

แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2557

อมร สามารถ. (2557). แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา สารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพกับงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) รวมทั้งศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่สังกัดสายปฏิบัติการ ขนาดตัวอย่างจำนวน 200 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้การทดสอบความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้วิเคราะห์ทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

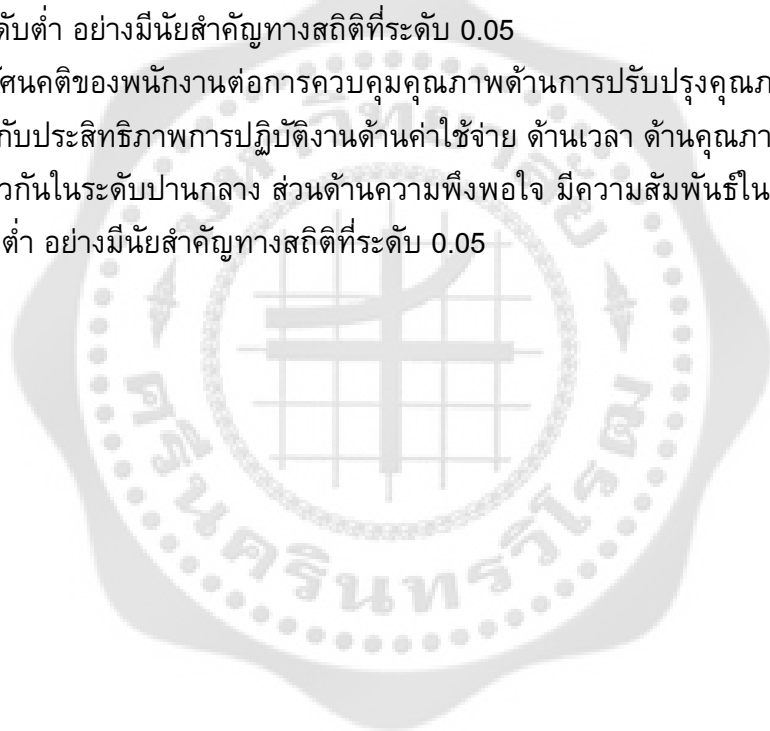
1. พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 143 คน มีอายุ 29-35 ปี มีสถานภาพสมรสโสด การศึกษาดำรงปริญญาตรี/ปริญญาตรี ประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท
2. ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพ อยู่ในระดับดี
3. พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านความพึงพอใจ อยู่ในระดับดี
4. พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
6. พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
7. ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วน

ด้านค่าใช้จ่าย ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพด้านการควบคุมระหว่างการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง ด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ด้านค่าใช้จ่าย และด้านปริมาณ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ นอกจากนี้ด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

9. ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพด้านการควบคุมผลการดำเนินงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ ส่วนด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

10. ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วนด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



QUALITY CONTROL APPROACH RELATING TO OPERATIONS STAFF' PERFORMANCE
EFFICIENCY OF KIATNAKIN BANK PUBLIC COMPANY LIMITED



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

May 2014

Amorn Samart. (2014). *Quality Control Approach Relating to Operations Staff' Performance Efficiency of Kiatnakin Bank Public Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

This research aims to study the relationship between employee attitude toward quality control with Banking Operation Management, Quality control both pre-operation and during operation, Performance Control, and Continuous Performance Improvement with performance efficiency of operational staffs from Kiatnakin Bank Pcl. The study of performance efficiency of operational staffs from Kiatnakin Bank Pcl. which is specified by personal characteristics is also included.

This study is a survey research which use a questionnaire as a tool to collect data. The sample group that use in this study is 200 operational staff employees of Kiatnakin Bank Pcl., headquarter office. The statistics which have been used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, difference analysis by using t-test, one-way variation analysis and correlation analysis using Pearson product moment correlation coefficient. The research found that

1. Most of employees who answered the research are 143 females which age between 29-35 year old. With the educational level is bachelor's degree and less - than bachelor's degree. Their working experience is less than or equal to 9 years with the average income of Baht 15,000-25,000 per month.
2. The employee attitude toward quality control, quality control both pre-operation and during operation are at very good level. The performance control, and continuous performance improvement are at good level.
3. The employee performance efficiency toward expenditure, time, quality and quantity are at very good level. The employee performance efficiency satisfaction is at good level.
4. Different gender of employees have performance efficiency, quality, quantity and satisfaction differently by statistical significance at the 0.05 levels.
5. Employees who have different education level has difference in performance efficiency, expenditures, time, quality, quantity and satisfaction differently by statistical significance at the 0.05 levels.
6. Employees who have different average income has difference in performance efficiency, quality and satisfaction differently by statistical significance at the 0.05 levels.

7. Attitude of employee toward quality control in area of pre-operation has moderate positively correlation with operation efficiency in time. Attitude of employee toward quality control in area of pre-operation has slightly low positively correlation with operation efficiency in expenditure, quality, quantity and satisfaction by statistical significance at the 0.05 levels.

8. Attitude of employee toward quality control in area of during operation has slightly high positively correlation with operation efficiency in time. Attitude of employee toward quality control in area of during operation has moderate positively correlation with operation efficiency in quality. Attitude of employee toward quality control in area of during operation has slightly low positively correlation with operation efficiency in expenditure and quantity. Attitude of employee toward quality control in area of during operation has low positively correlation with operation efficiency in satisfaction by statistical significance at the 0.05 levels.

9. Attitude of employee toward quality control in area of performance control has slightly low positively correlation with operation efficiency in time, quantity and satisfaction. Attitude of employee toward quality control in area of performance control has low positively correlation with operation efficiency in expenditure and quality by statistical significance at the 0.05 levels.

10. Attitude of employee toward quality control in area of continuous performance improvement has moderate positively correlation with operation efficiency in expenditure, time, quality and quantity. Attitude of employee toward quality control in area of continuous performance improvement has moderate positively correlation with operation efficiency in satisfaction by statistical significance at the 0.05 levels.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในงานวิจัยนับตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินงานจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร.กัลยกิตต์ กীরติอังกูร ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ซึ่งได้ช่วยแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดีพร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์อันดียิ่ง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทความรู้ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดี มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย และจัดเก็บข้อมูลพนักงานสายปฏิบัติการ และขอขอบคุณพนักงานสายปฏิบัติการทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คุณค่าและประโยชน์สารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณอันยิ่งใหญ่ของ บิดา มารดา คณาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

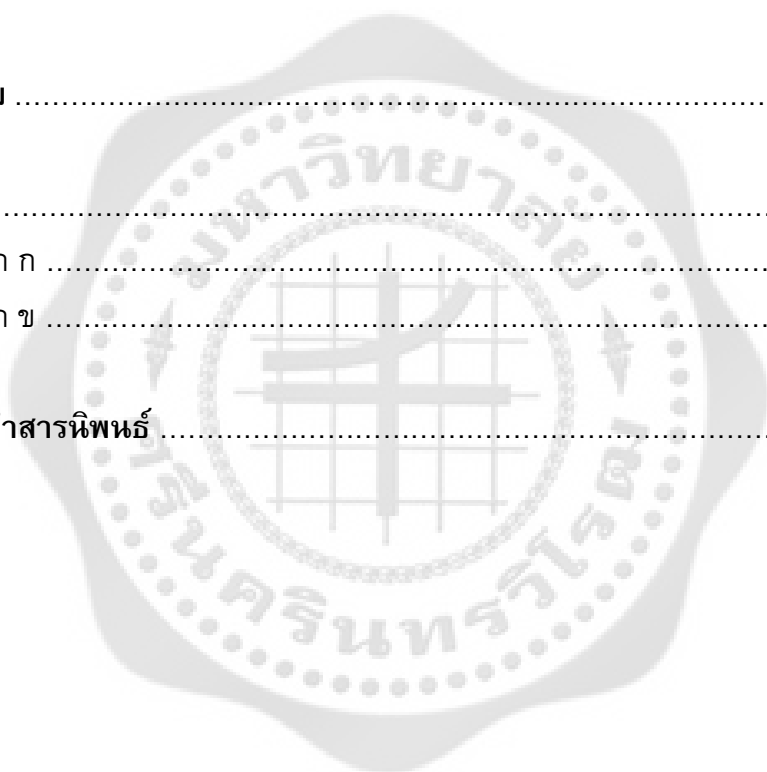
อมร สามารถ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	7
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพ	9
แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	14
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	15
แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ	17
ประวัติธนาคารเกียรตินาคนิน จำกัด (มหาชน)	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	23
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	30
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	31
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	37
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
สรุปผลทดสอบสมมติฐาน	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	81
สังเขปการวิจัย	81
สรุปผลการวิจัย	82
การอภิปรายผล	92
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	98
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก	105
ภาคผนวก ข	113
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	115



บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดย จำแนกตามฝ่าย	24
2 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
3 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจัด กลุ่มใหม่	41
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุม คุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการ	43
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	45
6 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	49
7 แสดงทดสอบแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ	50
8 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	51
9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา ด้านปริมาณ และ ด้านความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ	52
10 แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุของพนักงานโดยการทดสอบ ค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ Brown-Forsythe	53
11 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานะภาพสมรส..	54
12 แสดงทดสอบแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานะภาพสมรส	55
13 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา....	56
14 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา....	57

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	58
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน	59
17 แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานโดยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ Brown-Forsythe	60
18 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
20 แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน โดยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ Brown-Forsythe	62
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ...	64
23 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุม ก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการ ดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา	69
25 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุม ก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการ ดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ	72
26 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุม ก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการ ดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ	75
27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุม ก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการ ดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ	78
28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้านลักษณะส่วนบุคคล	80
29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้านทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพงาน ด้านปฏิบัติการของธนาคาร	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
2 วงล้อเต็มมิ่ง	12



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า ไม่ว่าจะในประเทศไทยหรือต่างประเทศ จะต้องใช้บริการผ่านธนาคารพาณิชย์ทั้งสิ้น กลุ่มผู้ใช้บริการได้แก่ บริษัทขนาดใหญ่ รัฐวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม รวมไปถึงลูกค้ารายย่อย การบริการทางการเงินที่ธนาคารพาณิชย์มี ให้บริการได้แก่ การรับฝากเงิน การโอนเงิน การให้กู้ยืมต่าง ๆ การรับซื้อลด การรับรองอาวัล คำประกัน บริการด้านปริวรรตเงินตรา บริการด้านการค้าต่างประเทศ ซึ่งในการให้บริการดังกล่าว ธนาคารจะต้องใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ทรัพยากร ความรู้ความสามารถของบุคลากร ในการทำธุรกรรม

จากสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารพาณิชย์ต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งการแข่งขันที่รุนแรง ธนาคารพาณิชย์จะพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ออกมาเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็ว ส่งผลถึงหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ ต้องส่งมอบ บริการที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพให้กับลูกค้า จากการบริการที่มีหลากหลาย รวมทั้งเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว จึงต้องมีวิธีการควบคุมคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้การปฏิบัติงาน ต่าง ๆ ต้องมีการทำงานที่มีมาตรฐานและมีประสิทธิภาพ การควบคุมคุณภาพและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจึงต้องดำเนินการให้สอดคล้อง รองรับกับความต้องการของลูกค้าที่มีแตกต่างกันในแต่ละกลุ่ม การควบคุมคุณภาพที่ดี จะส่งผลถึงประสิทธิภาพที่ดี และส่งมอบบริการที่ดีให้กับลูกค้าต่อไป ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารที่เริ่มดำเนินธุรกิจมาจากบริษัทเงินทุน และรับ อนุญาตให้ยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์ และเริ่มดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2548 ย่อมต้องแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ เพื่อให้การแข่งขันสามารถแข่งขันได้ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จะต้องให้บริการที่ดี มีคุณภาพ เป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการ สายปฏิบัติการ ของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นสายงานที่ทำหน้าที่ด้านปฏิบัติการ จึงเป็นสายงานที่ จะต้องควบคุมคุณภาพงาน ที่ส่งมอบให้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ซึ่งถือเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นอย่าง ยิ่ง ส่งผลให้พนักงานสายปฏิบัติการของธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ต้องมีทัศนคติที่ดีต่อ งานบริการ มีกระบวนการควบคุมการปฏิบัติงาน และปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ได้ งานที่มีประสิทธิภาพ พร้อมกับสภาพการแข่งขันในตลาดการเงินของธนาคาร

จากมูลเหตุดังกล่าวผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่อง “แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน

จำกัด (มหาชน)” เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร กำหนดนโยบายองค์กร ตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพกับงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ใช้กำหนดนโยบายองค์กร ตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เป็นแนวทางให้กับผู้วิจัยที่จะศึกษาค้นคว้าที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาอ้างอิงต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่สังกัดสายปฏิบัติการ ซึ่งตั้งอยู่ที่ เลขที่ 209 อาคารเคทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 ฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 251 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่สังกัดสายปฏิบัติการ จำนวน 9 ฝ่าย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 154 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30% เท่ากับ 46 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 200 คน เมื่อได้ขนาด

ของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) ในแต่ละชั้น

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) แบ่งได้ดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 22 – 28 ปี

1.2.2 29 – 35 ปี

1.2.3 36 – 42 ปี

1.2.4 43 – 50 ปี

1.2.5 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ประสบการณ์ในการทำงาน

1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี

1.5.2 10 – 18 ปี

1.5.3 19 – 27 ปี

1.5.4 28 ปีขึ้นไป

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6.1 15,000 – 25,000 บาท

1.6.2 25,001 – 35,000 บาท

1.6.3 35,001 – 45,000 บาท

1.6.4 45,001 – 55,000 บาท

1.6.5 55,001 บาทขึ้นไป

1.7 ทักษะของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร

1.7.1 ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน

1.7.2 ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน

1.7.3 ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน

1.7.4 ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงานสายปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่สังกัดสายปฏิบัติการประกอบด้วยฝ่ายจำนวน 9 ฝ่าย

2. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สายปฏิบัติการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

3. ทักษะของพนักงาน หมายถึง การรับรู้ ความรู้สึกของพนักงาน ต่อการควบคุมคุณภาพงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร ในด้านต่างๆ ดังนี้

3.1 ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน หมายถึง การเตรียมความพร้อมสำหรับงานหรือกระบวนการใหม่

3.2 ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามวิธีการ กระบวนการ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

3.3 ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน หมายถึง การตรวจสอบผลการปฏิบัติงานก่อนการส่งมอบ

3.4 ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การนำแนวคิดมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานของตนเอง

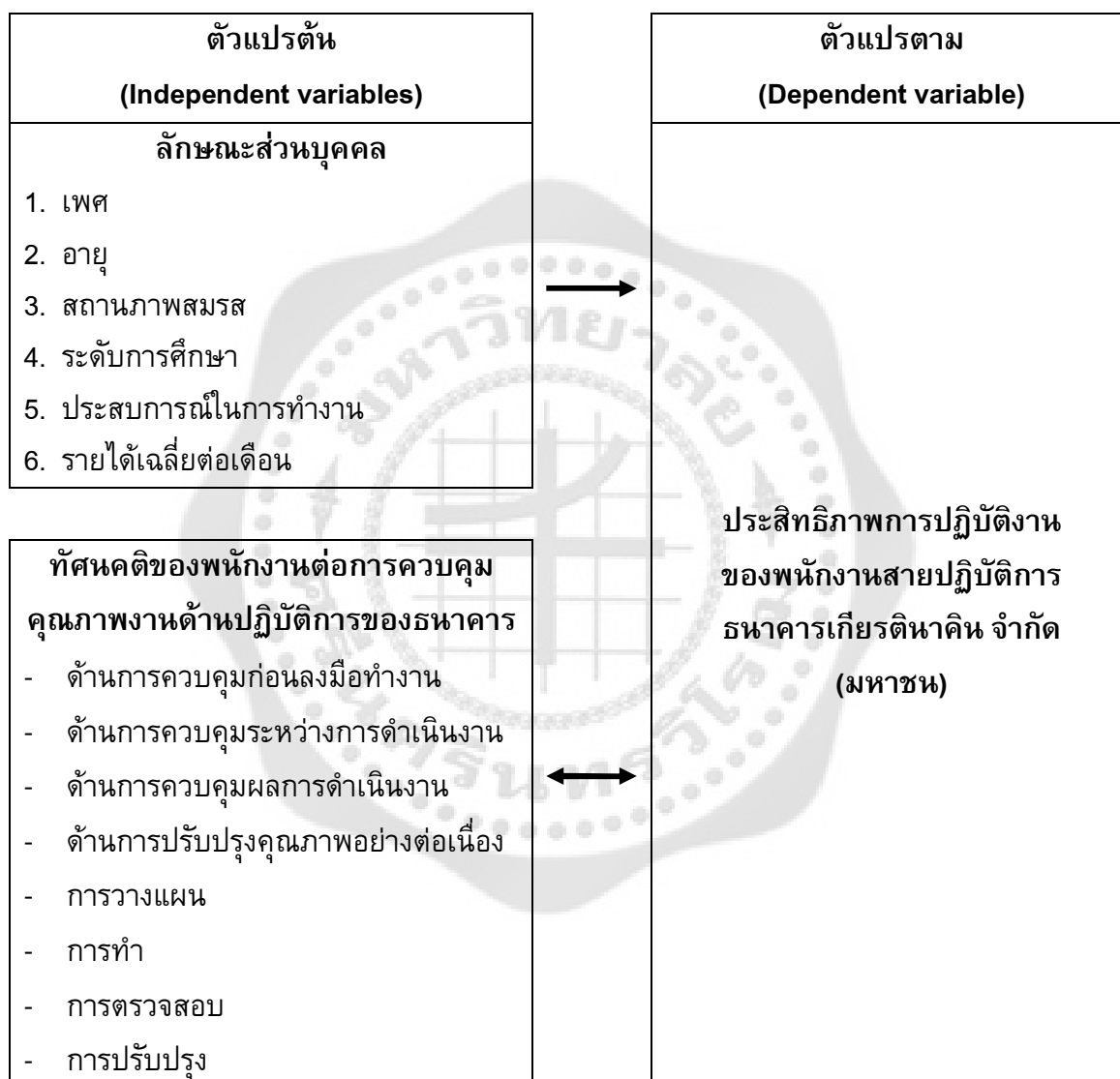
4. คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติหรือลักษณะต่างๆ ของผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริการ

5. งานด้านปฏิบัติการ หมายถึง กระบวนการของงานก่อนและหลังการอนุมัติ ได้แก่ งานด้านเงินฝาก งานด้านสินเชื่อ งานด้านบริหารสำนักงาน และงานด้านประกันภัย

6. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและการใช้เวลาที่เหมาะสม ซึ่งพิจารณาในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และความพึงพอใจ

กรอบความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่อง แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบในการวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2. ทักษะของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จำกัด (มหาชน)



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยเรื่องแนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
5. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
6. ประวัติธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550: 57) กล่าวว่า การแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic segmentation) เป็นการแบ่งส่วนตลาดโดยใช้หลักด้านประชากรศาสตร์ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ประกอบด้วย

1. อายุ (Age) ผลิตภักษ์แต่ละประเภทจะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกัน อีกทั้งความชอบและรสนิยมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามวัย ตัวอย่างเช่น วัยรุ่นมักจะสนใจสินค้าตามสมัยนิยมหรือแฟชั่น ส่วนผู้สูงอายุมักจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพ เป็นต้น แต่อย่างไรก็ตามตัวแปรชนิดนี้อาจเป็นตัวแปรหลงได้ ตัวอย่างเช่น สินค้าที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นวัยหนุ่มสาว แต่กลับมีผู้สูงอายุมาซื้อแทน ทั้งนี้มีสาเหตุมาจากจิตวิทยาภายในของคนเราที่คิดว่าตัวเองยังเป็นหนุ่มสาวอยู่ เป็นต้น

2. เพศ (Sex) ผู้หญิงกับผู้ชายมีแนวโน้มที่จะมีทัศนคติและพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ผู้หญิงมักจะมีความอ่อนโยนกว่าผู้ชาย ส่วนผู้ชายมักจะมีความเป็นผู้นำสูงกว่าผู้หญิง เป็นต้น นักการตลาดจึงได้นำลักษณะความแตกต่างทางเพศมาประยุกต์ใช้กับผลิตภัณฑ์บางประเภท ในอดีตผู้หญิงจะเป็นกลุ่มเป้าหมายของผลิตภัณฑ์ประเภทครีมบำรุงผิว น้ำหอม ครีมเปลี่ยนสีผม ยาระงับกลิ่นกาย แต่ในปัจจุบันจะเห็นได้ว่าสินค้าเหล่านี้เจริญเติบโตสูงมากในส่วนตลาดชาย ซึ่งเป็นสินค้าที่สามารถใช้ได้ทั้งสองเพศ (Unisex)

3. การศึกษา (Education) ผู้ที่มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพที่ดีกว่า และมีราคาที่สูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำ

4. อาชีพ (Occupation) บุคคลในแต่ละสาขาอาชีพจะมีความจำเป็นและความต้องการในสินค้าและบริการที่ต่างกัน เช่น นักธุรกิจ ต้องการรถยนต์ที่ดูดีมีระดับ เช่น เบนซ์ (Benz) ผู้ใช้แรงงานต้องการสินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็นในชีวิตประจำวัน เช่น สบู่ ยาสีฟัน และอาหาร เป็นต้น นักการตลาดจะต้องศึกษาว่าสินค้าและบริการของบริษัทเป็นที่ต้องการของกลุ่มอาชีพประเภทใด เพื่อจะได้จัดเตรียมสินค้าให้สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเหล่านี้ได้อย่างเหมาะสม

5. รายได้ (Income) โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีรายได้สูง แต่อย่างไรก็ตามผู้ที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่กว่า สินค้าและบริการที่นิยมใช้ การแบ่งส่วนตลาดตามรายได้ ได้แก่ บ้าน รถยนต์ โทรศัพท์มือถือ เสื้อผ้า เครื่องสำอาง และการท่องเที่ยว เป็นต้น แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก แต่นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้ร่วมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ตัวอื่นๆ เพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มผู้บริหารธุรกิจที่มั่งคั่งรุ่นเยาว์ (Yuppies) เป็นการใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นต้น

นอกจากนี้การศึกษา อาชีพ และรายได้ นั้น มักจะมีความสัมพันธ์กันอย่างยิ่ง บุคคลที่มีการศึกษาสูงมักจะมีอาชีพการงานที่ดี มีรายได้สูง ส่วนบุคคลที่มีการศึกษาต่ำ โอกาสที่จะมีอาชีพการงานในระดับสูงนั้นย่อมเป็นไปได้ยาก จึงทำให้มีรายได้ต่ำ ขนาดครอบครัว (Family size) และสถานภาพครอบครัว (Marital status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากร-ศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ที่ตัดสินใจในครัวเรือน เพื่อช่วยการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312 – 315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปโดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่าคุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและโจรกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่าชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟังหรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่าการศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ มาเป็นตัวแปรซึ่งผู้วิจัยใช้คำว่าลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์แนวความคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพ

เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545: 89-99) สรุปไว้ดังนี้ เดมมิ่งได้ให้คำแนะนำในการจัดการคุณภาพ ซึ่งเป็นคำแนะนำที่ทำให้องค์กรต้องเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก คำแนะนำดังกล่าวมีประเด็นสำคัญอยู่ 14 ประเด็น คือ

1. จัดตั้งเป้าหมายปรับปรุงคุณภาพสินค้าและบริการที่ต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ (Create consistency of purpose for continual improvement of product and service) ผู้บริหารทุกระดับต้องมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเกี่ยวกับองค์กร ลูกค้า การให้บริการและวิธีการปรับปรุงคุณภาพ ต้องแน่ใจว่าพนักงานเข้าใจวิสัยทัศน์และปฏิบัติตามได้ด้วย

2. ยอมรับปรัชญาใหม่ๆ เพื่อให้องค์กรมีความมั่นคงด้านเศรษฐกิจ (Adopt the new philosophy for economic stability) โดยเฉพาะปรัชญาที่ทำให้องค์กรอยู่ได้ในสภาพแวดล้อมที่มีการแข่งขัน เช่น ยอมรับการเปลี่ยนแปลง รับผิดชอบต่อสังคม และใช้ประโยชน์จากทรัพยากรที่มีอย่างเต็มที่

3. เลิกใช้การตรวจคุณภาพเป็นวิธีการที่ทำให้บรรลุเป้าหมายคุณภาพ (Cease dependency on inspection to achieve quality) เพราะการตรวจคุณภาพยิ่งทำให้เสียค่าใช้จ่ายมากกว่าลดค่าใช้จ่าย และสร้างปัญหามากกว่าลดปัญหา เหตุผลก็คือ ประการแรก การตรวจคุณภาพไม่ได้ดีไปกว่ากิจกรรมอื่น บางทีก็ปล่อยให้สินค้าบกพร่องหลุดรอดไปได้ ประการที่สอง การตรวจคุณภาพจะดูที่อาการไม่ใช่สาเหตุ ประการที่สาม การตรวจคุณภาพไม่ได้สร้างคุณค่าเพิ่มให้แก่ลูกค้า ประการที่สี่ การตรวจคุณภาพมักสร้างปัญหาให้กับระบบปฏิบัติการ ทำให้งานไปอวกั้นเพื่อรอ

ตรวจคุณภาพทำให้เสียเวลามาก ประการที่ห้า การตรวจคุณภาพทำให้เกิดการปิดภาระ เพราะสาเหตุที่มาจาก การแยกผู้ปฏิบัติกับผู้ตรวจคุณภาพออกจากกัน

4. ยุติการดำเนินธุรกิจ โดยการตัดสินกันที่ราคาเพียงอย่างเดียว (End the practice of awarding business on price tag alone) เป็นหลักที่เน้นการประเมินต้นทุนทั้งหมดทุกครั้ง ที่ซื้อวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนการผลิตจากภายนอก เพราะสินค้าราคาต่ำมักมีคุณภาพต่ำซึ่งอาจก่อให้เกิดปัญหาต้นทุนรวมเพิ่มจากค่าใช้จ่ายในการตรวจคุณภาพ การเกิดของเสีย การทำงานซ้ำ การเก็บสินค้าคงคลังทดแทนของเสียและทำให้พนักงานไม่สบายใจ ผู้บริหารต้องระบุและประเมินผลกระทบตลอดจนคิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้นจากการซื้อวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนการผลิตจากผู้ป้อนวัตถุดิบที่เสนอราคาต่ำทุกครั้ง ทั้งนี้ต้องเลือกรายการที่ให้คุณภาพสูงสุด

5. ปรับปรุงระบบการผลิต การบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (Improve constantly and forever the system of production and service) ผู้บริหารจะต้องสร้างระบบที่สามารถผลิตสินค้าและบริการได้อย่างมีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องศึกษาและหาทางกำจัดการสูญเสียตลอดจนความแปรปรวนที่เกิดขึ้นทั้งหมดในระบบ

6. จัดให้มีการฝึกอบรมในขณะทำงาน (Instate training on the job) องค์การส่วนมากมองว่าการฝึกอบรมจำเป็นเฉพาะตอนแรกที่พนักงานเข้ามาทำงาน แต่พอหลังจากนั้นก็เข้าใจผิดว่าไม่จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมอีก อันที่จริงการเรียนรู้ไม่มีวันสิ้นสุด การสนับสนุนให้พนักงานปรับปรุงคุณภาพในการทำงาน จำเป็นต้องมีการฝึกอบรมให้ความรู้ความเข้าใจใหม่ๆ แก่พนักงาน อาทิ มาตรฐานการทำงาน เครื่องมือและเทคนิคทางสถิติ กระบวนการแก้ปัญหาในการทำงาน

7. สร้างภาวะผู้นำให้เกิดขึ้น (Adopt and institute modern methods of supervision and leadership) การจัดการคุณภาพต้องเปลี่ยนบทบาทของหัวหน้างาน จากการสั่งการและคาดหวังว่าลูกน้องจะทำตามที่สั่ง ไปเป็นการเป็นครูเป็นโค้ชและเป็นผู้อำนวยความสะดวก ซึ่งคอยสนับสนุนการให้ลูกน้องแก้ไขปัญหาเอง การปฏิบัติต่อลูกน้องเช่นนี้จะทำให้ลูกน้องมีความสำคัญ มีบทบาทในการปรับปรุงคุณภาพและเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการทำงานเป็นทีม

8. ขจัดความกลัวให้หมดไป (Drive out fear) เดมมิ่งถือว่า ความกลัวเป็นอุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงคุณภาพ เป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงและความอยู่รอดขององค์การ ความกลัวมีผลทำให้พนักงานไม่กล้าถามปัญหา ไม่กล้าบอกจุดอ่อนที่ตนเองไม่รู้ สาเหตุที่คนกลัวความร่วมมือกันเพราะกลัวการถูกบังคับ การกลัวความล้มเหลวทำให้คนไม่กล้าทำทนายการกระทำที่เป็นอยู่ ไม่กล้านำเอาเทคนิคใหม่เข้ามาใช้ หลายคนกลัวการเปลี่ยนแปลงเพราะการเปลี่ยนแปลงบังคับให้เขาต้องไปใช้วิธีการใหม่แทนที่วิธีเดิมที่เคยรู้และมีความสะดวกสบาย แม้วิธีเดิมจะเป็นวิธีที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ตาม การขจัดความกลัวนี้ ผู้บริหารต้องสร้างสภาพแวดล้อมให้คนกล้าถาม กล้ารายงานปัญหา กล้านำเอาความคิดใหม่ๆ มาใช้ ผู้บริหารต้องแสดงให้เห็นว่าวิธีการใหม่ๆ เป็นโอกาสก้าวไปสู่ความสำเร็จมากกว่าใช้วิธีการเดิมๆ ที่เน้นความปลอดภัย ความมั่นคง แต่กำลังให้ประโยชน์น้อยลงทุกขณะ

9. ทำลายสิ่งกีดขวางความร่วมมือระหว่างหน่วยงานต่างๆ (Break down barriers between departments and individuals) องค์การหลายแห่งทนอยู่กับความล้มเหลวเพราะมองปัญหาจำกัดอยู่แค่บางสายงานไม่สนใจฝ่ายอื่น องค์การจึงมักทำงานได้ดีเฉพาะบางฝ่าย แต่ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงองค์การได้ทั้งหมด ต้องแก้ไขด้วยการสร้างทีมร่วมกันระหว่างฝ่ายต่างๆ ขึ้นมา เพื่อขยายความสามารถในการทำงานออกไป ทีมจะช่วยเฝ้ามองหาปัญหาใหญ่ๆ ช่วยให้มีวิสัยทัศน์กว้างขึ้น ทำให้มีการศึกษาปัญหาและหาทางแก้ไขร่วมกันต่อไป

10. ขจัดการใช้คำขวัญ การติดโปสเตอร์ และป้ายแนะนำ (Eliminate the use of slogans, poster, and exhortations) เพราะข้อความที่ใช้ อาจเป็นการดูถูกพนักงานมากกว่าจะกระตุ้นให้เกิดกำลังใจ จริงๆ แล้ว คนส่วนมากอยากทำงานให้ดี แต่ปัญหาส่วนใหญ่มาจากข้อจำกัดของระบบการทำงานที่เป็นอยู่ เพราะฉะนั้นแทนที่จะดูถูกพนักงาน ผู้บริหารควรหาวิธีการทำงานที่ดี ให้เครื่องมือที่ดีและฝึกอบรมพนักงาน

11. เลิกใช้มาตรฐานการทำงานและตัวเลขโควตา (Eliminate work standards and numerical quotas) เพราะการใช้มาตรฐานตัวเลขอาจทำให้พนักงานไม่เห็นด้วยและหาทางต่อรองเพื่อให้ลดมาตรฐานหรือถ้าหากกำหนดมาตรฐานไว้สูงไปคนก็จะกลัวและท้อแท้ ประการสำคัญมาตรฐานมีเหตุผลที่ดีหรือไม่ก็ตาม จะไม่มีผลต่อการปรับปรุงคุณภาพ เพราะการกำหนดตัวเลขมาตรฐานเอาไว้จะดึงความสนใจคนออกไปจากการปรับปรุงคุณภาพ คนจะพุ่งเป้าไปที่การทำตามมาตรฐานจนหมด

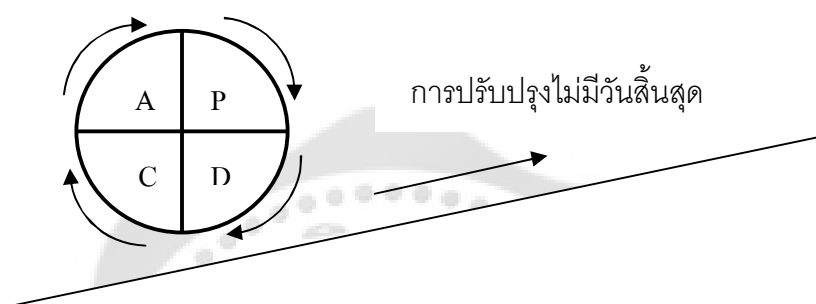
12. ขจัดอุปสรรคที่ทำลายความภาคภูมิใจของพนักงาน (Remove barriers that rob the hourly worker of the right to pride in workmanship) การเริ่มต้นจัดการคุณภาพจะมีสิ่งที่เป็นอุปสรรคขัดขวางต่อการเป็นพนักงานที่ดีอย่างแน่นอนและเป็นเรื่องละเอียดอ่อน ผู้บริหารจะต้องค้นหาสิ่งที่เป็นอุปสรรคนี้และหาทางแก้ไขเพื่อให้มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม

13. จัดให้มีแผนการศึกษา และทำการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน (Institute a vigorous program of education and retraining) การฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องจะช่วยให้พนักงานมีข้อมูลที่ทันสมัย เข้าใจการเปลี่ยนแปลงการออกแบบสินค้า เครื่องจักรที่ใช้ในการผลิต เครื่องมือ วิธีการใหม่ๆ ตลอดจนเทคนิคที่เป็นทางเลือกอื่น นอกจากลงทุนในการให้การศึกษาและการฝึกอบรมแล้ว ต้องหาทางให้พนักงานได้รู้ว่าผู้บริหารมองพนักงานเป็นทรัพย์สินที่มีค่าและพยายามรักเอาไว้ การลงทุนในการฝึกอบรมจึงเป็นการแสดงออกให้เห็นถึงความผูกพันที่องค์การมีต่อพนักงาน

14. กำหนดความผูกพันที่ยาวนานของผู้บริหารระดับสูง ที่มีต่อการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการผลิตไปตลอด (Define top management's permanent commitment to ever-improving quality and productivity) การกระทำของผู้บริหารระดับสูงจะเป็นตัวแสดงออกที่แท้จริงถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดการคุณภาพทั้งองค์การ ผู้บริหารระดับสูงต้องมีความผูกพันอย่างแท้จริงต่อการจัดการคุณภาพความผูกพันนี้สำคัญ เพราะจะกระตุ้นให้ผู้บริหารระดับรองลงไปรวมทั้งพนักงานอื่นๆ ได้ทำตามองค์การที่ประสบความสำเร็จในการจัดการคุณภาพส่วนใหญ่ผู้บริหารระดับสูง เช่น ประธานและรองประธานบริษัทมักจะแสดงออกอย่างแข็งขันถึงความผูกพันต่อการ

จัดการคุณภาพทั้งองค์กร โดยการมีส่วนร่วมและรับนวัตกรรม รวมทั้งผู้บริหารมักทำในสิ่งที่ตนสอนคนอื่นอย่างเปิดเผย

เดมมิ่ง เห็นว่าการจัดการคุณภาพที่ประสบความสำเร็จนั้น ผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทหลายด้าน ประการแรกสุด ต้องยอมรับและผูกพันตามประเด็นสำคัญ 14 ประเด็นตามที่เดมมิ่งเสนอไว้ นั่นก่อน ต่อมาจึงเริ่มลงมือปฏิบัติโดยใช้ "วงล้อเดมมิ่ง (Deming Wheel)" หรือวงจรของเดมมิ่ง (Deming Cycle) ซึ่งเดมมิ่งเป็นผู้นำความคิดนี้มาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกัน



ภาพประกอบ 2 วงล้อเดมมิ่ง

ที่มา: เรื่องวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545): การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการประกันคุณภาพ. หน้า 99.

สำหรับวงล้อนี้แบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การวางแผน (plan) หมายถึง วางแผนโดยใช้ข้อมูลที่มีอยู่หรืออาจเก็บรวบรวมขึ้นมาใหม่ นอกนั้นอาจทดสอบเพื่อเป็นการนำร่องก่อนก็ได้
2. การทำ (do) หรือลงมือทำ หมายถึง ลงมือเอาแผนไปทำ ซึ่งอาจทำในขอบข่ายเล็กๆ เพื่อทดลองดูก่อน
3. การตรวจสอบ (check) หมายถึง การตรวจสอบ หรือสังเกตสิ่งที่เกิดขึ้นว่ามีการเปลี่ยนแปลง มากน้อยเพียงใดและเป็นไปในทางใด
4. การแก้ไข (act) หรือลงมือแก้ไข (corrective action) หมายถึง หลังจากที่ได้ศึกษาผลลัพธ์

การทำตามวงจรคุณภาพต้องทำซ้ำไปเรื่อยๆ เพื่อสรุปเป็นบทเรียนอยู่ตลอด ยิ่งกว่านั้นต้องเข้าใจดีว่าการจัดการคุณภาพไม่ใช่สงครามที่ผู้บริหารจะรบชนะด้วยตัวคนเดียว การจัดการคุณภาพจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเป็นการกระทำทั่วทั้งองค์กร เพราะการจัดการคุณภาพเป็นปรัชญาสำหรับองค์กรและคนทุกคนในนั้น

เซอร์โต (สมใจ ลักษณะ. 2549: 292-293; อ้างอิงจาก Certo. 2000: 429-430) ให้ความสำคัญในวิธีการควบคุมคุณภาพของการดำเนินงานด้วยการจัดการเพื่อควบคุม (Management control) วัตถุประสงค์ของการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพ คือ การจัดระบบกลไกของการบริการให้เกิดความมั่นใจว่า ผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานต่างก็รับรู้เข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการสร้างคุณภาพในการดำเนินงาน มีความเข้าใจร่วมกันในเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของส่วนประกอบต่างๆ ในการดำเนินงาน และลงมือปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของตนในการปฏิบัติต่างๆ สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพ

การจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพ เน้นไปที่การควบคุม 3 ช่วงของการทำงาน คือ

1. การควบคุมก่อนลงมือทำงาน (Precontrol Management) คือ การดำเนินงานวางแผนเพื่อกำหนดมาตรฐานที่จะสร้างความแน่ใจว่าการดำเนินงานในงานที่เป็นเป้าหมายนั้นจะต้องมีคุณภาพ กิจกรรมการควบคุมก่อนลงมือทำงานจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดล่วงหน้าในเรื่องต่างๆ เช่น

1.1 กำหนดลักษณะมาตรฐานคุณภาพของสิ่งต่างๆ

1.2 วางกฎ ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติที่ได้มาตรฐานคุณภาพ

1.3 พัฒนาความรู้สึก จิตสำนึก ความรู้ความสามารถ เจตคติของบุคลากรที่จะต้องมีบทบาทในการปฏิบัติ

1.4 จัดทรัพยากรและเครื่องมือช่วยอำนวยความสะดวก

2. การควบคุมระหว่างการดำเนินงาน (Concurrent Control Management) คือ การดำเนินงานกำกับดูแลการปฏิบัติตามแผนคุณภาพ ให้เกิดความแน่ใจ ว่าบุคลากรต่างๆ มีการปฏิบัติสอดคล้องกับคู่มือ ตรงกับแผน และเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของการดำเนินงาน กิจกรรมการควบคุมระหว่างการดำเนินงานจะเกี่ยวข้องกับการกำกับดูแลในลักษณะต่างๆ เช่น

2.1 การกำหนดผู้รับผิดชอบกำกับติดตามการปฏิบัติงานในกลุ่มงานต่างๆ

2.2 มีการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานทั้งการจัดปัจจัย และการใช้กระบวนการอย่างต่อเนื่องในลักษณะการตรวจสอบภายใน (Internal Auditing)

2.3 พิจารณาลักษณะการปฏิบัติจริงเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานระบุสิ่งที่สอดคล้องและระบุสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับแผนหรือกับเกณฑ์มาตรฐาน

2.4 ดำเนินการให้มีการปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติที่มีข้อบกพร่องทันทีโดยกิจกรรมนิเทศ ประชุมสัมมนา และการใช้กระบวนการกลุ่ม

3. การควบคุมผลการดำเนินงาน (Feedback Control Management) คือ การประเมินผลที่เป็นผลลัพธ์ของการดำเนินงานให้เป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เพื่อตัดสินใจความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพ ให้เกิดความแน่ใจว่าวัตถุประสงค์และเป้าหมายระบบคุณภาพได้รับการตอบสนองเพียงพอ กิจกรรมการควบคุมผลการดำเนินงานจะเกี่ยวข้องกับการประเมินในลักษณะต่างๆ เช่น

3.1 การพิจารณาดัชนีชี้วัดผลลัพธ์ของคุณภาพที่สนองวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

3.2 พัฒนาเครื่องมือและเทคนิควิธีการประเมินผลลัพธ์ (Result Assessment)

3.3 เก็บรวบรวมข้อมูลผลลัพธ์

3.4 ตัดสินสิ่งที่ได้ผลครบถ้วนสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ระบุสิ่งที่ด้อยหรือบกพร่อง

3.5 ใช้ผลลัพธ์ที่บกพร่องเป็นเป้าหมายของการปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานรอบต่อไป

วิลเลียม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2550: 223-224; อ้างอิงจาก Williams. 2007: 691) ให้ความคิดในกระบวนการควบคุม (Control process) เป็นกระบวนการเปรียบเทียบการปฏิบัติงานจริงกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน กระบวนการควบคุมมีขั้นตอนที่สำคัญ 4 ขั้นตอน คือ

1. การกำหนดมาตรฐาน
2. การวัดผลการปฏิบัติงาน
3. การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับมาตรฐาน
4. การปฏิบัติการแก้ไข

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของเซอร์โต มาเป็นตัวแปรในการวิจัย ได้แก่ การควบคุมก่อนลงมือทำ การควบคุมระหว่างการดำเนินการ และการควบคุมผลการดำเนินงาน เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

3. แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

โกเอทซ์ และเดวิส (สมใจ ลักษณะ. 2549:-294-295; อ้างอิงจาก Goetsch; & Devis. 1997: 505-506) เสนอรูปแบบวิธีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องภายใต้ชื่อรูปแบบ “วางแผน – ปฏิบัติ – ตรวจสอบ – ปรับปรุง” (Plan-Do-Check-Adjust: PDCA) รูปแบบนี้คิดค้นโดย เดมิง (W. Edwards Deming) จนมีชื่อว่าวงจรเดมิง (Deming Cycle) รูปแบบการปรับปรุงนี้ใช้กันแพร่หลายในประเทศตะวันตกในชื่อ “วางแผน – ปฏิบัติ – ตรวจสอบ – จัดทำ” (Plan-Do-Check-Act) ซึ่งต่างจากแนวคิดของโกเอทซ์ และเดวิส ตรงคำสุดท้ายที่ปัจจุบันนิยมใช้คำว่า “ปรับปรุง” (Adjust) มากกว่า “จัดทำ” (Act) เพราะการปรับปรุงมีความชัดเจนในเรื่องการนำผลการตรวจสอบมาแก้ไขปรับปรุง

การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีขั้นตอน 4 ขั้นตอน ตามแนวคิดของโกเอทซ์ และเดวิส

1. ขั้นสร้างแผนการปรับปรุง (Plan)

เป็นขั้นเตรียมการปรับปรุงคุณภาพซึ่งควรดำเนินการเตรียมไว้แม้ยังไม่เกิดปัญหาให้ปรับปรุง วัตถุประสงค์ของการสร้างแผนการปรับปรุง คือ กำหนดวิธีการดำเนินงานปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่พบว่ามีจุดอ่อนข้อบกพร่อง รวมถึงการปรับปรุงในสิ่งที่จะเกิดข้อบกพร่องขอข่ายการดำเนินงานคือ

- 1.1 ระบุโอกาสของการปรับปรุงในสิ่งต่างๆ
- 1.2 ทำเอกสารรายงานสภาพการณ์ปัจจุบัน

1.3 กำหนดวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าหมายของสภาพที่พึงปรารถนาที่ต้องการให้เกิดขึ้นหลังจากปรับปรุงแล้ว

1.4 นิยามขอบเขตของความพยายามปรับปรุงและแผนการปรับปรุง

2. การปฏิบัติตามแผนการปรับปรุง (Do)

เป็นขั้นลงมือปฏิบัติตามแผนการปรับปรุง วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้เพื่อให้มีการปฏิบัติอย่างจริงจังในการปรับปรุงคุณภาพ กิจกรรมในขั้นนี้จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งปวงตามแผน มีข้อเสนอแนะการปฏิบัติในขั้นนี้ว่าควรเริ่มต้นปรับปรุงในวงแคบ (Small scale) ในกระบวนการที่ไม่กว้างขวางนัก เพื่อให้สะดวกต่อการควบคุมได้เต็มที่ และอาจถือโอกาสเป็นการทดลองในขอบเขตแคบๆ ในงานเล็กๆ ก่อน เมื่อได้ผลจึงขยายผลเต็มรูปต่อไป

3. การตรวจสอบผล (Check)

เป็นขั้นติดตามตรวจสอบ ประเมินการปฏิบัติ และผลลัพธ์ที่เกิดจากการปฏิบัติในการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพของงาน วัตถุประสงค์สำคัญคือ การศึกษาหาข้อมูลที่แสดงสภาพจริงของผล การปรับปรุงแก้ไขเพื่อตัดสินการได้ผล หรือการไม่ได้ผลในสิ่งต่างๆ ที่เคยมีแผนปรับปรุงการดำเนินงานไว้ กิจกรรมสำคัญในขั้นนี้จะเกี่ยวข้องกับการติดตาม ประเมิน บันทึก ผลวิเคราะห์ และสรุปสิ่งที่ได้ผลคุณภาพ และระบุสิ่งที่ยังไม่ได้ผลเพื่อปรับปรุงแก้ไขต่อไป

4. การปฏิบัติเพื่อปรับปรุง (Adjust, Act)

เป็นขั้นนำข้อมูลที่ได้รับจากขั้นที่ 3 มาปรับปรุงแก้ไขในสิ่งที่เบี่ยงเบนหรือข้อบกพร่องในคุณภาพ วัตถุประสงค์ของขั้นตอนนี้ คือ การปรับปรุงในสิ่งที่มีข้อมูลหลักฐานว่า ข้อบกพร่อง ให้มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยไม่ทอดทิ้งให้เกิดสภาพตกต่ำ กิจกรรมสำคัญจะเกี่ยวกับการปรับปรุงแผน ปรับเปลี่ยนวิธีการปฏิบัติใช้นวัตกรรมใหม่ๆ เพื่อช่วยเพิ่มความสำเร็จของการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

การใช้กระบวนการ 4 ขั้นตอนนี้มีคุณประโยชน์ช่วยให้องค์การมีวิธีการที่ดีในการพัฒนาคุณภาพผ่านทาง การประเมิน ตรวจสอบ และนำผลการประเมินตรวจสอบมาใช้เพื่อการแก้ไขปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ของโกเอทซ์ และเดวิส ซึ่งคิดค้นโดยเดมิง (W.Edwards Deming) มาเป็นตัวแปรซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

4. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545: 42) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้ากับ

ผลผลิตที่ได้ออกมาถ้าผลผลิตที่ออกมาได้มากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน, เงิน, วัสดุสิ่งของ เครื่องไม้ เครื่องมือต่างๆ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้าไป หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพจึงสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S \text{ เมื่อ}$$

E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)

O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)

I = ทรัพยากรที่นำเข้าไป (Input)

S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

แคมเบลล์ (Campbell. 1977: 36-39) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กรและกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลโดยทั่วไปขององค์กรโดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วๆ จะทำการประเมินและวัดผลโดยรวมระหว่างผลการปฏิบัติงานที่ทำการบันทึกอย่างต่อเนื่องในเอกสาร กับการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือ รายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักกลับกับต้นทุน และพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยองค์กร

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะที่ทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสียเวลา

7. การเติบโต (Growth) เป็นการวัดสิ่งที่เป็นตัวแทนของการเพิ่มขึ้นของตัวแปรต่างๆ เช่น กำลังการผลิตของโรงงาน สินทรัพย์ ยอดขาย กำไร ส่วนแบ่งการตลาด เป็นต้น โดยเปรียบเทียบค่าในปัจจุบันกับในอดีต

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจจะวัดโดยการหาจากเวลาที่ขาดงานเทียบกับความถี่ของการเกิดการขาดงาน

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

10. ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) วัดได้หลายอย่าง เช่น วัดความพอใจส่วนบุคคลด้วยจำนวนของงานต่างๆ ที่ปรากฏออกมาจากงานต่างๆ ที่บุคลากรได้ทำอยู่

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคคลแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านการสื่อสารข้อมูล (Information management communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์การอย่างเกิดประสิทธิภาพ

เมอร์เจอร์ และเบรจ (Merger; & Besch. 1967) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานไว้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ความสามารถในการที่จะบอกได้อย่างถูกต้องว่างานสำคัญได้สิ้นสุดลงไปแล้ว หรือสามารถเห็นถึงความแตกต่างว่าอันใดถูกต้องและอันใดไม่ถูกต้อง

2. ความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหา หมายถึง กระบวนการของการสามารถหาคำตอบเพื่อแก้ปัญหาต่างๆ ความสามารถในการแก้ปัญหานี้จะกระทำได้โดยการสอนพนักงานให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างอาการและสาเหตุที่เกิดขึ้นตลอดแนวทางแก้ไข

3. ความสามารถในการรู้ลำดับ รู้ว่าต้องทำอะไรหรือต้องใช้อะไร หรือระเบียบของการปฏิบัติงานของงานใดงานหนึ่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนแต่เป็นประสิทธิภาพและความสามารถเชิงสติปัญญา

4. ความสามารถในการตัดแปลง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักเครื่องมือต่างๆ เพื่อที่จะปฏิบัติงานที่ต้องการให้เสร็จสิ้นลงไปได้

5. ความสามารถในการพูด หมายถึง ความสามารถในการพูดเป็นสิ่งสำคัญในการสื่อความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่งสำหรับประสิทธิภาพการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2530) นิยามว่าประสิทธิภาพหมายถึง กิจกรรมทางด้านการบริหารบุคคลที่ได้เกี่ยวข้องกับวิธีการ ซึ่งหน่วยงานพยายามที่จะกำหนดให้ทราบแน่ชัดว่าพนักงานของตนสามารถปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของตุลา มหาพสุธานนท์ มาเป็นตัวแปรซึ่งผู้วิจัยนำมาใช้ในด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาต่อไป

5. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 144-146) ได้ให้ความหมายของทัศนคติว่าเป็นความคิดเห็นที่มีอารมณ์เป็นส่วนประกอบ และเป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอก ซึ่งมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. องค์ประกอบทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่แสดงถึงความรู้ (Knowledge) การรับรู้ (Perception) และความเชื่อ (Beliefs) ที่บุคคลมีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ส่วนของความเข้าใจเป็นส่วนประกอบแรก ซึ่งก็คือความรู้และการรับรู้ที่ได้รับจากการผสมกับประสบการณ์โดยตรงต่อทัศนคติและข้อมูลที่เกี่ยวข้องจากหลายแหล่งข้อมูล ความรู้และผลกระทบต่อ การรับรู้นี้จะกำหนดความเชื่อถือ ซึ่งหมายถึงสภาพด้านจิตใจที่สะท้อนความรู้เฉพาะอย่างของบุคคลและมีการประเมินเกี่ยวกับความคิดต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงอารมณ์ (Emotion) หรือความรู้สึก (Feeling) ของบุคคลที่มีต่อความคิดหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งสภาพอารมณ์จะ สามารถเพิ่มประสบการณ์ด้านบวก (Positive) หรือด้านลบ (Negative) ซึ่งประสบการณ์จะมี ผลกระทบด้านจิตใจ วิธีปฏิบัติที่ไว้วัดประเมินผลอาศัยเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจ หรือไม่ พึงพอใจ ดีหรือไม่ดี เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavior Component) เป็นส่วนที่สะท้อนถึงความ น่าจะเป็นหรือแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรม การปฏิบัติ หรือปฏิกิริยาของบุคคล ด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งต้อง ทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่ง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ มาเป็นตัวแปรด้านทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์แนวทางการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนา ต่อไป

6. ประวัติธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

เริ่มต้นในปี 2514 “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด” ได้จัดตั้งขึ้นด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มต้น 10 ล้านบาท ประกอบธุรกิจเงินทุนและหลักทรัพย์ และได้เข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี 2531 ก่อนที่จะจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนในปี 2536 ซึ่งต่อมาได้แยกธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกันในปี 2542

การดำเนินธุรกิจได้ผ่านประสบการณ์ทั้งช่วงแห่งความรุ่งโรจน์ของธุรกิจการเงิน ไปจนถึงเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจครั้งสำคัญของประเทศหลายต่อหลายครั้ง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ซึ่งส่งผลให้ถูกระงับกิจการชั่วคราว พร้อมกับสถาบันการเงินอีก 56 แห่ง อย่างไรก็ตาม ด้วยการดำเนินธุรกิจอย่างระมัดระวังและรอบคอบ ควบคู่กับการสนับสนุนจากพันธมิตรที่เข้มแข็ง อาทิ ผู้ถือหุ้น ลูกค้า ผู้บริหาร และพนักงาน ที่ทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่ ทำให้ บริษัทเงินทุนเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็น 1 ใน 2 สถาบันการเงินที่ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้กลับมาดำเนินกิจการได้อีกครั้งในปี 2541 และสามารถรอดพ้นจากวิกฤติที่เกิดขึ้น และเติบโตขึ้นเป็นลำดับ จนกระทั่งได้รับอนุญาตให้ยกระดับจากบริษัทเงินทุนเป็น “ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)” (“ธนาคาร”) และเริ่มดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2548

ด้วยสถานะแวดล้อมด้านการแข่งขันภาคการเงินธนาคาร และการเปิดเสรีทางการเงิน ธนาคารได้ประกาศร่วมกิจการและร่วมบริหารงานกับบริษัททุนภัทร จำกัด (มหาชน) (“ทุนภัทร”) ในปลายปี 2554 เพื่อขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจร่วมกัน และสนับสนุนความเป็นเลิศในทุกธุรกิจหลักของธนาคารและทุนภัทร โดยมุ่งเน้นผสมผสานความเชี่ยวชาญในธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุนเข้าด้วยกัน ซึ่งการร่วมกิจการเป็นผลสำเร็จเมื่อวันที่ 11 กันยายน 2555 หลังจากธนาคารสามารถซื้อหลักทรัพย์ของทุนภัทรจากผู้ถือหุ้นของทุนภัทรได้ร้อยละ 99.93 ของหุ้นทั้งหมดของทุนภัทร ตามอัตราส่วนการแลกเปลี่ยนหุ้น (Swap Ratio) 1 หุ้นสามัญของทุนภัทรต่อ 0.9135 หุ้นสามัญของธนาคาร ตามแผนการร่วมกิจการที่ได้รับอนุมัติจากที่ประชุมสามัญผู้ถือหุ้นประจำปี 2555

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2555 ธนาคารได้เพิ่มสัดส่วนการถือหุ้นในบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนเกียรตินาคิน จำกัด (“บลจ.เกียรตินาคิน”) เป็นร้อยละ 99.9 และได้ดำเนินการโอนหุ้นทั้งหมดในบลจ.เกียรตินาคิน และบริษัทหลักทรัพย์เกียรตินาคิน จำกัด (“บลจ.เกียรตินาคิน”) ให้กับทุนภัทรเมื่อวันที่ 28 ธันวาคม 2555 และวันที่ 2 มกราคม 2556 ตามลำดับ และเกิดเป็น “กลุ่มธุรกิจการเงินเกียรตินาคินภัทร” ให้บริการธุรกิจธนาคารพาณิชย์และธุรกิจตลาดทุน

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจ ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และมีบริษัทย่อย ได้แก่ ทุนภัทร ประกอบธุรกิจถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding company) และดำเนินธุรกิจลงทุน โดยทุนภัทรมีบริษัทย่อยให้บริการธุรกิจหลักทรัพย์ ได้แก่ บริษัทหลักทรัพย์ภัทร จำกัด (มหาชน) (“บล.ภัทร”) และ บลจ.เกียรตินาคิน รวมทั้งมี บลจ.เกียรตินาคิน ให้บริการธุรกิจจัดการกองทุน นอกจากนี้ บริษัทย่อย ยังประกอบด้วย บริษัท สำนักกฎหมายเอราวัณ จำกัด ให้บริการด้านกฎหมายแก่บริษัทในกลุ่มธนาคาร และธนาคารยังถือหุ้นวงลงทุนของกองทุนรวมที่จัดตั้งขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาระบบสถาบันการเงิน จำนวน 8 กองทุน ได้แก่ กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอริ่ง 1 (99.95%), กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอริ่ง 2 (99.59%), กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอริ่ง 3 (99.97%), กองทุนรวมไทยริสตรัคเจอร์ริง (98.91%), กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอริ่ง พร็อพเพอร์ตี้ 1 (99.50%), กองทุนรวมเอเชียรีคอฟเวอริ่ง พร็อพเพอร์ตี้ 3 (98.77%), กองทุนรวมบางกอกแคปปิตอล (95.72%) และ กองทุนรวมแกมมา แคปปิตอล (94.03%)

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมชาย ศิริรัตน์ (2549) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช นี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวชจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว และศึกษาตัวแปรพยากรณ์เพื่อทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ การพัฒนาคุณภาพงานด้วย กิจกรรม 5 ส ของโรงพยาบาลเพชรเวช ข้อมูลการจัดคุณภาพโดยรวม (TQM) และ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช โดยรวมอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย ส่วนการบริหารการจัดการในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย และพบว่า เพศ อายุ และสถานภาพต่างก็มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่วนพนักงานที่มีที่มีตำแหน่งในหน่วยงาน และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงพยาบาลเพชรเวช มี 2 ตัวแปร ได้แก่ กิจกรรมสะสมของโรงพยาบาลเพชรเวช และด้านการควบคุม

วรรณ ตังถาวรสิริกุล (2549) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยต่ำกว่าหรือเท่ากับ 33 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น อยู่ในตำแหน่งงานระดับพนักงานปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 7 ปี 4 เดือน มีทัศนคติต่อองค์กรประกอบทางการจัดการโดยรวม และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ส่วนปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศสถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน องค์กรประกอบทางการจัดการ ได้แก่ การประสานงาน และการควบคุม และปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความต้องการการยอมรับนับถือสามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานบริษัท สุขุมวิทคราวน์ จำกัด ได้

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารทีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และประสิทธิภาพการทำงานผลการวิจัยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษาอยู่ในระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ความพึงพอใจในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านชีวิตความเป็นอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก

วรรณวิมล บุญเต็มแล้ว (2551) วิจัยเรื่อง การประเมินภาวะผู้นำที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) พื้นที่เขต 4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้นำกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) พื้นที่เขต 4 พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในมิติค่าใช้จ่ายหรือต้นทุน มากที่สุด ซึ่งมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับ ดี รองลงมา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหารและด้านประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งพบว่า มีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับดี

มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์ (2552) วิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติกส์ จำกัด มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาการบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติกส์ จำกัด โดยศึกษาการบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ซึ่งจำแนกตามองค์ประกอบ 7 ด้าน ได้แก่ การจ้างงานตลอดชีพ การตัดสินใจแบบเป็นเอกฉันท์ ความรับผิดชอบแบบเป็นกลุ่ม การประเมินผลและการเลื่อน ตำแหน่งแบบค่อยเป็นค่อยไป ควบคุมตนเองไม่เป็นทางการ เส้นทางอาชีพไม่เชี่ยวชาญเฉพาะ ด้าน มีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะครอบครัว ผลการวิจัยพบว่า พนักงาน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-39 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีตำแหน่งงานเป็นหัวหน้างานขึ้นไป มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 10 ปี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีระดับความคิดเห็นโดยภาพรวมต่อการบริหารจัดการที่สอดคล้องตามแนวทฤษฎี J ทุกด้าน ในปัจจุบันรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านคุณภาพแตกต่างกัน

สำหรับงานวิจัยเรื่องแนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยที่ครอบคลุมในสิ่งที่ต้องการทราบ ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องสำหรับแต่ละกรอบการวิจัยโดยในการศึกษารอบลักษณะส่วนบุคคลผู้วิจัยได้นำแนวความคิดด้านประชากรศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ มาใช้เป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบเกี่ยวกับลักษณะด้านบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับกรอบทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดการจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพของเซอร์โต ได้แก่ การควบคุมก่อนลงมือทำ การควบคุมระหว่างการดำเนินการ และการควบคุมผลการดำเนินงาน และใช้แนวความคิดเกี่ยวกับการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ของโกเอทซ์ และเดวิส ซึ่งคิดค้นโดยเดมิง (W.Edwards Deming) ที่กล่าวว่า การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีขั้นตอน 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นสร้างแผนการปรับปรุง (Plan) การปฏิบัติตามแผนการปรับปรุง (Do) การตรวจสอบผล (Check) การปฏิบัติเพื่อปรับปรุง (Adjust, Act) เพื่อใช้สำหรับวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

สำหรับกรอบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงได้เลือกใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ ตูลา มหาพสุธานนท์ กล่าวว่าประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่นำเข้า (Input) กับผลที่ได้รับ (Output) มาใช้ปรับใช้กับประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ

ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้ในการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย กำหนด
สมมติฐานในการวิจัย การออกแบบสอบถาม



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่สังกัดสายปฏิบัติการ ซึ่งตั้งอยู่ที่เลขที่ 209 อาคารเคทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร จำนวน 9 ฝ่าย จำนวนทั้งสิ้น 251 คน (ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานของ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่สังกัดสายปฏิบัติการจำนวน 9 ฝ่าย เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ในการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 154 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30% เท่ากับ 46 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 200 คน

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ = 5%

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น } n &= \frac{251}{1 + (251)(0.05)^2} \\ &= 154.22 \text{ หรือประมาณ } 154 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 154 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 30% เท่ากับ 46 คน ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 200 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) โดยแบ่งประชากรออกตามฝ่ายงานจำนวน 9 ฝ่าย และกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บในแต่ละฝ่ายสามารถคำนวณได้ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนพนักงานในแต่ละฝ่าย}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามฝ่าย

ฝ่าย	จำนวนพนักงาน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลยุทธ์ปฏิบัติการ	8	6
ควบคุมข้อมูลเครดิตและปฏิบัติการ	16	13
ปฏิบัติการสินเชื่อธุรกิจ	60	48
ปฏิบัติการเช่าซื้อ	39	31
ปฏิบัติการสินเชื่อรายย่อย	14	11
ปฏิบัติการงานประกัน	32	25
ปฏิบัติการการเงิน	40	32
ปฏิบัติการบริหารเงิน	11	9
บริหารสำนักงาน	31	25
รวม	251	200

ที่มา: ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 30 มิถุนายน 2556

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างพนักงานในแต่ละฝ่ายตามขั้นตอนที่ 1 โดยวิธีสะดวกเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบ 200 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือหรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วยชุดคำถามที่มีเนื้อหาครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล รวมคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นแบบปลายปิด (Close-Ended question) โดยเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous question) จำนวน 1 ข้อ คือ เพศ และเป็นคำถามที่มีคำตอบให้เลือกหลายคำตอบ (Multiple choice question) จำนวน 5 ข้อ คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

ข้อที่ 1 เพศ แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Dichotomous question) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) ชาย
- 2) หญิง

ข้อที่ 2 อายุ แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยอายุของพนักงานสายปฏิบัติการธนาคารเกียรตินาคนิสสูงสุดอยู่ที่ 55 ปี และ ต่ำสุดอยู่ที่ 22 ปี จึงนำมากำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{55 - 22}{5} \\ &= 7 \text{ ปี} \end{aligned}$$

มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) 22 – 28 ปี
- 2) 29 – 35 ปี
- 3) 36 – 42 ปี
- 4) 43 – 50 ปี
- 5) 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

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

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

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

ข้อที่ 5 ประสบการณ์ในการทำงานแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal scale) โดยประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สูงสุดอยู่ที่ 36 ปี และต่ำสุดไม่ถึงปี จึงนำมากำหนดช่วงประสบการณ์ในการทำงาน คำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{36 - 0}{4} \\ &= 9 \text{ ปี} \end{aligned}$$

มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี
- 2) 10 – 18 ปี
- 3) 19 – 27 ปี
- 4) 28 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามแบบ (Multiple choice questions) ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สูงสุดอยู่ที่ 65,000 บาท และต่ำสุดอยู่ที่ 15,000 บาท จึงนำมากำหนดช่วงรายได้เฉลี่ยต่อเดือน คำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2542: 29)

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{65,000 - 15,000}{5} \\ &= 10,000 \end{aligned}$$

มีคำตอบให้เลือกดังนี้

- 1) 15,000 – 25,000 บาท
- 2) 25,001 – 35,000 บาท
- 3) 35,001 – 45,000 บาท
- 4) 45,001 – 55,000 บาท
- 5) 55,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการ โดยแบ่งคำถามออกเป็นด้าน รวมคำถามทั้งหมด 14 ข้อ ประกอบด้วย ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งคำถามออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	จำนวน 4 ข้อ
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	จำนวน 3 ข้อ
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	จำนวน 4 ข้อ

ใช้มาตราวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ตามแบบ Likert โดยให้ตอบแบบประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

สำหรับระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

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

$$= 0.8$$

เกณฑ์เฉลี่ยที่สนคิดต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สามารถแปลความหมายได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.21 – 5.00	พนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก
3.41 – 4.20	พนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดี
2.61 – 3.40	พนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพไม่ดี
1.00 – 1.80	พนักงานทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพไม่ดีย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติการ โดยแบ่งคำถามออกเป็น 4 ด้าน รวมคำถามทั้งหมด 17 ข้อ ประกอบด้วย ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ โดยแบ่งคำถามออกเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านค่าใช้จ่าย	จำนวน 3 ข้อ
ด้านเวลา	จำนวน 4 ข้อ
ด้านคุณภาพ	จำนวน 4 ข้อ
ด้านปริมาณ	จำนวน 3 ข้อ
ด้านความพึงพอใจ	จำนวน 3 ข้อ

ใช้มาตรวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval scale) ตามแบบ Likert โดยให้ตอบแบบประเมินค่า 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

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

สำหรับระดับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น (Interval)} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

เกณฑ์เฉลี่ยของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	การแปลผล
4.21 – 5.00	พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก
3.41 – 4.20	พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี
2.61 – 3.40	พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81 – 2.60	พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติไม่ดี
1.00 – 1.80	พนักงานประสิทธิภาพการปฏิบัติไม่ดีย่างยิ่ง

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ประชากรศาสตร์ การจัดการเพื่อควบคุมคุณภาพ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และทัศนคติ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดขอบเขตของแบบสอบถามซึ่งได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อสร้างแบบสอบถาม โดยแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจะต้องมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content validity) และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากนั้น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถามโดยการนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบความเข้าใจ ข้อคำถามของกลุ่มตัวอย่าง รวมถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability of the test) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) ของครอนบักซึ่งค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียง 1 มากแสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยทั้งนี้ ค่าความเชื่อมั่นต้องเกิน 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546)จากผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามดังนี้

ตอนที่ 2 ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.763

ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.730

ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.768

ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.828

ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านค่าใช้จ่าย มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.826

ด้านเวลา มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.868

ด้านคุณภาพ มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.800

ด้านปริมาณ มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.745

ด้านความพึงพอใจ มีความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.848

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน และนำลักษณะส่วนบุคคล ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) มาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative data) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะคือ

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำนวน 200 ตัวอย่าง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ งานวิชาการ บทความ ข้อมูลอินเทอร์เน็ต และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาในครั้งนี้

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อรวบรวมแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยได้จัดทำและดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า สำหรับพร้อมประมวลผล

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

4.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) จะใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายลักษณะส่วนบุคคลเสนอเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติจะนำข้อมูลที่ได้มาแจกแจงความถี่ (Frequency) และวิเคราะห์ทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์คือ ค่า t-test, ค่า F-test และค่า Pearson product moment correlation coefficient

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) เป็นการนำเสนอข้อมูลและหาค่าสถิติเบื้องต้น ซึ่งเป็นการอธิบายหรือบรรยายลักษณะของข้อมูลที่เก็บรวบรวม แต่จะไม่สามารถอ้างอิงถึงลักษณะประชากรได้จึงเป็นการสรุปถึงลักษณะของข้อมูลกลุ่มที่ศึกษาประกอบด้วย

1.1 อัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 44)

$$P = \frac{f(100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละ หรือ % (Percentage)
f แทน ค่าความถี่ที่ต้องการแปลงให้เป็นค่าร้อยละ
n แทน ค่าจำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 49)

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

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

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร ดังนี้ (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2544: 48)

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

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

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546: 449)

$$\alpha = \frac{k \overline{Covariance} / \overline{Variance}}{1 + (k-1) \overline{Covariance} / \overline{Variance}}$$

โดยที่ k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม
 $\overline{Covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
 $\overline{Variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมของคำถาม
 α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

3. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics)

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test Sample) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 173)

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$ ใช้สูตร

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

ในกรณีความแปรปรวน 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$ ใช้สูตร

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

โดยที่ df คือองศาแห่งความเป็นอิสระ (n)

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
\bar{X}_1	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 1
\bar{X}_2	แทน	ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One Way ANOVA) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test สามารถเขียนได้ดังนี้

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

เมื่อ F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

การวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ $n_i \neq n_j$

$$R = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

n แทน จำนวนของตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

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

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

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

เมื่อ β แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

$MS_{(B)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
(Mean square between groups)

$MS_{(W)}$ แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
(Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N แทน ขนาดของประชากร

S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett's T3)

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

- 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

โดยกำหนดค่าความอิสระ (Degree of Freedom) ระหว่างกลุ่ม คือ K-1 ภายในกลุ่ม n-k และรวมทั้งกลุ่ม คือ n-1

3.3 การทดสอบสถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 314) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด

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

- เมื่อ r หรือ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y
 n แทน จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลที่ศึกษา
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X
 $\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y
 $\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
 $\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ๆ

โดยที่สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง r - 1 และ r + 1

ค่า r เป็น - แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม

ค่า r เป็น + แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันคือ ถ้า X เพิ่ม Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด Y จะลด

ค่า r เข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เข้าใกล้ -1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

โดยมีเกณฑ์ในการประเมินระดับความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541)

1. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.81 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับสูง
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.61 – 0.80 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง
3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.41 – 0.60 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.21 – 0.40 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ
5. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01 – 0.20 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวความคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล ความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
Min	แทน ค่าต่ำสุด
Max	แทน ค่าสูงสุด
t	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน ค่าที่ใช้พิจารณา F – Distribution
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน องศาความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน Least Significant Difference
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบสมมติฐานด้วยโปรแกรม SPSS
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพงานด้านปฏิบัติการ

การของธนาคาร ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การวางแผน การทำ การตรวจสอบ และการปรับปรุง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานจำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ทักษะของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล

จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยแสดงผลจากการวิเคราะห์การแจกแจงเป็นจำนวน และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	57	28.50
หญิง	143	71.50
รวม	200	100.00
2. อายุ		
22 – 28 ปี	64	32.00
29 – 35 ปี	75	37.50
36 – 42 ปี	27	13.50
43 – 50 ปี	31	15.50
51 ปีขึ้นไป	3	1.50
รวม	200	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	136	68.00
สมรส/ อยู่ด้วยกัน	63	31.50
หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	1	0.50
รวม	200	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	1.50
ปริญญาตรี	174	87.00
สูงกว่าปริญญาตรี	23	11.50
รวม	200	100.00
5. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	112	56.00
10 – 18 ปี	58	29.00
19 – 27 ปี	27	13.50
28 ปีขึ้นไป	3	1.50
รวม	200	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 25,000 บาท	94	47.00
25,001 – 35,000 บาท	43	21.50
35,001 – 45,000 บาท	20	10.00
45,001 – 55,000 บาท	14	7.00
55,001 บาทขึ้นไป	29	14.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 2 แสดงข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 และเพศชาย 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุระหว่าง 43-50 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 อายุระหว่าง 36-42 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 อายุระหว่าง และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

สถานภาพสมรส พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และสถานภาพหม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาประสบการณ์ในการทำงาน 10-18 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ประสบการณ์ในการทำงาน 19-27 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 และประสบการณ์ในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 55,001 บาทขึ้นไป จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,001 – 55,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

เนื่องจากพบข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีความแตกต่างกันด้านจำนวนของข้อมูลอยู่มาก ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวนใหม่ เพื่อใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ของลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
22 – 28 ปี	64	32.00
29 – 35 ปี	75	37.50
36 ปีขึ้นไป	61	30.50
รวม	200	100.00
2. สถานภาพสมรส		
โสด	136	68.00
สมรส/ อยู่ด้วยกัน/หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่	64	32.00
รวม	200	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี	117	88.50
สูงกว่าปริญญาตรี	23	11.50
รวม	200	100.00
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี	112	56.00
10 – 18 ปี	58	29.00
19 ปีขึ้นไป	30	15.00
รวม	200	100.00
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
15,000 – 25,000 บาท	94	47.00
25,001 – 35,000 บาท	43	21.50
35,001 บาทขึ้นไป	63	31.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของพนักงานที่ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ จำนวน 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 29-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 22-28 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50

สถานภาพสมรส พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/หม้าย/ หย่า/ แยกกันอยู่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 รองลงมาคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50

ประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมาคือประสบการณ์ในการทำงาน 10-18 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และประสบการณ์ในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 15,000 – 25,000 บาท จำนวน 94 คนคิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมาคือรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 25,001-35,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยการแสดงผลจากการวิเคราะห์การแจกแจงระดับความความคิดเห็นเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการ

ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน			
1. ท่านจะศึกษาคู่มือปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานสำหรับงานที่ท่านไม่เคยปฏิบัติมาก่อนทุกครั้ง	4.70	0.68	ดีมาก
2. ท่านปรับปรุงคู่มือการทำงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ	4.55	0.78	ดีมาก
3. ท่านศึกษาผลกระทบทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยปฏิบัติ	4.63	0.64	ดีมาก
4. ท่านทราบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของท่านทุกครั้ง	4.57	0.69	ดีมาก
รวมด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	4.61	0.46	ดีมาก
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน			
1. ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทำงาน	4.69	0.60	ดีมาก
2. ท่านปรึกษากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อเกิดปัญหาที่ไม่เคยเกิดมาก่อน	4.87	0.42	ดีมาก
3. ท่านรายงานให้หัวหน้าทราบทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหา	4.90	0.34	ดีมาก
รวมด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	4.82	0.59	ดีมาก
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน			
1. หัวหน้าของท่านติดตามผลงานของท่านสม่ำเสมอ	4.56	0.75	ดีมาก
2. หัวหน้าของท่านช่วยปรับปรุงงานที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้ง	4.37	0.88	ดีมาก
3. ท่านเก็บบันทึกข้อมูลที่บกพร่องไว้เสมอ	4.43	0.92	ดีมาก
รวมด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	3.57	0.69	ดี
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง			
1. ท่านนำแนวคิด QCC ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านเสมอ	4.27	0.88	ดีมาก
2. ท่านทราบข่าวสาร QCC ที่ธนาคารสื่อสารเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านทุกครั้ง	4.18	0.92	ดีมาก
3. ท่านปรับปรุง กระบวนการทำงานของท่านอยู่เสมอ	4.69	0.54	ดีมาก
4. ท่านแนะนำวิธีการทำงานที่มีคุณภาพกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง	4.55	0.72	ดีมาก
รวมด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	3.56	0.59	ดี

จากตาราง 4 พบว่าทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการ ภาพรวมด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน และด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน พนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก อันดับหนึ่งได้แก่ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาได้แก่ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ส่วนภาพรวมด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดี ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 สามารถจำแนกได้แต่ละด้านดังนี้

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านจะศึกษาคู่มือปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานสำหรับงานที่ท่านไม่เคยปฏิบัติมาก่อนทุกครั้ง มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาได้แก่ ท่านศึกษาผลกระทบทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยปฏิบัติ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ท่านทราบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของท่านทุกครั้ง ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และท่านปรับปรุงคู่มือการทำงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านรายงานให้หัวหน้าทราบทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหา มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาได้แก่ ท่านปรึกษากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อเกิดปัญหาที่ไม่เคยเกิดมาก่อน ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทำงาน ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ อันดับหนึ่งได้แก่ หัวหน้าของท่านติดตามผลงานของท่านสม่ำเสมอ มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาได้แก่ ท่านเก็บบันทึกข้อมูลที่บกพร่องไว้เสมอ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และหัวหน้าของท่านช่วยปรับปรุงงานที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้ง ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดย

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านปรับปรุงกระบวนการทำงานของท่านอยู่เสมอ มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาได้แก่ ท่านแนะนำวิธีการทำงานที่มีคุณภาพกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ท่านนำแนวคิด QCC ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านเสมอ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และท่านทราบข่าวสาร QCC ที่ธนาคารสื่อสารเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านทุกครั้ง มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ โดยการแสดงผลจากการวิเคราะห์การแจกแจงระดับคิดเห็นเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านค่าใช้จ่าย			
1. ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ธนาคารได้รับผลประโยชน์สูงสุดโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายทุกครั้ง	4.53	0.76	ดีมาก
2. ท่านเห็นด้วยกับการลดค่าใช้จ่ายโดยปฏิบัติตามโครงการต่างๆ ของธนาคาร	4.60	0.74	ดีมาก
3. ท่านเห็นด้วยกับการใช้ค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน	4.78	0.51	ดีมาก
รวมด้านค่าใช้จ่าย	4.64	0.51	ดีมาก
ด้านเวลา			
1. ท่านจัดสรรเวลาให้กับงานด่วนได้เป็นอย่างดีอยู่เสมอ	4.60	0.70	ดีมาก
2. ท่านมักให้เวลากับงานที่สำคัญเสมอ	4.79	0.45	ดีมาก
3. ท่านสามารถพัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้	4.64	0.67	ดีมาก
4. ท่านปฏิบัติงานได้เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด	4.54	0.71	ดีมาก
รวมด้านเวลา	4.64	0.47	ดีมาก

ตาราง 5 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ด้านคุณภาพ			
1. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมาก	3.97	1.19	ดี
2. ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง	4.55	0.72	ดีมาก
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	4.62	0.74	ดีมาก
4. ท่านมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง	4.74	0.45	ดีมาก
รวมด้านคุณภาพ	4.47	0.59	ดีมาก
ด้านปริมาณ			
1. ท่านสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้	4.21	1.05	ดีมาก
2. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับท่าน	4.18	1.03	ดี
3. จำนวนชั่วโมงการทำงานของท่านเหมาะสมกับปริมาณงาน	4.29	0.97	ดีมาก
รวมด้านปริมาณ	4.23	0.81	ดีมาก
ด้านความพึงพอใจ			
1. ท่านพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย	4.36	1.01	ดีมาก
2. ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ	3.68	1.40	ดี
3. ท่านมีความถนัดในงานของท่านจึงทำให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงาน	4.36	1.04	ดีมาก
รวมความพึงพอใจ	4.13	0.93	ดี

จากตาราง 5 พบว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการ เกียรติจินดา จำกัด (มหาชน) โดยรวมด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก อันดับหนึ่งได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ด้านคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และด้านปริมาณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ส่วนภาพรวมด้านความพึงพอใจ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 สามารถจำแนกได้แต่ละด้านดังนี้

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า

พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านเห็นด้วยกับการใช้ค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาได้แก่ ท่านเห็นด้วยกับการลดค่าใช้จ่ายโดยปฏิบัติตามโครงการต่าง ๆ ของธนาคาร พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ธนาคารได้รับผลประโยชน์สูงสุดโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายทุกครั้ง พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ด้านเวลา พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านมักให้เวลากับงานที่สำคัญเสมอ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถพัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ท่านจัดสรรเวลาให้กับงานด่วนได้เป็นอย่างดีอยู่เสมอ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และท่านปฏิบัติงานได้เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ด้านคุณภาพ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาได้แก่ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมาก พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านปริมาณ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงานของท่านเหมาะสมกับปริมาณงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับท่าน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านความพึงพอใจ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านพึงพอใจกับงานที่ได้รับ

มอบหมาย และ ท่านมีความถนัดในงานของท่านจึงทำให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานจำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า Independent samples t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยสามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 6 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	0.210	0.647
ด้านเวลา	0.767	0.382
ด้านคุณภาพ	7.122*	0.008
ด้านปริมาณ	2.137	0.145
ด้านความพึงพอใจ	2.022	0.157

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 6 พบว่า การทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.647 0.382 0.145 และ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

และด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก H_0 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงทดสอบแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	t-test for Equality of Means						
	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	ชาย	57	4.66	0.55	0.393	198	.695
	หญิง	143	4.63	0.49			
ด้านเวลา	ชาย	57	4.64	0.46	-.017	198	.986
	หญิง	143	4.64	0.48			
ด้านคุณภาพ	ชาย	57	4.65	0.46	3.154*	138.975	.002
	หญิง	143	4.40	0.62			
ด้านปริมาณ	ชาย	57	4.43	0.77	2.272*	198	.024
	หญิง	143	4.14	0.82			
ด้านความพึงพอใจ	ชาย	57	4.41	0.69	2.687*	198	.008
	หญิง	143	4.02	0.99			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Independent Sample t – test ในการทดสอบพบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.695 0.986 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 0.024 0.008 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ปริมาณ และด้านความพึงพอใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือเพศชายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มากกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25 0.29 และ 0.39 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 8 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	3.890*	2	197	0.022
ด้านเวลา	1.348	2	197	0.262
ด้านคุณภาพ	11.811*	2	197	0.000
ด้านปริมาณ	2.602	2	197	0.077
ด้านความพึงพอใจ	2.025	2	197	0.135

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 8 การทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.262 0.077 และ 0.135 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 9

ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.022 และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าแปรปรวนกลุ่มแตกต่างกันจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงตั้งตาราง 10

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัต (มหาชน) ด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัต (มหาชน)						
	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.141	2	0.571	2.611	0.076
	ภายในกลุ่ม	43.056	197	0.219		
	รวม	44.197	199			
ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	1.186	2	0.593	0.885	0.415
	ภายในกลุ่ม	132.094	197	0.671		
	รวม	133.280	199			
ด้านความพึงพอใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.647	2	1.324	1.534	0.218
	ภายในกลุ่ม	170.020	197	0.863		
	รวม	172.667	199			

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัต (มหาชน) ด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.076 0.415 และ 0.218 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัต (มหาชน) ด้านเวลา ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 10 แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุของพนักงานโดยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	แหล่งของความแปรปรวน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	Brown-Forsythe	0.383	2	180.172	.068
ด้านคุณภาพ	Brown-Forsythe	2.913	2	185.491	.057

จากตาราง 10 ผลการทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างอายุ กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 และ 0.057 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : สถานะสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานะสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานะภาพสมรส

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	2.150	0.144
ด้านเวลา	0.383	0.537
ด้านคุณภาพ	2.396	0.123
ด้านปริมาณ	0.107	0.744
ด้านความพึงพอใจ	1.712	0.192

จากตาราง 11 พบว่า การทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.144 0.537 0.13 0.744 และ 0.192 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 12 แสดงทดสอบแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงาน สายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	t-test for Equality of Means						
	สถานภาพสมรส	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	โสด	136	4.64	0.55	0.154	198	.878
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	64	4.63	0.49			
	/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่						
ด้านเวลา	โสด	136	4.68	0.46	1.792	198	.075
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	64	4.55	0.49			
	/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่						
ด้านคุณภาพ	โสด	136	4.43	0.60	-1.404	198	.162
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	64	4.55	0.55			
	/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่						
ด้านปริมาณ	โสด	136	4.22	0.83	-0.276	198	.783
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	64	4.25	0.81			
	/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่						
ด้านความพึงพอใจ	โสด	136	4.06	0.98	-1.656	198	.099
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	64	4.29	0.80			
	/หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่						

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบสถานภาพสมรสที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Independent Sample t – test ในการทดสอบพบว่า พบว่าด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.878 0.075 0.162 0.783 และ 0.099 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 และปฏิเสธสมมติฐานรอง H_1 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 13 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	0.946	0.332
ด้านเวลา	0.006	0.937
ด้านคุณภาพ	1.861	0.174
ด้านปริมาณ	1.358	0.245
ด้านความพึงพอใจ	3.342	0.069

จากตาราง 13 พบว่า การทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่าด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.332 0.937 0.174 0.245 และ 0.069 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed)

ตาราง 14 แสดงทดสอบแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของ พนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	t-test for Equality of Means						
	ระดับ การศึกษา	n	\bar{X}	S.D.	t	df	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	177	4.70	0.47	5.430*	198	.000
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	4.13	0.55			
ด้านเวลา	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	177	4.70	0.43	6.1424*	198	.000
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	4.12	0.43			
ด้านคุณภาพ	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	177	4.53	0.57	4.044*	198	.000
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	4.02	0.51			
ด้านปริมาณ	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	177	4.30	0.81	3.394*	198	.001
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	3.70	0.67			
ด้านความพึงพอใจ	ต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี	177	4.18	0.88	2.096*	198	.037
	สูงกว่าปริญญาตรี	23	3.75	1.22			

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบระดับการศึกษามีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติ Independent Sample t – test ในการทดสอบพบว่า พบว่าด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.000, 0.001 และ 0.037 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้าน

คุณภาพ และด้านปริมาณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรีมีประสิทธิภาพมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ในด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณและด้านความพึงพอใจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.57, 0.58, 0.51, 0.60 และ 0.43 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จำกัด (มหาชน)	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	1.421	2	197	0.244
ด้านเวลา	1.192	2	197	0.306
ด้านคุณภาพ	12.576*	2	197	0.000
ด้านปริมาณ	1.825	2	197	0.164
ด้านความพึงพอใจ	3.884*	2	197	0.022

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 15 การทดสอบค่าความแปรปรวนของประสบการณ์ในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.244 0.306 และ 0.164

ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละประสบการณ์ในการทำงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 16

ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 และ 0.022 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าแปรปรวนกลุ่มแตกต่างกันจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 17

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	0.205	2	0.102	0.392	0.676
	ภายในกลุ่ม	51.523	197	0.262		
	รวม	52.718	199			
ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.141	2	0.571	2.611	0.076
	ภายในกลุ่ม	43.056	197	0.219		
	รวม	44.197	199			
ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	1.867	2	0.934	2.763	0.066
	ภายในกลุ่ม	66.578	197	0.338		
	รวม	68.445	199			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของประสบการณ์ในการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.676 0.076 และ 0.066 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 17 แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของพนักงานโดยการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	แหล่งของความแปรปรวน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านคุณภาพ	Brown-Forsythe	2.913	2	185.491	.057
ด้านความพึงพอใจ	Brown-Forsythe	1.572	2	180.898	.211

จากตาราง 17 ผลการทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างประสบการณ์ในการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย และด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.057 และ 0.211 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ประสบการณ์ในการทำงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ
ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน สายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	Test of Homogeneity of Variances			
	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	4.967*	2	197	0.008
ด้านเวลา	4.514*	2	197	0.012
ด้านคุณภาพ	8.221*	2	197	0.000
ด้านปริมาณ	1.207	2	197	0.301
ด้านความพึงพอใจ	6.989*	2	197	0.001

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 18 การทดสอบค่าความแปรปรวนของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) พบว่า ด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.301 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละประสบการณ์ในการทำงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 19

ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 0.012 0.000 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่าค่าแปรปรวนกลุ่มแตกต่างกันจึงใช้สถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 20

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	1.200	2	0.600	0.895	0.410
	ภายในกลุ่ม	132.080	197	0.670		
	รวม	133.280	199			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้าน ค่าปริมาณ โดยใช้สถิติ F-test พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.410 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ เดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 20 แสดงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน โดยการทดสอบค่าความ แปรปรวนทางเดียว ด้วยสถิติ Brown-Forsythe

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	แหล่งของความ แปรปรวน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ด้านค่าใช้จ่าย	Brown-Forsythe	1.030	2	174.788	.359
ด้านเวลา	Brown-Forsythe	2.669	2	184.984	.072
ด้านคุณภาพ	Brown-Forsythe	7.752*	2	175.100	.001
ด้านความพึงพอใจ	Brown-Forsythe	7.054*	2	192.425	.001

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบค่าความแตกต่าง ระหว่างรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.359 และ 0.072 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย และด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ Dunnett T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 21 และ 22 ดังนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	15,000-	25,001-	35,001 บาท
		25,000 บาท	35,000 บาท	ขึ้นไป
		4.31	4.57	4.63
15,000-25,000 บาท	4.31	-	-0.256* (0.044)	-0.321* (0.001)
25,001-35,000 บาท	4.57		-	-0.065 (0.872)
35,001 บาทขึ้นไป	4.63			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ น้อยกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	15,000-	25,001-	35,001 บาท
		25,000 บาท	35,000 บาท	ขึ้นไป
		3.91	4.30	4.35
15,000-25,000 บาท	3.91	-	-0.395* (0.028)	-0.447* (0.007)
25,001-35,000 บาท	4.30		-	-0.052 (0.967)
35,001 บาทขึ้นไป	4.35			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ จำแนกรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.39

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.44

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2.1 ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

H_0 : ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่มี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

H_1 : ทักษะคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานไคร้ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัวถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

ทักษะคติของพนักงาน ต่อการควบคุมคุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	0.306*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	0.317*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	0.171*	0.016	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0.422*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.387*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

*ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.422 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

การควบคุมคุณภาพโดยรวม ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย พบว่า ทัศนคติของพนักงาน การควบคุมคุณภาพโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.387 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 2.2 ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา

H_0 : ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา

H_1 : ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัวถ้ามีค่า

Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จํากัด (มหาชน) ด้านเวลา

ทัศนคติของพนักงาน ต่อการควบคุมคุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จํากัด (มหาชน) ด้านเวลา			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	0.480*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	0.603*	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	0.358*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0.522*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.616*	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จํากัด (มหาชน) ด้านเวลา สามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จํากัด (มหาชน) ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.480 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานดีขึ้น จะทำให้

นาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.616 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานที่ 2.3 ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

H_0 : ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

H_1 : ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานไשרระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัวถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

ทัศนคติของพนักงาน ต่อการควบคุมคุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	0.380*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	0.480*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	0.203*	0.004	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0.501*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.487*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ สามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.380 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการ

สมมติฐานที่ 2.4 ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

H_0 : ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

H_1 : ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัวถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

ทัศนคติของพนักงาน ต่อการควบคุมคุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	0.308*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	0.334*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	0.327*	0.004	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0.467*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.475*	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ สามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.308 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการ

สมมติฐานที่ 2.5 ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ

H_0 : ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ

H_1 : ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยใช้การทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองตัวถ้ามีค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าตัวแปรทั้งสองตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ

ทัศนคติของพนักงาน ต่อการควบคุมคุณภาพ	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสาย ปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	0.288*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน	0.199*	0.005	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน	0.312*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง	0.327*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
รวม	0.382*	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ สามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้าน ได้ดังนี้

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.288 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) นั่นคือ ทัศนคติของพนักงาน ด้านการ

สรุปผลทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้านลักษณะส่วนบุคคล

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	ลักษณะส่วนบุคคล					
	เพศ	อายุ	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	ประสบการณ์ในการทำงาน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
ด้านค่าใช้จ่าย	x	x	x	✓	x	x
ด้านเวลา	x	x	x	✓	x	x
ด้านคุณภาพ	✓	x	x	✓	x	✓
ด้านปริมาณ	✓	x	x	✓	x	x
ด้านความพึงพอใจ	✓	x	x	✓	x	✓

ตาราง 29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานด้านทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพงานด้านปฏิบัติการของหนาคาร

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ หนาคาร เกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)	ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพงานด้านปฏิบัติการของหนาคาร			
	ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน	ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน	ด้านการควบคุมผลการทำงาน	ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
ด้านค่าใช้จ่าย	✓	✓	✓	✓
ด้านเวลา	✓	✓	✓	✓
ด้านคุณภาพ	✓	✓	✓	✓
ด้านปริมาณ	✓	✓	✓	✓
ด้านความพึงพอใจ	✓	✓	✓	✓

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาการวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวความคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพกับงานด้านปฏิบัติการของธนาคาร ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลของการวิจัยครั้งนี้สามารถนำมาเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาองค์กร ใช้กำหนดนโยบายองค์กรตลอดจนใช้วิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการบริหารจัดการที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
2. เป็นแนวทางให้กับผู้วิจัยที่จะศึกษาค้นคว้าที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาอ้างอิงต่อไป

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาแนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า

เพศ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 71.50 รองลงมาเป็นเพศชาย 57 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ตามลำดับ

อายุ พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 29-35 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมามีอายุ 22-28 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 และอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 68.00 รองลงมามีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 88.50 รองลงมามีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.50 ตามลำดับ

ด้านประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 รองลงมามีประสบการณ์ในการทำงาน 10-18 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีประสบการณ์ในการทำงาน 19 ปีขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000-35,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ กับงานด้านปฏิบัติการ ได้แก่ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่า

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านจะศึกษาคู่่มือปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานสำหรับงานที่ท่านไม่เคยปฏิบัติมาก่อน

ทุกครั้ง มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 รองลงมาได้แก่ ท่านศึกษาผลกระทบทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยปฏิบัติ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 ท่านทราบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของท่านทุกครั้ง ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และท่านปรับปรุงคู่มือการทำงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55

ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมระหว่างการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพอันดับหนึ่งได้แก่ ท่านรายงานให้หัวหน้าทราบทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหา มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาได้แก่ ท่านปรึกษากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อเกิดปัญหาที่ไม่เคยเกิดมาก่อน ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทำงาน ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพอันดับหนึ่งได้แก่ หัวหน้าของท่านติดตามผลงานของท่านสม่ำเสมอ มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมาได้แก่ ท่านเก็บบันทึกข้อมูลที่บกพร่องไว้เสมอ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และหัวหน้าของท่านช่วยปรับปรุงงานที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้ง ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพอันดับหนึ่งได้แก่ ท่านปรับปรุงกระบวนการทำงานของท่านอยู่เสมอ มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 รองลงมาได้แก่ ท่านแนะนำวิธีการทำงานที่มีคุณภาพกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 ท่านนำแนวคิด QCC ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านเสมอ ทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และท่านทราบข่าวสาร QCC ที่ธนาคารสื่อสารเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านทุกครั้ง มีทัศนคติต่อการควบคุมคุณภาพดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคน จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ พบว่า

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติ ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านเห็นด้วยกับการใช้ค่าใช้จ่ายเท่าที่ จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 รองลงมาได้แก่ ท่านเห็นด้วยกับการลดค่าใช้จ่ายโดยปฏิบัติตามโครงการต่าง ๆ ของธนาคาร พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ ธนาคารได้รับผลประโยชน์สูงสุดโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายทุกครั้ง พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติ ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ด้านเวลา พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงาน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านมักให้เวลากับงานที่สำคัญเสมอ พนักงานมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถพัฒนา กระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 ท่านจัดสรรเวลาให้กับงานด่วนได้เป็นอย่างดีอยู่เสมอ พนักงานมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 และท่านปฏิบัติงานได้เร็วกว่าระยะเวลาที่ กำหนด พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ด้านคุณภาพ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติ งาน ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ ลูกค้าทุกครั้ง พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 รองลงมาได้แก่ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี พนักงานมีประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมาก พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ด้านปริมาณ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านปริมาณ โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ จำนวนชั่วโมงการทำงานของท่าน เหมาะสมกับปริมาณงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 รองลงมาได้แก่ ท่านสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และปริมาณงานในควมรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับท่าน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ด้านความพึงพอใจ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน อันดับหนึ่งได้แก่ ท่านพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย และท่านมีความถนัดในงานของท่านจึงทำให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เท่ากัน รองลงมาได้แก่ ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐานจำนวน 2 ข้อดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) แตกต่างกันในส่วนนี้สามารถแบ่งสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะบุคคลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ ปริมาณ และด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน นั่นคือเพศชายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ มากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติยศ จ้ากัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ แตกต่างกัน นั่นคือพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่าระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,000-25,000 บาท มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ และด้านความพึงพอใจ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001-35,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 บาทขึ้นไป พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ทศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่าง

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงานดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

การควบคุมคุณภาพโดยรวม ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ พบว่า ทัศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือเมื่อพนักงานมีทัศนคติ ด้านการควบคุมคุณภาพโดยรวมดีขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ด้านความพึงพอใจ เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เพศ

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย เพศชายมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ เพศชายให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานให้ตรงตามระเบียบ และคู่มือปฏิบัติงานจึงทำให้มีคุณภาพมากกว่าเพศหญิง

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานเพศชายให้เวลาในการทำงานเต็มที่ จึงทำให้สามารถรองรับปริมาณงานได้มากกว่า และพนักงานเพศชายยังใช้เวลาในการปฏิบัติภารกิจส่วนตัวน้อยกว่าเพศหญิง

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย เพศชายมีประสิทธิภาพมากกว่าเพศหญิง ทั้งนี้อาจเป็น เพราะ เพศชายได้รับมอบหมายงานที่ชอบมากกว่าเพศหญิง เช่นงานด้านตรวจทานให้ทำตามคู่มือ พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันด้านคุณภาพ ด้านปริมาณ และด้าน ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย ของ อัครินทร์ พาพเสวต (2546) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ พนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มี ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็น เพราะพนักงานยอมรับนโยบาย และการกำกับค่าใช้จ่ายของหัวหน้างาน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษากว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานเป็นกลุ่มปฏิบัติงานจึงให้ความสำคัญกับเวลา เพื่อทำงานที่รับผิดชอบให้ส่งมอบทันตาม เวลา

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็น เพราะทำงานตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ หรือระบบงานที่ออกแบบไว้

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีการใช้ระบบ หรือใช้ขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้แล้วได้ดีกว่า

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีประสิทธิภาพมากกว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานกลุ่มที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี ได้รับมอบหมายงานที่เป็นลักษณะทำตามขั้นตอน หรือทำงานที่มีแบบอย่างอยู่แล้ว ไม่ต้องประยุกต์ หรือวิเคราะห์มาก

พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของน้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้แก่ ระดับการศึกษา และ ความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่ได้ทำงานในงานที่รับผิดชอบมาเป็นระยะเวลาหนึ่งและได้รับรายได้เพิ่มขึ้นแต่ยังทำงานในหน้าที่เดิมจึงทำให้เกิดการเรียนรู้และสามารถควบคุมคุณภาพได้

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป มีประสิทธิภาพมากกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ พนักงานมีรายได้ตามที่คาดหวัง และได้ทำงานที่ตนเองชอบจึงทำให้เกิดความพึงพอใจ

พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิตรลดา โสภานไฮ (2554: 69) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ แรงจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานวิเทศพาณิชย์ ธนาคารกสิกรไทย พบว่า รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านต้นทุน ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

สมมติฐานที่ 2 ทิศนคติของพนักงาน ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่าง

ต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด (มหาชน)

ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการควบคุมค่าใช้จ่ายของธนาคาร ผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและมอบเป็นนโยบายให้กับพนักงานทุกท่านได้ปฏิบัติจึงต้องมีการควบคุมทุกขั้นตอนที่ทำให้เกิดค่าใช้จ่าย รวมทั้งการควบคุมก่อนลงมือทำงานด้วย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการควบคุมก่อนลงมือทำงานจะส่งผลกระทบต่อการทำงานเมื่อตอนปฏิบัติ ซึ่งถ้าควบคุมได้ดี การใช้เวลาในการปฏิบัติงานใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการควบคุมก่อนลงมือทำงานจะทำให้พนักงานได้ศึกษาจัดเตรียมคู่มือ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง หรือคำนึงถึงผลกระทบก่อน ซึ่งเมื่อนำไปปฏิบัติงานจริงจะทำให้งานมีคุณภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการมีคู่มือที่เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้ได้ง่าย ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจาก พนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่เริ่มต้นจึงทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรติ นาคิน จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือหากธนาคารมีนโยบายที่จะออกผลิตภัณฑ์ใหม่การควบคุมก่อนลงมือทำงาน การศึกษากระบวนการที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์ การศึกษาผลกระทบด้านต่าง ๆ การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และการปรับปรุงหรือเตรียมความพร้อมด้านระบบคอมพิวเตอร์ จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานสำหรับผลิตภัณฑ์ใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถแข่งขันได้เป็นอย่างดี

ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการ

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการใช้ทรัพยากร ต้องได้รับอนุมัติจากหัวหน้า รวมทั้งการดูข้อมูลจากจอคอมพิวเตอร์แทนการพิมพ์ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการที่พนักงานมีการทำงาน และได้รับคำปรึกษาที่ดีจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงาน ทำให้การการใช้เวลามีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการทำงานเมื่อพบปัญหาจะมีการรายงานให้หัวหน้าทราบ และได้รับการแก้ไขปัญหา ก่อนการส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการทำงานตามขั้นตอน มีระยะเวลาการส่งมอบที่ชัดเจน ทำให้สามารถรองรับ ปริมาณงานได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการควบคุมระหว่างการดำเนินการสามารถแก้ปัญหาของพนักงานได้ทันกับเวลา ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือการควบคุมให้พนักงานปฏิบัติงานตามคู่มือ ตามกระบวนการทำงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นการปฏิบัติงานที่ดีที่ธนาคารต้องการ เพื่อให้การเตรียมงานที่จะส่งมอบให้กับลูกค้านั้น ตรงตามความต้องการของลูกค้า

ด้านการควบคุมผลการดำเนินการ

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการเอาใจใส่ของหัวหน้างานในการติดตาม หรือแก้ปัญหาให้กับพนักงาน จะช่วยให้งานมีประสิทธิภาพ ไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการติดตามทำให้ทราบถึงโอกาสที่จะเกิดงานล่าช้า หรือพบงานที่ส่งมอบไม่ทัน หัวหน้างานจะได้เข้าไปแก้ไขปัญหา ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการทำงานในช่วงที่ได้รับมอบหมายงานมากๆ จะทำงานด้วยการเร่งรีบ อาจขาดคุณภาพ หรือข้ามกระบวนการได้ หัวหน้างานจึงต้องควบคุมผลการดำเนินการ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการมอบหมายงานให้กับพนักงานที่ยังมีงานค้างอยู่มาก หรือมีงานที่รอดำเนินการอยู่มาก การควบคุมผลการดำเนินการจะมีส่วนในการช่วยบริหารงานให้กับพนักงานระดับหัวหน้างาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานลดความเสี่ยงต่อการถูกร้องเรียน ซึ่งมีสาเหตุจากการทำงานไม่ตรงกับคำสั่งหรือความต้องการของลูกค้า ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำ ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ วิชาการเกียรติคุณ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือการติดตามผลการปฏิบัติงานก่อนการส่งมอบให้กับลูกค้า เป็นสิ่งจำเป็น เพื่อให้งานที่ส่งมอบถูกต้อง ตรงตามความต้องการของลูกค้า และการตรวจสอบก่อนส่งนั้น เมื่อพบข้อผิดพลาดก็ต้องบันทึกเป็นข้อมูลเพื่อนำไปปรับปรุงและแก้ไขต่อไป

ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน ทำให้สามารถลดค่าใช้จ่ายได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปรับปรุงคุณภาพจะสามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ซึ่งจะเป็นการช่วยลดเวลาลง ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อมีการปรับปรุงคุณภาพ หรือปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง จะทำให้สามารถลดข้อบกพร่องและทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากการปรับปรุงคุณภาพ จะทำให้ทำงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถรองรับปริมาณที่เพิ่มขึ้นได้ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากพนักงานสามารถทำงานได้ง่ายขึ้น จึงส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งมีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างต่ำในทิศทางเดียวกัน

ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จะเป็นกระบวนการที่ช่วยทำให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้การบริการดีขึ้น ทำงานได้เร็วยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัยการควบคุมคุณภาพ ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจิรัฐติ รัตน์โนบล (2551: 93) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพงานบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพเขต 10 ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพทั้ง 7 พบว่า โรงพยาบาลสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของงานบริการผู้ป่วยนอกได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ธนาคารควรมีการดำเนินนโยบายโดยใช้แนวคิดการควบคุมคุณภาพกับงานบริการของธนาคาร โดยการให้ความรู้กับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานเพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี และพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,000 บาทขึ้นไป โดยธนาคารอาจมีการฝึกอบรมความรู้ ให้กับพนักงานกลุ่มนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น และส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดีขึ้นด้วย

2. ธนาคารมีทรัพยากรบุคคลที่สังกัดสายปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพด้านเวลา โดยสามารถจัดสรรเวลาให้กับงานสำคัญ หรืองานด่วนได้ดีมาก เนื่องจากผลการวิจัยพบว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาดีมาก และมีทัศนคติในการควบคุมคุณภาพซึ่งมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการด้านเวลาอยู่ในระดับดีมาก

3. ผู้บริหารควรสนับสนุน หรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึงการควบคุมก่อนลงมือทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาคู่มือการปฏิบัติงาน ผลกระทบ ความเสี่ยง และเตรียมความพร้อม โดยธนาคารจัดตั้งเป็นทีมเพื่อศึกษาก่อนลงมือทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

4. ผู้บริหารควรสนับสนุน หรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึงการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย โดยการดำเนินการตามกระบวนการที่ธนาคารได้จัดวางไว้อย่างเคร่งครัด และกำหนดให้หัวหน้าตรวจสอบ การปฏิบัติงานของพนักงานทุกงานก่อนส่งมอบ ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพด้านความพึงพอใจมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน ระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

5. ผู้บริหารควรสนับสนุน หรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึงการควบคุมผลการดำเนินงาน ทั้งนี้เพื่อให้การส่งมอบงานให้กับลูกค้าทั้งภายในและภายนอก ได้รับงานที่ถูกต้องทันเวลา โดยการกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดตัวหนึ่งในการประเมินผลงานประจำปี และให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นข้อบกพร่อง เพื่อนำไปแก้ไขปรับปรุง ซึ่งจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพด้านค่าใช้จ่ายมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

6. ผู้บริหารควรสนับสนุน หรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึงการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เนื่องจากการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องจะมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งการทำให้พนักงานตระหนักถึงคุณภาพของงานที่ความรับผิดชอบแล้ว การทบทวน และปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง โดยธนาคารอาจจัดให้มีการประกวดผลงานการปรับปรุงคุณภาพ ให้กระบวนการหรืองานที่รับผิดชอบมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ทัศนคติของพนักงานด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ระดับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำ

7. ผู้บริหารควรเสริมสร้างค่านิยมในการควบคุมคุณภาพ ให้กับพนักงานของธนาคาร เพื่อให้พนักงานทุกคนได้มีค่านิยมด้านการควบคุมคุณภาพ สำหรับงานที่จะส่งมอบให้กับลูกค้า ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา เนื่องจากผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ในระดับค่อนข้างสูง

8. ผู้บริหารควรรักษาทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน และ ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน ซึ่งพนักงานมีทัศนคติดี เป็นจุดแข็งที่ควรรักษาไว้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีทัศนคติในระดับดีมาก ส่วนทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน และด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ยังสามารถเพิ่มความรู้ หรือให้หัวหน้างานคอยแนะนำ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีขึ้นกว่าเดิม เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีทัศนคติในระดับดี

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่องแนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ซึ่งผู้วิจัยได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงลักษณะส่วนบุคคล และทัศนคติ ของกลุ่มพนักงานสายงานอื่นของธนาคาร เพื่อศึกษาการนำแนวคิดการควบคุมคุณภาพไปใช้การปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เช่น ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น เพื่อผู้บริหารของธนาคารจะได้รับทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารจะสามารถนำปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณาในการที่จะทำให้พนักงานที่มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรที่สำคัญนั้นคงอยู่กับธนาคารต่อไป

3. ควรมีการศึกษาปัญหาที่เป็นอุปสรรคต่อการนำแนวคิดการควบคุมคุณภาพ เพื่อนำเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาขององค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนหาแนวทางและมาตรการในการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). *หลักสถิติสถิติ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *หลักสถิติ*. ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: อมรินทร์
- (2548). *การวิเคราะห์ข้อมูลหลายตัวแปร*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติ คณะพาณิชยศาสตร์
และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- (2550). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการ: การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน). (2556). *ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคาร*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน
2556, จาก <http://www.kiatnakin.co.th>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2556). *ข้อมูลสถาบันการเงิน*. สืบค้นเมื่อ 30 มิถุนายน 2556, จาก
<http://www.bot.or.th>
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). *องค์การและการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- พรทิพย์ วรกิจโศคาทร. (2536). *การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์*. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- มนต์ทิภา วงศ์ทวีวัฒน์. (2551). *การบริหารจัดการตามแนวทฤษฎี J ที่มีผลต่อต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทย โทเร ซินเทติกส์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2545). *การจัดการคุณภาพ: จาก TQC ถึง TQM, ISO 9000 และการ
ประกันคุณภาพ*. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วรรณวิมล บุญเต็มแล้ว (2551). *การประเมินภาวะผู้นำที่มีผลต่อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด(มหาชน) พื้นที่เขต 4*. สารนิพนธ์. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณฯ ตั้งถาวรสิริกุล. (2549). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริษัทสุขุมวิทคราฟท์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล; และพัฒนชัย กุลศิริสวัสดิ์. (2554). *TQM LIVING HANDBOOK: ภาคเจ็ด
คู่มือปรับปรุงคุณภาพงานด้วย QC Story and 14 QC Tools*. กรุงเทพฯ: อัดสำเนา.

- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2538). *พฤติกรรมผู้บริโภคฉบับพื้นฐาน*. กรุงเทพฯ: บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด. ----- (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์. ----- (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สมใจ ลักษณะ. (2549). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: เพิ่มทรัพย์การพิมพ์.
- สมชาย ศิริรัตน์. (2549). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลเพชรเวช*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Certo, Samuel C. (2000). *Modern Management*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Goetsch, David L.; & Devis, Stankey B. (1997). *Quality Management*. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall International.
- Williams, Chick. (2007). *Management*. 4th ed. Canada: Thomson South-Western.
- Yamane, Tero. (1970). *Statistic: An Introduction Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row Publisher.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ชุดที่ 

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

**แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)**

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการศึกษาของนักศึกษาปริญญาโท ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยมีความวัตถุประสงค์ที่จะศึกษา เรื่อง แนวคิดการควบคุมคุณภาพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) เพื่อใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพต่อไป ข้อมูลที่ได้รับจากท่านทั้งหมดนำเสนอผลเป็นส่วนรวมมิใช่เป็นรายบุคคล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ที่ท่านได้ให้ความร่วมมือเป็นอย่างสูง

เอกสารชุดนี้ประกอบด้วยข้อคำถาม 3 ส่วนได้แก่

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพกับงานดำ

ปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและกาเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. อายุ

- 22 – 28 ปี
 29 – 35 ปี
 36 – 42 ปี
 43 – 50 ปี
 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

- โสด
 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 หม้าย / หย่า / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
 ปริญญาตรี
 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ประสบการณ์ในการทำงาน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 9 ปี
 10 – 18 ปี
 19 – 27 ปี 28 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 15,000 – 25,000 บาท
- 25,001 – 35,000 บาท
- 35,001 – 45,000 บาท
- 45,001 – 55,000 บาท
- 55,001 บาทขึ้นไป



ตอนที่ 2
แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ
กับงานด้านปฏิบัติการ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการควบคุมก่อนลงมือทำงาน					
1. ท่านจะศึกษาคู่มือปฏิบัติงานก่อนลงมือปฏิบัติงานสำหรับงานที่ท่านไม่เคยปฏิบัติมาก่อนทุกครั้ง					
2. ท่านปรับปรุงคู่มือการทำงานให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
3. ท่านศึกษาผลกระทบทุกครั้งที่ได้รับมอบหมายงานที่ไม่เคยปฏิบัติ					
4. ท่านทราบระเบียบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับงานในความรับผิดชอบของท่านทุกครั้ง					
ด้านการควบคุมระหว่างการดำเนินงาน					
1. ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทำงาน					
2. ท่านปรึกษากับหัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานเสมอเมื่อเกิดปัญหาที่ไม่เคยเกิดมาก่อน					
3. ท่านรายงานให้หัวหน้าทราบทุกครั้งเมื่อเกิดปัญหา					
ด้านการควบคุมผลการดำเนินงาน					
1. หัวหน้าของท่านติดตามผลงานของท่านสม่ำเสมอ					
2. หัวหน้าของท่านช่วยปรับปรุงงานที่ท่านรับผิดชอบทุกครั้ง					
3. ท่านเก็บบันทึกข้อมูลที่บกพร่องไว้เสมอ					

ทัศนคติของพนักงานต่อการควบคุมคุณภาพ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง					
1. ท่านนำแนวคิด QCC ไปใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านเสมอ					
2. ท่านทราบข่าวสาร QCC ที่ธนาคารสื่อสารเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของท่านทุกครั้ง					
3. ท่านปรับปรุง กระบวนการทำงานของท่านอยู่เสมอ					
4. ท่านแนะนำวิธีการทำงานที่มีคุณภาพกับเพื่อนร่วมงานทุกครั้ง					

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างแต่ละข้อเพียงข้อเดียวที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านค่าใช้จ่าย					
1. ท่านปฏิบัติงานเพื่อให้ธนาคารได้รับผลประโยชน์สูงสุดโดยไม่เพิ่มค่าใช้จ่ายทุกครั้ง					
2. ท่านเห็นด้วยกับการลดค่าใช้จ่ายโดยปฏิบัติตามโครงการต่างๆของธนาคาร					
3. ท่านเห็นด้วยกับการใช้ค่าใช้จ่ายเท่าที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านเวลา					
1. ท่านจัดสรรเวลาให้กับงานด่วนได้เป็นอย่างดีอยู่เสมอ					
2. ท่านมักให้เวลากับงานที่สำคัญเสมอ					
3. ท่านสามารถพัฒนากระบวนการเพื่อให้ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้					
4. ท่านปฏิบัติงานได้เร็วกว่าระยะเวลาที่กำหนด					
ด้านคุณภาพ					
1. ท่านรู้สึกว่างานที่ทำอยู่นี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมาก					
2. ท่านมีวิธีการทำงานอย่างถูกต้องตามกระบวนการทุกครั้ง					
3. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานและหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
4. ท่านมีการตรวจสอบงานก่อนส่งมอบให้ลูกค้าทุกครั้ง					

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านปริมาณ					
1. ท่านสามารถรองรับปริมาณงานที่เพิ่มขึ้นได้					
2. ปริมาณงานในความรับผิดชอบของท่านมีความเหมาะสมกับท่าน					
3. จำนวนชั่วโมงการทำงานของท่านเหมาะสมกับปริมาณงาน					
ด้านความพึงพอใจ					
1. ท่านพึงพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านพึงพอใจในผลตอบแทนที่ท่านได้รับ					
3. ท่านมีความถนัดในงานของท่านจึงทำให้ท่านมีความพึงพอใจในการทำงาน					

ขอขอบพระคุณที่ท่านให้ความกรุณาในการกรอกแบบสอบถาม มา ณ ที่นี้ด้วย

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญออกแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่ง
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุฬิสร์	ประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.กัลยกิตติ์ กীরติอังกูร	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นาย อมร สามารถ
วันเดือนปีเกิด	11 เมษายน 2512
สถานที่เกิด	ราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	2013 ถนนบรรทัดทอง แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าฝ่ายพัฒนาประสิทธิภาพงานปฏิบัติการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) 209 อาคารเคทาวเวอร์ ถนนสุขุมวิท 21 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ