเชิงเศรษฐศาสตร์นั้นหมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริหารให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาถึงต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้า (Input) น้อยที่สุด และประหยัดเวลาที่สุด ในขณะที่ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้นพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ และความคล่องแคล่วในการปฏิบัติโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น โดยสรุปแล้วประสิทธิภาพในการทำงาน จึงหมายถึง “การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อประสิทธิภาพขององค์กรต่อไป”

3.2 ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ไมค์ วูดคอคช(Mike Woodcoch 1989: 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

3.2.1 การมีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

3.2.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา และกล้าเผชิญหน้าช่วยกันแก้ไขปัญหาอย่างเต็มที่และจริงใจ การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรม ทัศนคติ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนหนักเป็นเบาในการปฏิบัติงานร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยและอารมณ์

- 3.2.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งและจะไม่สามารถประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคนอื่น ๆ แสดงออกมาอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆกัน
- 3.2.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระเพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกได้อย่างตรงไปตรงมา
- 3.2.4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ (ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม
- 3.2.4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความเจ็บปวด พยายามพูดประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่างยัดเยียดมุ่งหมายและความคิดของฝ่ายตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

3.2.5 กระบวนการการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound working and decision Procedures) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นๆ จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก็ตามก่อนตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและการโต้เถียงกันในการทำงาน บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่รวดเร็วและจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่ปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกัน จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นในทุกระดับขององค์กร การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำให้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคน รู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหาเกี่ยวกับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกคนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

3.2.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่า จะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือการมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งในการบริหารงาน การที่ไม่มีมอบหมายงานหรือมอบหมายงานในระดับต่ำอาจเป็นสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง ขาดเวลาสำหรับ

ผู้พัฒนาบุคลากร หรือเกิดจากความกลัวที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

- 3.2.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีมและบทบาทที่มีอยู่เท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นที่หลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติของแต่ละคนหรือของทีมโดยรวม
- 3.2.8 การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีมงาน การพัฒนาบุคลากรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่าง ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมีสองลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะไปข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องรู้จักที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าวและการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมมีประสิทธิภพน้อยกว่าใดเลื่อนไปสู่ประสิทธิภาพที่สูงขึ้น
- 3.2.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้
- 3.2.9.1 แน่ใจว่าการทำและการตัดสินใจ ของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ
- 3.2.9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

- 3.2.9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพพร้อมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง
 - 3.2.9.4 ไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น
 - 3.2.9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด
 - 3.2.9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน
- 3.2.10 การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่า ใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท
- 3.2.10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการบทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา
 - 3.2.10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า/ผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ
- 3.2.11 การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อที่จะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กิริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อที่เป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียน ไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือล้มเหลวในการทำงาน

การติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสาร ภายในองค์กรมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ และการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

3.2.11.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง ติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกระเบียบวิธีการต่างๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานที่เป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

3.2.11.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบเป็นกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือหารพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วน

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชามี 3 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนมาล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชาจากบนมายังฐานล่าง เป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิม (Classic Theory) มักเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยมากเป็นเรื่องการสั่งการ และการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติ หรือให้ทำตามระเบียบ ขอบังคับ นโยบาย และจดหมาย รวมทั้งวารสารขององค์กร เครื่องกระจายเสียง และข้อเขียนต่างๆ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสนองตามการติดต่อของผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ คือ ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานผลการปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ขอร้องทุกข์ ขอรื้อ หรือ เพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกันเช่น พนักงานกับพนักงาน หรือหัวหน้าฝ่าย กับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ มักจะไม่เป็นพิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวกรวดเร็ว และมักเป็นการสื่อสารสองทาง คือ มีการพูดคุยโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิมสนมซึ่งกันและกัน

3.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน หรือปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆที่น่าสนใจ ดังนี้

روبบินส์ (Robbins. 1998: 28) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การโดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัย (Basic OB Model) โดนแสดงให้เห็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยروبบินส์ได้แบ่งระดับภายในองค์การออกเป็น 3 ระดับ คือ 1.ระดับรายบุคคล (Individual Level) 2.ระดับกลุ่ม (Group Level) 3.ระดับองค์การ (Organization Systems Level) โดยระดับรายบุคคลจะเป็นระดับพื้นฐานขององค์การ ซึ่ง Model ที่روبบินส์นำมาเสนอจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละระดับขององค์การ โดยปัจจัยเหล่านั้นเปรียบเหมือนกระบวนการที่จะมาแปลงผลตัวแปรที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) และผลที่แสดงออกมา (Human Output) คือสิ่งที่องค์การได้รับ สำหรับตัวแปรเบื้องต้นตาม Model นี้ประกอบด้วย 1.ลักษณะทางชีวสังคม (Biographic Characteristics) อันหมายถึง เพศ อายุ และสถานภาพสมรส 2.บุคลิกภาพ (Personality) 3.ค่านิยมและทัศนคติ (Values and Attitudes) 4.ความสามารถ (Ability) ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์การ โดยในระดับรายบุคคลนั้นมีปัจจัยอื่นๆเข้ามาเกี่ยวข้องคือ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) และการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning) ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคล (Individual Decision Making) ที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป

روبบินส์กล่าวว่า กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกันกับองค์การที่ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับยังมีปัจจัยต่างๆเพิ่มเข้ามา ในระดับกลุ่มประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร (Communication) ลักษณะความเป็นผู้นำ (Leadership) ระดับของความขัดแย้ง (Conflict) ความสัมพันธ์ของกลุ่ม (Intergroup Relations) ในระดับองค์การประกอบด้วยนโยบาย การฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) อันหมายถึงกระบวนการสรรหา (Selection Processes) โปรแกรมฝึกอบรม (Training Program) และแบบแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Methods) ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการในทั้ง 3 ระดับ ประการที่หนึ่งก็คือประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีปัจจัยต่างๆมากมายในองค์การ แต่สิ่งสำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้นจึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคล ซึ่งเปรียบเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) โดลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวคือ ลักษณะทางชีวสังคม บุคลิกภาพ ค่านิยมและทัศนคติ และความสามารถส่วนบุคคล

เบคเกอร์ และนิวฮอนเซอร์ (ประดิษฐ์ สุคนธสวัสดิ์. 2536: 24; อ้างอิงมาจาก Becker and Neuhauser. 975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์การ (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์การนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์การ คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์การในฐานะที่เป็นองค์การในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกตัวแบบจำลองในรูปสมมุติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ถ้าหากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์การมีความซ้ำซ้อนต่ำ (Low – Task – Environment – Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์การอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การมากกว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High – Task – Environment – Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ทั้งการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้จะมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบคเกอร์(Becker) ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์การได้ (Visibility Consequences) จะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ เพราะองค์การสามารถทดลองเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติงาน จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2510 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาสามนาจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบีย่นไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา

9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2529: 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas J. Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร คือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณา จุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) หมายถึง แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) หมายถึง ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (Skill) หมายถึง ความสามารถของคนในองค์กร
7. ค่านิยม (Shared Valued) หมายถึง ค่านิยมของคนในองค์กร

3.4 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานตามเอกสารของบริษัท TPI คอนกรีต ประกอบด้วย

1. ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติ (Knowledge and Ability to work)
2. ผลการปฏิบัติงาน (Work Performance)
3. ความสนใจเกี่ยวกับงาน (Interesting in Work)
4. ความคิดริเริ่ม (Initiative)
5. ความเป็นผู้นำ (Leadership)
6. การวางแผนและการจัดระบบงาน (Planning and Organizing)
7. ความสามารถในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ (Problem Solving and Decision Making)
8. ทศนคติและความร่วมมือกับบริษัท (Attitude and Cooperation to Company)
9. การทำงานร่วมกันกับผู้อื่น (Relationship)
10. บุคลิกภาพ (Personality)
11. ความซื่อสัตย์ (Loyalty)
12. การปฏิบัติตามกฎในบริษัท (Attention to Rules)

4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความคิดเห็น

4.1 ความหมายของความคิดเห็น

โคลาซา (Kolasa. 1962: 626) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในการพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง...หรือเป็นการประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัว หรือเป็นการตอบสนองของสิ่งเร้าที่ถูกจำกัด และเป็นสิ่งเร้าที่ได้รับอิทธิพลมาจากความโน้มเอียง

เว็บสเตอร์ (Webster. 1973: 301) ให้ความหมายของความคิดเห็นว่าหมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอน หรือความรู้ันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าเป็นจริงและตรงตามที่คิดไว้

พจนานุกรมเว็บสเตอร์ (Guralnik. 1976: 46) ได้อธิบายว่าความคิดเห็น สามารถสรุปความหมายได้ดังนี้

- ความเชื่อ ที่ไม่สามารถที่จะยืนยันได้แน่นอนว่าเป็นความรู้สึกแท้จริง แต่ดูเหมือนจะเป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผล หรือน่าจะเป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ
- การประเมินผล หรือความรู้สึก หรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ หรือคุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่างๆ
- รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระ..ซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

ประสาธ หลักศิลา (2511: 398-399) สรุปว่า ความคิดเห็นของคนเกิดจากการพบปะสังสรรค์ ประจำวัน แต่คนเรามีสังคมทางภูมิหลังจำกัดอยู่ ซึ่งภูมิหลังทางสังคมของแต่ละคนย่อมเป็นผลถึงการที่คนเรากระทำตอบสนองต่อเหตุการณ์ และเกิดความคิดเห็นเกี่ยวกับเหตุการณ์นั้น

สุชา จันท์ธอม และ สุรางค์ จันท์ธอม (2520: 104) ให้ความหมายว่า ความคิดเห็นหมายถึง ความคิดเห็นที่ยากที่จะแยกออกจากเจตคติได้โดยเด็ดขาด เพราะทั้งความคิดเห็นและเจตคติ มีลักษณะที่คล้ายกัน แต่ลักษณะของความคิดเห็นนั้นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนเจตคติ

เสริม ไชยณรงค์ (2523: 10) อธิบายว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgement) หรือทัศนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งและความคิดเห็นย่อมได้อิทธิพลมาจากเจตคติ

พัชรศร การ์นัต (2533: 44) กล่าวว่า ความคิดเห็น คือ การแสดงออกทางเจตคติที่ออกเป็นคำพูด เป็นการสรุปหรือการลงความเห็นโดยอาศัยพื้นฐานความรู้ที่มีอยู่

จากความหมายดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า ความคิดเห็น เป็นการแสดงออกทางอารมณ์ความรู้สึก การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย กับสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้น ที่แต่ละบุคคลแสดงออกมา โดยสามารถแสดงออกทางการพูด การเขียน และการนึกคิด ทั้งนี้ความคิดเห็นยังสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามกาลเวลา และสภาพแวดล้อมที่เป็นอยู่

4.2 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิดเห็น

ฟอสเตอร์ (Foster.1992: 88) ได้สรุปเกี่ยวกับความคิดเห็นว่ามีมูลเหตุ 2 ประการ คือ

- ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งของ บุคคล หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์
ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้ยิน ได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจเป็น
ประสบการณ์ตรง หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นจริง เป็นประสบการณ์
ทางอ้อม
- ระบบค่านิยม และการตัดสินใจค่านิยมอันเนื่องมาจากกลุ่มชน ซึ่งแต่ละกลุ่มมีค่านิยม
และการตัดสินใจค่านิยมที่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ
แตกต่างกัน

ศักดิ์ สุนทรเสณี (2531: 4) อธิบายว่า ความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และ

ประสบการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเกิดจากเงื่อนไข 4 ประการ คือ

- กระบวนการเรียนรู้ที่ได้จากการเพิ่มพูนและบูรณาการของการตอบสนอง
แนวความคิดต่างๆ เช่น ความคิดเห็นจากครอบครัว โรงเรียน ครู การเรียนการสอน
อื่นๆ
- ประสบการณ์ส่วนตัวขึ้นอยู่กับความแตกต่างของแต่ละบุคคล..ซึ่งมีประสบการณ์
ต่างกันไป ซึ่งนอกเหนือจากประสบการณ์ที่สะสมขึ้นเรื่อยๆ แล้ว ยังทำให้เป็นรูปแบบ
ของตนเองดังนั้น ความคิดเห็น บางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะแต่ละบุคคล แล้วแต่
พัฒนาการและความเจริญเติบโตของบุคคลนั้นๆ
- การเลียนแบบ การถ่ายทอดความคิดเห็นของคนบางคน ได้มาจากการเลียนแบบ
ความคิดเห็นของคนอื่นที่ตนเองเกิดความพอใจ หรือเกิดความชอบ เช่น พ่อแม่ พี่
น้อง ครู ดารา
- กลุ่มสังคม คนยอมรับความคิดเห็นตามกลุ่มสังคมที่ตนเองได้อาศัยอยู่ ตาม
สภาพแวดล้อม เช่น ความคิดเห็นต่อกลุ่มศาสนา หรือสถาบันต่างๆ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความคิดเห็น คือ สิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละบุคคล
ได้ประสบพบเห็น ไม่ว่าจะเป็นประสบการณ์ตรง หรือประสบการณ์ทางอ้อม อาจมาจากการ
เรียนรู้ ค่านิยม หรือการได้รับอิทธิพลความเชื่อจากบุคคลรอบข้าง หรือบุคคลที่ชื่นชอบ ซึ่งสิ่ง
เหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นในแต่ละบุคคล ในเรื่องราวต่างๆ ที่แตกต่างกัน

4.3 ประเภทความคิดเห็น

เรมเมอร์ (Remmer. 1996: 47) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 ประเภท คือ

- ความคิดเห็นเชิงบวกสุด – เชิงลบสุด (Extreme opinion) เป็นความคิดเห็นที่เกิดจาก
การเรียนรู้และประสบการณ์ ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ซึ่งทางบวก ได้แก่ ความรัก
ความหลงและทางลบ ได้แก่ ความรังเกียจ โดยความคิดเห็นนี้รุนแรง และ
เปลี่ยนแปลงได้ยาก

- ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ (Cognitive contents) การมีความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีพื้นฐานจากความรู้ความเข้าใจสิ่งนั้น เช่น ความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ได้แก่ ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ รังเกียจ ไม่เห็นด้วย เป็นต้น

จากข้อความข้างต้นสรุปได้ว่า ความคิดเห็นสามารถเกิดจากการเรียนรู้ เข้าใจ ในสิ่งต่างๆที่ได้พบเห็นในชีวิตประจำวัน หรือมาจากประสบการณ์ที่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีผลต่อจิตใจและ ความคิด ประเภทของความคิดเห็นสามารถแบ่งได้ทั้งในทางที่ดี ได้แก่ การยอมรับ และในทางที่ไม่ดี ได้แก่ การปฏิเสธ อาจมีระดับความคิดเห็นในระดับธรรมดา และรุนแรง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้สึคนึกคิดของผู้คน

5 ประวัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทย เริ่มดำเนินการเมื่อ ปี พ.ศ. 2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ "บุคคัลลภย์" โดยพระเจ้าห้องยาเธอกรมหมื่นมหิศราชหฤทัย พระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงริเริ่มดำเนินการธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม "บุคคัลลภย์" (BOOK CLUB) บุคคัลลภย์ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนวันที่ 30 มกราคม 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ตั้ง "บริษัท แบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด" นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานตราอาร์มแผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคารด้วย

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงยกเลิกตราอาร์มแผ่นดินเปลี่ยนเป็นตราครุฑ ธนาคารจึงเปลี่ยนจากตราอาร์มมาเป็นตราครุฑ โดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า "ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต" อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัท แบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด ได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ และกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็วในช่วงก่อนหน้าที่จะมีสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ. 2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อจาก "สยาม" มาเป็น "ไทย" ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์การต่าง ๆ ที่เคยใช้คำว่า "สยาม" ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า "ไทย" แทน เพื่อความสอดคล้องและเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น "ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด" เพื่อให้สอดคล้องกับภาพการณ์และยุคสมัย นับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ดำเนินกิจการรุดหน้าไปด้วยดี และเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี 2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเจริญเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่จาก ตำบลตลาดน้อย มาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้นจาก บทบัญญัติของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่ต้องการให้ธนาคารพาณิชย์ต่าง ๆ ในประเทศไทย ที่นำเอาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์มาใช้ ไม่ต้องประสบปัญหาในการดำเนินงานจนกระทบกระเทือน ต่อลูกค้าของธนาคาร ถ้าศูนย์คอมพิวเตอร์หลักของแต่ละธนาคารเกิดขัดข้องจนไม่สามารถใช้งานได้ ธนาคารแห่งประเทศไทยจึงกำหนดให้ธนาคารพาณิชย์ทุกธนาคารมีศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง ธนาคารไทยพาณิชย์จึงได้ดำเนินการสร้างศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ ถนนแจ้งวัฒนะ ขึ้น และมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม 2535 ต่อมา ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า "ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)" และ ใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า "SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED" ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

น้ำจิต ขาวนดี (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน): ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผู้บังคับบัญชา ภาระของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน

วิศิษฐ์ จุลปานนท์ (2544) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่งเสริมสหกรณ์: กรณีศึกษาข้าราชการกรมส่งเสริมสหกรณ์ ในจังหวัดเชียงใหม่ ปี พ.ศ. 2543” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจุดใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านค่าใช้จ่ายในครัวเรือน ปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และด้านการฝึกอบรม

ชมพูนุท วรรณคนาพล (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ บทบาทความรับผิดชอบของพนักงานอยู่ในระดับสูง ส่วนความรู้ความเข้าใจในงานและกระบวนการในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสบการณ์ในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด

สุทธิตา แก้วปลั่ง (2545) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์ จังหวัดลำปาง” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีใช้ตัวเงินที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

อักรินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด” พบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อายุ ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางตรงกันข้าม
2. ปัจจัยจูงใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงาน แต่เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน
3. ปัจจัยค่าจ้าง และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวม และรายด้านไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการให้บริษัทปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานของบริษัทในเรื่องการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

สรุปแนวคิด และทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำความหมายของความคิดเห็นของ Webster ที่ได้ให้ความหมายว่า ความคิดเห็น หมายถึง ความเชื่อที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอน หรือความรู้อันแท้จริง แต่ตั้งอยู่ที่จิตใจ ความเห็น และการลงความเห็นของแต่ละบุคคล ที่เห็นว่าเป็นจริงและตรงตามที่คิดไว้ มาประกอบในการออกแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น และนำแนวคิดเรื่องการจัดการของ Schermerhorn มาใช้ประกอบการวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม มาเป็นต้นแบบในการออกแบบสอบถามด้านหลักการบริหาร และแบบสอบถามทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ผู้ทำวิจัยได้ใช้แนวคิดของ สมชาย หิรัญกิตติ เกี่ยวกับกิจกรรมการบริหารทรัพยากรมนุษย์มาเป็นแนวทางในการจัดทำแบบสอบถามทั้งหมด 5 กิจกรรม คือ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากทั้ง 5 กิจกรรมนี้สามารถแสดงถึงความยุติธรรมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในความคิดเห็นของพนักงานที่อาจมีผลสืบเนื่องไปถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานแต่ละคนได้

เรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นำแนวคิด Mike Woodcoch มาใช้ประกอบการออกแบบสอบถามเพื่อทำวิจัย ซึ่งแบ่งได้เป็น 11 ประการ ได้แก่ มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม ภาวะผู้นำที่เหมาะสม การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน การพัฒนาตนเอง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน และการติดต่อสื่อสารที่ดีมาเป็นต้นแบบในการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้มือการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

ตำแหน่ง	ประชากร (คน)
1. สายปฏิบัติการสาขาสำนักงานชิดลม	65
2. สายปฏิบัติการสำนักงานธุรกิจ	52
3. สายปฏิบัติการธุรกรรมการเงิน/หลักทรัพย์	56
4. สายปฏิบัติการธุรกรรมการค้าและเงินโอน ต่างประเทศ	60
5. สายปฏิบัติการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์/เรียกเก็บ	220
6. สายปฏิบัติการสินเชื่อ/สินเชื่อธุรกิจ	120
7. ทีมพัฒนาสินเชื่อมีหลักประกัน	70
8. ทีมพัฒนาสินเชื่อไม่มีหลักประกัน	283
9. สายปฏิบัติการบริการความเสี่ยง/ดูแลอาคาร	210
รวม	1,136

(แหล่งที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พฤษภาคม 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่ง เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 194) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + (N)(e)^2}$$

เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน ขนาดของประชากร
	e	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่ง จำนวน 1136 คน (แหล่งที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่ง พฤษภาคม 2551) ความคลาดเคลื่อน 5% = 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{1136}{1 + (1136)(0.05)^2}$$

$$= 296 \quad \text{คน}$$

ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 296 คน และเพื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถามไว้ 5 % เท่ากับ 15 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 311 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้
 ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการ
 หาขนาดตัวอย่าง เป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 สำนักงานชิดลม

ตำแหน่ง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สายปฏิบัติการสาขาสำนักงานชิดลม	65	18
2. สายปฏิบัติการสำนักงานธุรกิจ	52	14
3. สายปฏิบัติการธุรกรรมการเงิน/หลักทรัพย์	56	15
4. สายปฏิบัติการธุรกรรมการค้าและเงินโอน ต่างประเทศ	60	16
5. สายปฏิบัติการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์/เรียกเก็บ	220	60
6. สายปฏิบัติการสินเชื่อ/สินเชื่อธุรกิจ	120	33
7. ทีมพัฒนาสินเชื่อมีหลักประกัน	70	19
8. ทีมพัฒนาสินเชื่อไม่มีหลักประกัน	283	78
9. สายปฏิบัติการบริการความเสี่ยง/ดูแลอาคาร	210	58
รวม	1,136	311

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) การเก็บรวบรวม
 ข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายปฏิบัติงานตาม
 สัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ครบจำนวนตามตัวอย่างกำหนด

การวางแผนการเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างผู้ศึกษาวิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) การสุ่มตัวอย่างโดยสะดวกให้ครบตามจำนวนแบบสอบถาม

1. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไข ก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 49)

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

เมื่อ α = สัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น

k = จำนวนข้อคำถาม

$\overline{\text{covariance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

$\overline{\text{variance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

พบว่า หลักการบริหารโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.911 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.872, 0.653, 0.744 และ 0.788 ตามลำดับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.878 โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865, 0.813, 0.687, 0.701 และ 0.807 ตามลำดับ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.773 ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งลักษณะของคำถามจะเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice) และให้เลือกตอบข้อที่ตรงกับผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุด จำนวน 5 ข้อ ดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) โดยการกำหนดช่วงอายุจำนวน ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

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

ข้อมูลจากจากธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ได้ระบุว่าอายุ 18 ปี เป็นอายุต่ำสุด และอายุ 60 ปีเป็นอายุที่สูงที่สุดของพนักงาน โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล คือ 4 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้น คือ

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{60 - 18}{4}$$

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 10.5 \quad \text{ประมาณ 10 ปี}$$

จากการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้นข้างต้น สามารถแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 18 – 27 ปี
2. 28 – 37 ปี
3. 38 – 47 ปี
4. 48 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง (บุศรา เตียรณบรรจง. 2546: 33) ได้แก่

1. ต่ำกว่า 5 ปี
2. 6 - 10 ปี
3. 11 - 15 ปี
4. ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการบริหาร โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม มีจำนวนทั้งสิ้น 19 ข้อ ประกอบด้วย

ข้อที่ 1-5 คำถามเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการวางแผน ลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 3 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการวางแผน

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการวางแผนอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการวางแผนอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการวางแผนอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการวางแผนอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการวางแผนอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ข้อที่ 6-10 คำถามเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการจัดการ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการจัดการ

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการจัดการอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการจัดการอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการจัดการอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการจัดการอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการจัดการอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ข้อที่ 11-15 คำถามเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการนำ ลักษณะแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการนำ

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการนำอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการนำอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการนำอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการนำอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการนำอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ข้อที่ 16-19 คำถามเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุม ลักษณะแบบสอบถาม เป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัด ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 6 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุม

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	องค์กรมีหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

ส่วนที่ 3

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม มีจำนวนทั้งสิ้น 10 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 7 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คะแนนเฉลี่ย	ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์
4.21 – 5.00	การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 4

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม มีจำนวนทั้งสิ้น 11 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นวิธีการให้คะแนนรวม (Rating scale method: Likert scale questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2548: 149-150)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงที่สุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำที่สุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = 0.8$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

ตาราง 8 คะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คะแนนเฉลี่ย	ประสิทธิภาพ
4.21 – 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่ดีย่างมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ(Survey Method) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การเมืองภายในองค์กรของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดุสิต โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถาม ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดุสิต จำนวน 311 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่างโดยใช้พนักงานตามสายปฏิบัติงานต่างๆขององค์กรเป็นกลุ่มตัวอย่าง

2. ข้อมูลทุติยภูมิ ซึ่งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้ และเอกสารของ พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตดุสิต เป็นแนวทางในการวิจัยครั้งนี้

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ครบตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์แบบสอบถาม (Editing) ต่อมาทำการลงรหัส (Coding) เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่างๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window Version 15 ในการประมวลผล หลังจากนั้นทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ของแบบสอบถามและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มประชากร คือ เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระดับการศึกษา ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2, 3 และ 4

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ ในแบบสอบถามที่ส่วนที่ 2, 3 และ 4 โดยใช้สูตร

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐานดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมุติฐานด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of variance) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมุติฐานด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) พื้นฐานประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 35)

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

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

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 65)

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

เมื่อ	S.D.	แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	X	แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (แอลฟา-Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 49)

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

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมด

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) โดยใช้

3.1 ค่า t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1 \neq S_2$

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

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1 = S_2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$\text{โดยที่ } df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 ค่า F-test เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 135)

ตาราง 9 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

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

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

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 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

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T'3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

s แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y
	n	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

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

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์</u>	<u>ความหมาย</u>
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ผู้วิจัยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t – distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F – distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หลักการบริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 10 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	52.4
หญิง	148	47.6
รวม	311	100.0
2. อายุ		
18 - 27 ปี	58	18.6
28 - 37 ปี	150	48.3
38 - 47 ปี	83	26.7
48 ปีขึ้นไป	20	6.4
รวม	311	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	196	63.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	108	34.7
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	7	2.3
รวม	311	100.0
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	10	3.2
ปริญญาตรี	257	82.6
สูงกว่าปริญญาตรี	44	14.2
รวม	311	100.0
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	116	37.3
6 – 10 ปี	19	6.1
11 – 15 ปี	86	27.7
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	90	28.9
รวม	311	100.0

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 311 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

อายุ พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นพนักงานที่มีอายุ 28 – 37 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 38 - 47 ปี มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 26.7 พนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 48ปีขึ้นไป มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ตามลำดับ และเนื่องจากมีพนักงาน อายุตั้งแต่ 48ปีขึ้นไป ที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 ผู้ทำวิจัยจึงนำไปรวมกับช่วงอายุ 38 – 47 ปี ดังแสดงในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2.อายุ		
18 - 27 ปี	58	18.6
28 - 37 ปี	150	48.3
38 ปีขึ้นไป	103	33.1
รวม	311	100.0

สถานภาพสมรส พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถาม สถานภาพโสดมีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันมีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3 เนื่องจากมีพนักงานที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้าด้วยกันกับสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ดังแสดงในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของสถานภาพสมรส

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	196	63.0
สมรส ,อยู่ด้วยกัน / หม้าย ,หย่าร้าง ,แยกกันอยู่	115	37.0
รวม	311	100.0

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และเนื่องจากมีพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำการตอบแบบสอบถามจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้าด้วยกับระดับการศึกษาปริญญาตรี ดังแสดงในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี	267	85.8
สูงกว่าปริญญาตรี	44	14.2
รวม	311	100.0

ระยะเวลาการทำงาน พบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 11 - 15 ปี มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 และเนื่องจากมีพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี ตอบแบบสอบถามจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.1 ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้าด้วยกับระยะเวลาการทำงาน 11 - 15 ปี ดังแสดงในตาราง 14

ตาราง 14 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของระยะเวลาในการทำงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาในการทำงาน		
ต่ำกว่า 5 ปี	116	37.3
6 - 15 ปี	105	33.8
ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป	90	28.9
รวม	311	100.0

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์หลักการบริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพ
การทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม**

ข้อมูลหลักการบริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการทำงาน
วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 15 - 17

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยหลักการบริหาร

หลักการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การวางแผน			
1.ผู้บริหารมีการวางแผนตามแต่ละสายงานเพื่อให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	3.70	.744	ดี
2.ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการ ปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน	3.66	.748	ดี
3.ข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ	3.60	.812	ดี
4.องค์กรของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและ แนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน	3.56	.867	ดี
5.ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกันอย่าง ทั่วถึง	3.52	.790	ดี
รวม	3.61	.606	ดี
การจัดองค์การ			
6.ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน	3.94	.627	ดี
7.พื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่างเหมาะสม	3.21	.972	ปานกลาง
8.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยฝั งองค์กรอย่างชัดเจน	3.36	.849	ปานกลาง
9.องค์กรของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อ สถานการณ์เปลี่ยนไป	3.65	.716	ดี
10.มีการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี	3.16	.979	ปานกลาง
รวม	3.46	.606	ดี

ตาราง 15 (ต่อ)

หลักการบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การนำ			
11.ท่านได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	3.48	.830	ดี
12.ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	3.43	.862	ดี
13.ผู้บังคับบัญชาเตือนพนักงานเมื่อการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด	3.71	.770	ดี
14.มีการกระตุ้นและชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	3.68	.741	ดี
15.การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง	3.44	.859	ดี
รวม	3.55	.628	ดี
การควบคุม			
16.องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้	3.69	.821	ดี
17.ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ	3.66	.766	ดี
18.ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน	3.26	.936	ปานกลาง
19.องค์กรของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ	3.36	.918	ปานกลาง
รวม	3.49	.705	ดี
สรุปภาพรวมหลักการบริหาร	3.53	.546	ดี

จากตาราง 15 แสดงภาพรวมหลักการบริหาร พบว่า พนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม มีความเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ ผู้บริหารมีการวางแผนตามแต่ละสายงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน ข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ องค์กรของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน และผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70, 3.66, 3.60, 3.56 และ 3.52 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดี คือ ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และองค์กรของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และ 3.65 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการจัดองค์การอยู่ในระดับปานกลาง คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน พื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่างเหมาะสม และมีการสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36, 3.21 และ 3.16 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการนำโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ ผู้บังคับบัญชาเตือนพนักงานเมื่อการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด มีการกระตุ้นและชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย ท่านได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง และผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการงานเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71, 3.68, 3.48, 3.44 และ 3.43 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดี คือ องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้ และผลการงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และ 3.66 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์กรของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ และผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.26 ตามลำดับ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การสรรหา			
20.การสรรหาบุคลากรขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.05	.978	ปานกลาง
21.องค์กรของท่านให้โอกาสเท่าเทียมกันในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน	3.12	1.022	ปานกลาง
รวม	3.08	.943	ปานกลาง
การคัดเลือก			
22.การคัดเลือกพนักงานยึดหลักความรู้ ความสามารถ โดยใช้หลักคุณธรรม	3.26	1.012	ปานกลาง
23.การคัดเลือกเป็นไปอย่างยุติธรรมโดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง	3.04	1.045	ปานกลาง
รวม	3.15	.978	ปานกลาง
การฝึกอบรม			
24.การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และจำเป็นสำหรับท่าน	3.60	.910	ดี
25.ท่านได้รับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง	3.21	.896	ปานกลาง
รวม	3.40	.795	ปานกลาง
ค่าตอบแทน			
26.การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.84	1.030	ปานกลาง
27.การปรับเงินเดือนควรเป็นไปตามผลงานของแต่ละบุคคล	3.50	1.000	ดี
รวม	3.17	.897	ปานกลาง
การประเมินผลการปฏิบัติงาน			
28.องค์กรของท่านนำเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการประเมิน	3.23	.905	ปานกลาง
29.การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม	2.96	1.006	ปานกลาง
รวม	3.10	.889	ปานกลาง
สรุปภาพรวมการบริหารทรัพยากรมนุษย์	3.18	.729	ปานกลาง

จากตาราง 16 แสดงภาพรวมการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่า พนักงานของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม มีความเห็นเกี่ยวกับการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การสรรหาบุคลากรขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม และ องค์กรของท่านให้โอกาสเท่าเทียมกันในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.05 และ 3.12 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การคัดเลือกพนักงานยึดหลักความรู้ ความสามารถ โดยไม่ใช่เส้นสาย และการคัดเลือกเป็นไปอย่างยุติธรรมโดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และ 3.04 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดี คือ การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และจำเป็นสำหรับท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และพนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดี คือ การปรับเงินเดือนควรเป็นไปตามผลงานของแต่ละบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 และ พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง คือ องค์กรของท่านนำเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการประเมิน และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 และ 2.96 ตามลำดับ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
30.ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมาย	3.66	.643	ดี
31.ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกัน ในการ การร่วมกันแก้ไขปัญหา	3.69	.623	ดี
32.ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่างๆ	3.95	.469	ดี
33.ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านร่วมมือกันในการ แก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆในการปฏิบัติงาน	3.81	.620	ดี
34.ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.53	.735	ดี
35.ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความรับผิดชอบอย่าง เต็มที่เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	3.25	1.137	ปานกลาง
36.ท่านทำการทบทวน และปรับปรุงการทำงานอย่าง ต่อเนื่อง	3.77	.596	ดี
37.ท่านมีผลงานเพิ่มขึ้นตามลำดับ	3.64	.601	ดี
38.ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และต่าง สายงาน	3.95	.596	ดี
39.ท่านมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน	3.87	.576	ดี
40.ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับท่าน อย่างสม่ำเสมอ	3.63	.804	ดี
สรุปภาพรวมประสิทธิภาพการทำงาน	3.70	.442	ดี

จากตาราง 17 แสดงภาพรวมประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า พนักงานของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม มีความเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับดีในข้อต่อไปนี้ คือ ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่างๆ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และต่างสายงาน ท่านมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านร่วมมือกันในการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ท่านทำการทบทวน และปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกัน ในการร่วมกันแก้ไขปัญหา ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมาย ท่านมีผลงานเพิ่มขึ้นตามลำดับ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างสม่ำเสมอ และท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95, 3.95, 3.87, 3.81, 3.77, 3.59, 3.66, 3.64, 3.63, และ 3.53 ตามลำดับ

พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ในด้าน เพศ และสถานภาพสมรส สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent t-test ในด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงานสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ One-way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	for Equality of Variances							
	F	Sig.						
ประสิทธิภาพการทำงาน								
Equal Variances assumed	.288	.592	ชาย	3.73	.427	1.083	309	.279
			หญิง	3.68	.458			

จากตาราง 18 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.592 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .279 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
	Statistic							
ประสิทธิภาพการทำงาน	.916	.401	ระหว่างกลุ่ม	1.305	2	.652	3.394*	.035
			ภายในกลุ่ม	59.191	308	.192		
			รวม	60.495	310			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.401 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนเท่ากันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม จำแนกตามอายุ พบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานเป็นรายคู่ด้วยวิธีการ Least – Significant Different (LSD) โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	18 – 27 ปี 3.81	28 – 37 ปี 3.64	38 ปีขึ้นไป 3.74
18 – 27 ปี	3.81		.165* (.016)	.069 (.336)
28 – 37 ปี	3.64			-.095 (.090)
38 ปีขึ้นไป	3.74			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 18- 27 ปี จากการวิเคราะห์ พบค่า Sig. เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 18 – 27 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 28 – 37 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 18 – 27 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28 – 37 ปี และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .165 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		สถานภาพสมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ประสิทธิภาพการทำงาน								
Equal Variances assumed	3.595	.059	โสด	3.72	.422	0.907	309	.365
			สมรส , อยู่ด้วยกัน /	3.68	.474			
			หม้าย , หย่าร้าง ,					
			แยกกันอยู่					

จากตาราง 21 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .365 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ประสิทธิภาพการทำงาน								
Equal Variances assumed	.191	.662	ต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี	3.69	.439	-1.506	309	.133
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.80	.450			

จากตาราง 22 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.662 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .133 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติค่า F แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	Homogeneity of		แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Variances							
	Levene	Sig.						
	Statistic							
ประสิทธิภาพการทำงาน	.836	.434	ระหว่างกลุ่ม	.677	2	.338	1.743	.177
			ภายในกลุ่ม	59.818	308	.194		
			รวม	60.495	310			

จากตาราง 23 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้น จึงทำการทดสอบโดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ .177 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : หลักการบริหารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

H_1 : หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง หลักการบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

หลักการบริหาร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
การวางแผน	.605**	.000	สูง
1. ผู้บริหารมีการวางแผนตามแต่ละสายงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร	.441**	.000	ปานกลาง
2. ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน	.466**	.000	ปานกลาง
3. ข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ	.420**	.000	ปานกลาง
4. องค์การของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน	.500**	.000	ปานกลาง
5. ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึง	.483**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 24 (ต่อ)

หลักการบริหาร	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
การจัดองค์การ	.574**	.000	ปานกลาง
6. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน	.436**	.000	ปานกลาง
7. พื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่างเหมาะสม	.405**	.000	ปานกลาง
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน	.416**	.000	ปานกลาง
9. องค์การของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป	.376**	.000	ต่ำ
10. มีสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่ดี	.460**	.000	ปานกลาง
การนำ	.696**	.000	สูง
11. ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ	.577**	.000	ปานกลาง
12. ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย	.512**	.000	ปานกลาง
13. ผู้บังคับบัญชาดิเียนพนักงานเมื่อการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด	.433**	.000	ปานกลาง
14. มีการกระตุ้นและชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย	.630**	.000	สูง
15. การสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง	.542**	.000	ปานกลาง
การควบคุม	.594**	.000	ปานกลาง
16. องค์การของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้	.436**	.000	ปานกลาง
17. ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ	.440**	.000	ปานกลาง
18. ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน	.536**	.000	ปานกลาง
19. องค์การของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ	.522**	.000	ปานกลาง
หลักการบริหาร	.716**	.000	สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง หลักการบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) มีดังนี้

ปัจจัยด้านหลักการบริหารโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า หลักการบริหารโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .716 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือหลักการบริหารมีระดับสูงขึ้นจะมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมจะเพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาารายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การวางแผนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .605 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้ามีการวางแผนโดยรวมละเอียดรอบคอบมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณาารายข้อพบว่า

1. การวางแผน ผู้บริหารมีการวางแผนตามแต่ละสายงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .441 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการวางแผนตามแต่ละสายงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์การชัดเจนมากขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
2. การวางแผน ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .466 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานตามแต่ละสายงานแม่นยำมากขึ้น จะมีประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. การวางแผน ข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .420 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึง และเป็นระบบมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
4. การวางแผน องค์การของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .500 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ องค์การของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
5. การวางแผน ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึง พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .483 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึงยิ่งขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การจัดการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .574 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การจัดการโดยรวมมีความชัดเจนขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาจากข้อพบว่า

6. การจัดการ ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .436 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ หน้าที่ความรับผิดชอบมีความชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. การจัดองค์การ พื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่างเหมาะสม พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่งชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .405 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่างเหมาะสมและเป็นระเบียบมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
8. การจัดองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่งชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .416 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การมีความชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
9. การจัดองค์การ องค์การของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่งชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .376 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าองค์การมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ
10. การจัดองค์การ มีสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่ดี พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่งชัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .460 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าสิ่งแวดล้อมภายในองค์การดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการนำโดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตตลิ่งชัน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การนำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .696 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ การนำโดยรวมมีความถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

11. การนำ ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .577 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
12. การนำ ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .512 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมายมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
13. การนำ ผู้บังคับบัญชาติเตียนพนักงานเมื่อการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .433 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชาติเตียนพนักงานเมื่อการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาดมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
14. การนำ มีการกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .630 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ การกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับสูง
15. การนำ การสื่อสารภายในองค์กรการเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .542 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การสื่อสารภายในองค์กรการเป็นไปอย่างถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การควบคุมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .594 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การควบคุมในภาพรวมถูกต้องและชัดเจนขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

16. การควบคุม องค์การของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .436 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์การมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
17. การควบคุม ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .440 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
18. การควบคุม ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .536 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องชัดเจนมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
19. การควบคุม องค์การของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .522 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าองค์การของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมบ่อยครั้งขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

H_1 : การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
การสรรหา	.459**	.000	ปานกลาง
20. การสรรหาบุคลากรขององค์กรการเป็นไปอย่างยุติธรรม	.443**	.000	ปานกลาง
21. องค์กรของท่านให้โอกาสเท่าเทียมกันในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน	.423**	.000	ปานกลาง
การคัดเลือก	.452**	.000	ปานกลาง
22. การคัดเลือกพนักงานยึดหลักความรู้ความสามารถ โดยใช้หลักคุณธรรม	.460**	.000	ปานกลาง
23. การคัดเลือกเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง	.399**	.000	ต่ำ
การฝึกอบรม	.405**	.000	ปานกลาง
24. การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความประโยชน์และจำเป็นสำหรับท่าน	.312**	.000	ต่ำ
25. ท่านได้รับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง	.403**	.000	ต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 25 (ต่อ)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์	ประสิทธิภาพในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig.(2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ค่าตอบแทน	.397**	.000	ต่ำ
26. การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไป อย่างยุติธรรม	.424**	.000	ปานกลาง
27. การปรับเงินเดือนควรเป็นไปตามผลงาน ของแต่ละบุคคล	.277**	.000	ต่ำ
การประเมินผลการปฏิบัติงาน	.550**	.000	ปานกลาง
28. องค์การของท่านนำเกณฑ์การ ประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการ ประเมิน	.538**	.000	ปานกลาง
29. การประเมินผลการปฏิบัติงานของ องค์การเป็นไปอย่างยุติธรรม	.489**	.000	ปานกลาง
การบริหารทรัพยากรมนุษย์	.561**	.000	ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง การบริหารทรัพยากรมนุษย์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม โดยใช้การทดสอบค่าสถิติสัมประสิทธิ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .561 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้ามีการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมที่ชัดเจนขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ความสัมพันธ์ระหว่างการสรรหาในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การสรรหาในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .459 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการสรรหาในภาพรวมมีความยุติธรรมมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

20. การสรรหา การสรรหาบุคลากรขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม พบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .443 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการสรรหาบุคลากรขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรมมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
21. การสรรหา องค์กรของท่านให้โอกาสเท่าเทียมกันในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .423 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อองค์กรของท่านให้โอกาสในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงานอย่างเท่าเทียมกันมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างการคัดเลือกในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การคัดเลือกในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .452 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าการคัดเลือกในภาพรวมมีความยุติธรรมมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

22. การคัดเลือก การคัดเลือกพนักงานยึดหลักความรู้ ความสามารถ โดยใช้หลักคุณธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองสานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .460 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การคัดเลือกพนักงานใช้หลักคุณธรรมโดยยึดหลักความรู้ความสามารถมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
23. การคัดเลือก การคัดเลือกเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองสานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .399 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าการคัดเลือก โดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องและเป็นไปอย่างยุติธรรมยิ่งขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองสาน พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การฝึกอบรมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .405 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การฝึกอบรมในภาพรวมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นต่อการทำงานมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

24. การฝึกอบรม การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและจำเป็นสำหรับท่าน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองสานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .312 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ การฝึกอบรมมีสิ่งที่เป็นประโยชน์มากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ
25. การฝึกอบรม ท่านได้รับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองสานมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .403 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ การฝึกอบรมบ่อยครั้งขึ้น ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนในภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าตอบแทนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .397 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ค่าตอบแทนในภาพรวมมีค่ามากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

26. ค่าตอบแทน การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม พบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .424 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปาน กลาง กล่าวคือ การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรมมากขึ้น จะทำ ให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
27. ค่าตอบแทน การปรับเงินเดือนควรเป็นไปตามผลงานของแต่ละบุคคล พบว่ามี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .277 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ การปรับเงินเดือนเป็นไปตามผลงานของแต่ละบุคคลมากขึ้น จะทำให้ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมกับประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี พบว่ามีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มี ค่าเท่ากับ .550 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การ ประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีมาตรฐานและมีความยุติธรรมมากขึ้น จะทำให้ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

28. การประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์การของท่านนำเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการประเมิน พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .538 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ องค์การนำเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการประเมินมากขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง
29. การประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การเป็นไปอย่างยุติธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .489 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรมมากขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 26 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน		
1.1 เพศแตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2 อายุแตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตแตกต่างกัน	F-test	เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3 สถานภาพสมรสแตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตแตกต่างกัน	t-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5 ระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตแตกต่างกัน	F-test	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การวางแผนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การจัดองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 26 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	ผลการทดสอบ
- การนำโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การควบคุมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การสรรหาโดยรวมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การคัดเลือกโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การฝึกอบรมโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- ค่าตอบแทนโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน
- การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลอม	Correlation	เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาทั้งในด้านข้อมูลส่วนบุคคล หลักการบริหาร และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มาเป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารเพื่อรับทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ให้สามารถจัดการบริหารได้ถูกต้องเพื่อวัตถุประสงค์ และผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรต่อไป

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักการบริหารกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
2. เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน และองค์กร

ผลการศึกษาวิจัยทำให้สามารถเข้าใจถึงปัจจัยต่างๆที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการบริหารให้สอดคล้องระหว่างพนักงาน กับองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน
2. หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต
การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาทำวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต

ตาราง 27 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต

ตำแหน่ง	ประชากร (คน)
1. สายปฏิบัติการสาขาสำนักงานเขต	65
2. สายปฏิบัติการสำนักงานธุรกิจ	52
3. สายปฏิบัติการธุรกรรมการเงิน/หลักทรัพย์	56
4. สายปฏิบัติการธุรกรรมการค้าและเงินโอนต่างประเทศ	60
5. สายปฏิบัติการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์/เรียกเก็บ	220
6. สายปฏิบัติการสินเชื่อ/สินเชื่อธุรกิจ	120
7. ทีมพัฒนาสินเชื่อมีหลักประกัน	70
8. ทีมพัฒนาสินเชื่อไม่มีหลักประกัน	283
9. สายปฏิบัติการบริการความเสี่ยง/ดูแลอาคาร	210
รวม	1,136

(แหล่งที่มา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต พฤษภาคม 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม เนื่องจากทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite population) จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโรยามาเน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 194) โดยกำหนดให้มีความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% สูตรการคำนวณ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ด้วยวิธีการหาขนาดตัวอย่าง เป็นสัดส่วนตามประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

ตาราง 28 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

ตำแหน่ง	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สายปฏิบัติการสาขาสำนักงานชิดลม	65	18
2. สายปฏิบัติการสำนักงานธุรกิจ	52	14
3. สายปฏิบัติการธุรกรรมการเงิน/หลักทรัพย์	56	15
4. สายปฏิบัติการธุรกรรมการค้าและเงินโอนต่างประเทศ	60	16
5. สายปฏิบัติการธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์/เรียกเก็บ	220	60
6. สายปฏิบัติการสินเชื่อ/สินเชื่อธุรกิจ	120	33
7. ทีมพัฒนาสินเชื่อมีหลักประกัน	70	19
8. ทีมพัฒนาสินเชื่อไม่มีหลักประกัน	283	78
9. สายปฏิบัติการบริการความเสี่ยง/ดูแลอาคาร	210	58
รวม	1,136	311

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างตามสะดวก (Convenience sampling) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายปฏิบัติงานตามสัดส่วนในแต่ละชั้นภูมิให้ได้ครบจำนวนตามตัวอย่างกำหนด

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารอ้างอิงต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวัง และการรับรู้การประเมินคุณภาพบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2538: 49) พบว่า หลักการบริหารโดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.911 โดยแบ่งออกเป็นรายด้านได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.872, 0.653, 0.744 และ 0.788 ตามลำดับ การบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.878 โดยแบ่งออกเป็นรายด้าน ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.865, 0.813, 0.687, 0.701 และ 0.807 ตามลำดับ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.773 ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถามโดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน โดยคำถามจะเป็นลักษณะให้เลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการบริหาร โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการวางแผน, การจัดองค์การ, การนำ และการควบคุม จำนวน 19 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยแบ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับการสรรหา, การคัดเลือก, การฝึกอบรม, ค่าตอบแทน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 11 ข้อ โดยการใช้ข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 311 ชุด ซึ่งจะเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่มีผู้รวบรวมเอาไว้ ทั้งหน่วยงานของรัฐ และเอกชน ดังนี้
 - 2.1 หนังสือพิมพ์ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่างๆ
 - 2.2 ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
 - 2.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยจะต้องตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
2. ทำการลงรหัสแล้วนำข้อมูลมาบันทึกลงในคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS (Statistic Package for Social Science) for Windows Version 15

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และการวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

3.1 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะของผู้ใช้บริการ การรับรู้ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก ศูนย์การแพทย์โรงพยาบาลกรุงเทพ โดยสามารถวิเคราะห์แบบสอบถามได้ดังนี้

3.1.1 แบบสอบถามส่วนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานโดยนำเสนอในรูปแบบความถี่ และร้อยละ

3.1.2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 เกี่ยวกับหลักการบริหารโดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.3 แบบสอบถามส่วนที่ 3 เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.1.4 แบบสอบถามส่วนที่ 4 เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.2 การวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) โดยใช้สมมติฐาน เพื่อแสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

สมมติฐานข้อที่ 1

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ t-test

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ One-Way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 2

หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สมมติฐานข้อที่ 3

การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ คือ Correlation

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การวิเคราะห์ลักษณะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ผลจากการศึกษาวิจัย พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 และเป็นเพศหญิง มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

มีอายุ 28 – 37 ปี มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 รองลงมา คือ พนักงานที่มีอายุ 38 ปีขึ้นไป มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และพนักงานที่มีอายุ 18 - 27 ปี มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6

มีสถานภาพโสดมีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 63.0 และที่มีสถานภาพสมรส ,อยู่ด้วยกัน / หม้าย ,หย่าร้าง ,แยกกันอยู่ มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 37.0

มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี / ปริญญาตรี มีจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2

มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา คือ พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 6 – 15 ปีมีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9

2. การวิเคราะห์หลักการบริหาร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพบุรี

ข้อมูลด้านหลักการบริหาร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การวางแผน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการวางแผนโดยรวมอยู่ในระดับดีเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ผู้บริหารมีการวางแผนตามแต่ละสายงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน ข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ องค์กรของท่านกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานและแนวทางการใช้ทรัพยากรอย่างชัดเจน และผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกันอย่างทั่วถึง

การจัดองค์การ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการจัดองค์การโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมี

ความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน และองค์การของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ พื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่างเหมาะสม ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผังองค์การอย่างชัดเจน และมีการสิ่งแวดล้อมภายในองค์การที่ดี

การนำ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการนำโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ ท่านได้รับคำแนะนำและคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผลการทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย ผู้บังคับบัญชาตีเตียนพนักงานเมื่อการปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด มีการกระตุ้นและชักนำจากผู้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย และการสื่อสารภายในองค์การเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง

การควบคุม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุมโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ องค์การของท่านมีการกำหนดมาตรฐานการทำงานเอาไว้ และผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ และพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับหลักการบริหารด้านการควบคุมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่องอย่างชัดเจน และองค์การของท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ

ข้อมูลด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การสรรหา จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหาโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การสรรหาบุคลากรขององค์การเป็นไปอย่างยุติธรรม และองค์การของท่านให้โอกาสเท่าเทียมกันในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน

การคัดเลือก จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการคัดเลือกโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การคัดเลือกพนักงานยึดหลักความรู้ความสามารถ โดยไม่ใช้เส้นสาย และการคัดเลือกเป็นไปอย่างยุติธรรมโดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

การฝึกอบรม จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นสำหรับท่าน และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ท่านได้รับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง

คำตอบแทน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี คือ การปรับเงินเดือนควรเป็นไปตามผลงานของแต่ละบุคคล และพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม

การประเมินผลการปฏิบัติงาน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ องค์การของท่านนำเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการประเมิน และการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การเป็นไปอย่างยุติธรรม

ข้อมูลด้านประสิทธิภาพการทำงาน

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับดี คือ ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมาย ท่านใช้การเผชิญหน้าและการเปิดเผยต่อกันในการร่วมกันแก้ไขปัญหา ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่างๆ ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านร่วมมือกันในการแก้ไขข้อขัดแย้งต่างๆ ในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ท่านทำการทบทวนและปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ท่านมีผลงานเพิ่มขึ้นตามลำดับ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและต่างสายงาน ท่านมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน ชิดลมที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

เพศ - พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลมที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานที่มีอายุ 18-27 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 28-37 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 18-27 ปี มีค่าคะแนนเฉลี่ย

มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28 – 37 ปี และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .165 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพสมรส - พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน - พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตยที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

หลักการบริหารในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตคลองเตย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .716 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การวางแผนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .605 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

การจัดองค์การในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .574 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

การนำในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .696 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับสูง

การควบคุมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .594 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม โดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทาง
สถิติ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .561 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

การสรรหาในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .459 ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทิศทาง
เดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

การคัดเลือกในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .452 ซึ่งมีความสัมพันธ์
ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

การฝึกอบรมในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .405 ซึ่งมีความสัมพันธ์
ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าตอบแทนในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ที่ระดับ
นัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .397 ซึ่งมีความสัมพันธ์
ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

การประเมินผลการปฏิบัติงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ
ทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .550 ซึ่งมี
ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม
ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน
ก็มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

จากการศึกษาวิจัย พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม อันประกอบไปด้วย เพศ สถานภาพ ระดับ
การศึกษา และระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานอันเนื่องมาจากลักษณะดังกล่าวที่ไม่แตกต่างกันมาก ทำให้ประสิทธิภาพ

การทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิตตา ยุติ (2548: 77) พบว่า เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกันมีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน และผลงานวิจัยของ วันวิสาห์ เกิดผล (2546: 134) พบว่า เพศ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษาและขนาดของทีมงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่ต่างกัน

ในส่วนของอายุ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีอายุ 28-37 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 18-27 ปี อันเนื่องมาจากเมื่อพนักงานที่มีอายุน้อยมีความขยันในการทำงานอยู่ จึงสามารถทำให้พัฒนาตัวเองได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: 53) และวรรณ ตั้งถาวรสิริกุล (2549: 62) ที่พบว่าอายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุมากจะทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. หลักการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

จากการศึกษาวิจัย พบว่าหลักการบริหารโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ และการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และการนำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรรณ ตั้งถาวรสิริกุล(2549: 67) ที่พบว่าองค์ประกอบด้านการจัดการซึ่งได้แก่ การวางแผน การจัดองค์การ การประสานงาน การบังคับบัญชา และการควบคุมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉรา บุปผามาลา (2545: 18-23) ที่พบว่า องค์ประกอบด้านการจัดการสามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานในบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)

3. การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

จากการศึกษาวิจัย พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายด้าน ได้แก่ การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับ

ปานกลาง และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ รดา มณีพรายพรรณ (2549: 62) ที่พบว่า องค์ประกอบด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์ และสามารถอธิบายถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานในบริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด ในส่วนของค่าตอบแทนที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2535) ที่ได้กล่าวว่า พฤติกรรมของบุคคลในด้านต่างๆ มักเป็นผลโดยตรงกับความเข้าใจงาน หรือ กิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติมากกว่า นั่นคือ ในบางครั้งไม่จำเป็นต้องคำนึงรายได้ หรือ ค่าตอบแทน ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าพนักงานมีความเข้าใจในภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน แต่ไม่สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัญญา พันธุ์อรุณ (2546: 57) ที่พบว่า ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาค้นคว้า

จากผลการศึกษาวิจัยข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผน และพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรจากกลุ่มเป้าหมายคือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 28 - 37 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี และระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการวิจัย พบว่าพนักงานที่มีอายุ 18 – 27 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุ 28 – 37 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานต่ำที่สุด ดังนั้นองค์กรควรเอาใจใส่ถึงพนักงานที่เข้ามาใหม่ ควรจัดฝึกอบรมให้เกิดความเชี่ยวชาญในหน้าที่ ยิ่งขึ้นพนักงานที่มีอายุ 18 – 37 ปี นี้จะมีการพัฒนาและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้อย่างรวดเร็วซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร
2. ด้านการวางแผนผู้บริหารควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานขององค์กรให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึง รวมทั้งการชี้แจงถึงนโยบายการดำเนินงาน และกฎเกณฑ์ข้อบังคับต่างๆ เพื่อให้พนักงานได้ทราบข้อมูลที่ชัดเจน และถูกต้องที่สุด เช่น
 - ผู้บริหารควรวางแผนให้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
 - ผู้บริหารควรวิเคราะห์และปรับปรุงระบบวิธีการปฏิบัติงานให้เข้ากับแต่ละสายงาน
 - ข้อมูลข่าวสารต้องถูกจัดส่งอย่างทั่วถึงและเป็นระบบ
 - องค์กรควรกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้น
 - การติดต่อสื่อสารต้องเป็นไปอย่างทั่วถึง

3. ด้านการจัดการองค์การ องค์การควรมีสภาพแวดล้อมที่ดี ซึ่งจากผลการวิจัยด้านการจัดการก็มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน สภาพแวดล้อมจึงเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ และจะทำให้พนักงานอยู่ในสภาวะที่ดี และพร้อมทำงาน เช่น
 - หน้าที่และความรับผิดชอบควรกำหนดให้ชัดเจน
 - พื้นที่ในองค์การควรจัดอย่างเหมาะสม
 - จัดทำแผนผังความสัมพันธ์ของแต่ละฝ่ายในองค์การ
 - องค์การควรปรับเปลี่ยนโครงสร้างตามสภาวะปัจจุบัน
 - สร้างสภาพแวดล้อมให้ดีขึ้น
4. ด้านการนำ จากการวิจัยพบว่าการนำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน และอยู่ในระดับสูง ดังนั้นองค์การควรใส่ใจในตัวของผู้พนักงานที่มีตำแหน่งเป็นผู้นำ ได้แก่ตำแหน่งผู้จัดการต่าง ๆ ควรมีการจัดสมมนาถึงการเป็นผู้นำที่ดี และการสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจนแก่ลูกน้อง และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการชักนำและการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน และการเสริมสร้างขวัญกำลังใจเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานที่สูงขึ้นเป็นลำดับ เช่น
 - ผู้บังคับบัญชาควรให้คำแนะนำกับพนักงาน
 - ผู้บังคับบัญชาควรชื่นชมพนักงานเมื่อผลงานเป็นไปตามเป้าหมาย
 - ผู้บังคับบัญชาต้องติเตียน และตักเตือนพนักงานเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
 - ต้องสร้างแรงกระตุ้นต่อพนักงานเพื่อผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมาย
 - การสื่อสารต้องเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้อง
5. ด้านการควบคุม ผู้บริหารควรกำหนดมาตรฐานการทำงานเป็นลายลักษณ์อักษร และควรมีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของมาตรฐานการทำงานเพื่อให้ผลการทำงานอยู่ในความควบคุม และควรตรวจสอบมาตรฐานเพื่อให้มาตรฐานที่ได้ตั้งไว้ซึ่งทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามมาตรฐานนั้นได้ เช่น
 - องค์การต้องกำหนดมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน
 - ต้องมีการเปรียบเทียบผลงานกับมาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ
 - ผู้บริหารต้องกำหนดแนวทางแก้ไขอย่างชัดเจน
 - ผู้บริหารต้องปรับการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ
6. ด้านการสรรหาและคัดเลือกบุคลากรที่เข้ามาทำงานนั้น ต้องมีการตรวจสอบมากขึ้น เนื่องจากส่วนใหญ่มักไม่เป็นไปตามหลักความยุติธรรม ดังนั้นจึงพลาดโอกาสในการรับบุคลากรที่มีประสิทธิภาพมาปฏิบัติงานให้กับองค์การ เช่น
 - การสรรหาต้องเป็นไปอย่างยุติธรรม
 - องค์การต้องเปิดโอกาสการสมัครงานอย่างเท่าเทียม
 - การคัดเลือกควรเน้นความรู้และความสามารถเป็นหลัก
 - การคัดเลือกต้องไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

7. ด้านการฝึกอบรม ผู้บริหารควรส่งเสริมควมมีการจัดฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆให้มากขึ้น เช่นด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ รวมทั้งมีการกำหนดเส้นทางอาชีพให้ชัดเจนเพื่อให้พนักงานได้ทราบว่าหากพนักงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานแล้วจะสามารถเจริญเติบโตในสายงานไปถึงตำแหน่งใดซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะพัฒนาตัวเองให้มีศักยภาพมากขึ้นเพื่อที่จะไปให้ถึงจุดมุ่งหมายนั้น เช่น
 - การฝึกอบรมทางองค์การต้องจัดการฝึกให้ตรงกับงานที่พนักงานทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่ตัวพนักงาน
 - ควรจัดฝึกอบรมเป็นครั้งคราวเพื่อกระตุ้นพนักงาน
8. ด้านค่าตอบแทน ผู้บริหารควรมีการจัดสรรถึงค่าตอบแทนของพนักงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งจากการวิจัยพบว่าค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระดับต่ำ กล่าวคือ พนักงานลงความเห็นว่าค่าตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไปเมื่อเทียบกับประสิทธิภาพการทำงานของตนเอง ดังนั้นจึงควรมีการศึกษาวิจัยให้ละเอียดมากยิ่งขึ้น เช่น
 - ค่าตอบแทนควรให้อย่างยุติธรรม
 - การปรับเงินเดือนต้องเป็นไปตามความสามารถอย่างแท้จริง
9. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน องค์การควรมีการประเมินแบบรอบด้านแบบมีมาตรฐาน และเน้นถึงหลักคุณธรรมเป็นตัวชี้วัดการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน เช่น
 - ควรใช้เกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผล
 - ประเมินผลด้วยหลักความยุติธรรม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานจากองค์การที่มีผลการดำเนินงานใกล้เคียงหรือดีกว่า เช่น ธนาคารกรุงเทพ หรือธนาคารกรุงไทย เป็นต้น เพื่อนำมาเปรียบเทียบแล้วนำมาประยุกต์ใช้เพื่อก่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร
2. ควรศึกษาเพิ่มเติมด้านผู้นำ ซึ่งจากผลงานวิจัยครั้งนี้ได้พบว่าหลักการบริหารด้านการนำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับสูง ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงภาวะผู้นำในด้านต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานด้วย
3. จากผลงานวิจัยครั้งนี้ได้พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง จึงต้องนำมาปรับปรุงครั้งต่อไป โดยเพิ่มเป็น 7 ด้าน คือ การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ การสรรหาและการคัดเลือก การฝึกอบรม ค่าตอบแทน ความปลอดภัยและสุขภาพ พนักงานและแรงงานสัมพันธ์ และการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. จากผลงานวิจัยครั้งนี้เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่าการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งอยู่ในระดับต่ำ ดังนั้นควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านการจูงใจเพิ่มขึ้นเนื่องจากอาจเป็นส่วนหนึ่งของค่าตอบแทน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้อาจส่งผลถึงประสิทธิภาพด้วยเช่นกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2537). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2538). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2539). *การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- กิติมา ปรีดีลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธนาการพิมพ์.
- กุลชน ธนาพงศธร. (2528). *เอกสารชุดวิชาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- (2530). *ประโยชน์และบริการ (เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารงานบุคคล สาขาวิทยาการจัดการ)*. พิมพ์ครั้งที่ 7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิตตา ยุติ. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท พูนทรัพย์แคน จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชมพูนุท วรรณคนาพล. (2546). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: ภาคนิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันพัฒนาบริหารศาสตร์.
- ชาญชัย อาจิณสมภาร. (2539). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เจริญผล.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2539). *การบริหารทรัพยากรบุคคลในทศวรรษหน้า*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรต เซ็นเตอร์.สารนิพนธ์ (การจัดการ)*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2535). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาพานิช.

- บรรยงค์ โตจินดา. (2543). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2532). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์.
- ภรณ์ กীরติบุตร. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2525). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- รดา มณีพรายพรรณ. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ยู.อาร์. เคมีคอล จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- รุ่งรัมย์ แซ่มสวัสดิ์. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน องค์การ ศึกษากรณีอุตสาหกรรมรถจักรยานยนต์. ปรินญาณินพนธ์ (เศรษฐศาสตร์ การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศ. (2538). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพนิมิตร.
- วรรณ ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราฟท์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: พัฒนาศึกษา.
- สมชาย หิรัญกิตติ. (2542). การบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและโซเท็กซ์ จำกัด.
- สมยศ นาวิการ. (2539). การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหาร : MBO. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ บรรณกิจ.
- สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. (2539). การวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์กิจอักษร.
- เสนาะ ดิยาว. (2516). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ. วิทยานิพนธ์ (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- Buck, Jeffrey Michael. (1999). *The effects of human resources management strategy on levels of organizational commitment among staff employees at public institutions of higher education.* The university of Mississippi.
- Jucious Michael J. (1979). *Personnel Management.* Illinois. Homewood.
- Likert, R. (1967). *The Human Organization : Its Management and Value.* New York: McGraw – Hill Book Company.

- Metchick ,Robert Harold. (1999). *Aninvestigation into the use of human resources factors to support business process reengineerin implementation*. Rensselaer Polytechnic Institute.
- Millet D, John. (1954). *Management in public Services : The Quest for Coeffective Performance*. New York: Mcgraw-Hill.
- Morrison,Janet Lynn. (2004). *Should human resources managers utilize affirmative action to give diversity programs legitimacy*. Las Vegas. University of Nevada.
- Parasuraman, A; Zethamal, V.A.; & Berry L.L. (1990, May). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*. 46Z(6): 41-50.
- Pritchard, R.; & Karasick, B. (1979). *The Effects of Organizational Climate on Managerial Job Performance and Job Satisfaction, Organization Behavior and Human Performance*. New Jersey: Prentice Hall.
- Shelly.; et al. (1964). *Paper from a Conference on Research in Organization*. New York: Wiley.
- Steers, R.M. (1984). *Introduction to organizational behavior*. 2 nd ed. Llinois: Scott, Foresman and Company.
- Strauss, G.; & Sayles, L.R. (1980). *Personal : The Human Problems of Management Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice Hall.Inc.
- Yukl, G. (1994). *Leadership in Organization*. 3 rd ed. New Jersey: Prentice Hall International.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก.

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อใช้ในงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อใช้สอบถามความคิดเห็นของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม เกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลใดๆต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น โดยแบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการบริหาร
- ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์
- ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 18 – 27 ปี () 28 – 37 ปี
 () 38 – 47 ปี () 48 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส/อยู่ด้วยกัน
 () หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงานที่ธนาคารไทยพาณิชย์

() ต่ำกว่า 5 ปี () 6 - 10 ปี
 () 11 - 15 ปี () ตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับหลักการบริหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

หลักการบริหาร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลุม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การวางแผนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลุม					
1. ผู้บริหารมีการวางแผนแต่ละสายงาน เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ขององค์กร					
2. ผู้บริหารมีการวิเคราะห์ปรับปรุงระบบวิธีการ ปฏิบัติงานตามแต่ละสายงาน					
3. ข้อมูลข่าวสารถูกจัดส่งอย่างทั่วถึง และเป็น ระบบ					
4. องค์กรของท่านกำหนดแนวทางการ ปฏิบัติงาน และแนวทางการใช้ทรัพยากร อย่างชัดเจน					
5. ผู้บริหารมีการวางแผนการติดต่อสื่อสารกัน อย่างทั่วถึง					
การจัดองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลุม					
6. ท่านมีหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน					
7. พื้นที่และแผนผังสำนักงานถูกจัดอย่าง เหมาะสม					
8. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกกำหนดโดยผัง องค์กรอย่างชัดเจน					
9. องค์กรของท่านมีการปรับเปลี่ยนโครงสร้าง เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป					
10. มีสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรที่ดี					

หลักการบริหาร ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิตลม	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การนำของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิตลม					
11. ท่านได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาจาก ผู้บังคับบัญชาเป็นประจำ					
12. ผู้บังคับบัญชาชื่นชมให้เกียรติพนักงานเมื่อผล การทำงานเป็นไปตามเป้าหมาย					
13. ผู้บังคับบัญชาติเตียนพนักงานเมื่อการ ปฏิบัติงานเกิดข้อผิดพลาด					
14. มีการกระตุ้น และชักนำจากผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมาย					
15. การสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างชัดเจน และถูกต้อง					
การควบคุมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิตลม					
16. องค์กรของท่านมีการกำหนดมาตรฐาน การทำงานเอาไว้					
17. ผลการทำงานของท่านถูกเปรียบเทียบกับ มาตรฐานที่ตั้งไว้เสมอ					
18. ผู้บริหารกำหนดแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง อย่างชัดเจน					
19. องค์กรของท่านทำการทบทวนและ ปรับปรุงการควบคุมอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
การสรรหาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต					
20. การสรรหาบุคลากรขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม					
21. องค์กรของท่านให้โอกาสเท่าเทียมกันในการรับสมัครบุคลากรเข้าทำงาน					
การคัดเลือกของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต					
22. การคัดเลือกพนักงานยึดหลักความรู้ความสามารถ โดยใช้หลักคุณธรรม					
23. การคัดเลือกเป็นไปอย่างยุติธรรม โดยไม่มีความสัมพันธ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง					
การฝึกอบรมของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต					
24. การฝึกอบรมเป็นสิ่งที่มีความจำเป็นและจำเป็นสำหรับท่าน					
25. ท่านได้รับการฝึกอบรมบ่อยครั้ง					
ค่าตอบแทนของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต					
26. การจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					
27. การปรับเงินเดือนควรเป็นไปตามผลงานของแต่ละบุคคล					
การประเมินผลการปฏิบัติงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต					
28. องค์กรของท่านนำเกณฑ์การประเมินผลที่เป็นมาตรฐานมาใช้ในการประเมิน					
29. การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรเป็นไปอย่างยุติธรรม					

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย X ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตลพ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	เฉย ๆ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
30. ผลการปฏิบัติงานของท่านเป็นไปตามเป้าหมาย					
31. ท่านใช้การเผชิญหน้า และการเปิดเผยต่อกัน ในการร่วมกันแก้ไขปัญหา					
32. ท่านสนับสนุนเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานต่างๆ					
33. ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านร่วมมือกัน ในการแก้ไขข้อขัดแย้งต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน					
34. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ					
35. ผู้บังคับบัญชาของท่านแสดงความรับผิดชอบอย่างเต็มที่เมื่อเกิดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
36. ท่านทำการทบทวน และปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง					
37. ท่านมีผลงานเพิ่มขึ้นตามลำดับ					
38. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน และต่างสายงาน					
39. ท่านมีบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน					
40. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการติดต่อสื่อสารกับท่านอย่างสม่ำเสมอ					

ภาคผนวก ข.

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

- | | |
|--------------------------------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | อาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต |
| 2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา | ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นายชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ

วันเดือนปีเกิด

6 ตุลาคม พุทธศักราช 2528

สถานที่เกิด

โรงพยาบาลรามาริบัติ จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

บ้านเลขที่ 41 ซอยนามบัญญัติ ถนนประชาธิปไตย

แขวงบางขุนพรหม เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549

วิทยาศาสตร์บัณฑิต วิชาเอกวิทยาการคอมพิวเตอร์

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2551

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการ

จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ