

ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางไพรวลัย อ่อนมั่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2549

ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
นางไพรวลัย อ่อนมั่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคาร
ไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ
ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทคัดย่อ
ของ
นางไพรวลัย อ่อนมั่ง

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มกราคม 2549

ไพรวลัย อ่อนมั่ง.(2548). *ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดาสิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ จำนวน 137 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อคำนวณสถิติค่าที่ วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

พนักงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี สถานภาพโสดการศึกษาสูงสุดอยู่ในระดับปริญญาตรี อยู่ในระดับปฏิบัติงาน และสังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิดที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวมและความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศอยู่ในระดับปานกลางและมีทัศนะต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

2. พนักงานที่มี อายุ อายุการทำงานและสังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุการทำงานไม่เกิน 10 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 ปีขึ้นไป และพนักงานที่สังกัดฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานดีกว่าพนักงานที่สังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน และความรู้ความเข้าใจต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานไม่แตกต่างกัน

3. ทักษะคิดที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ความพึงพอใจต่อระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

SIAM COMMERCIAL BANK EMPLOYEES' OPINION OF EFFICIENCY IN USING
INTERNATIONAL TRADE SYSTEM AT INTERNATIONAL TRADE OPERATION
DEPARTMENT AND INTERNATIONAL TRADE SERVICE CENTER
IN BANGKOK METROPOLITAN AREA

AN ABSTRACT
BY
MRS. PRAIWON ONMUNG

Presented in partial fulfillment of the requirements for the
Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
January 2006

Praiwon Onmung. (2005). *Siam Commercial Bank employees' opinion of efficiency in using International Trade System at International Trade Operation Department and International Trade Service Center in Bangkok metropolitan area*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

The purposes of this research were to find out the efficiency in using International Trade System from the opinion of Siam Commercial Bank's Employees. The samples of 137 employees from Siam Commercial Bank at International Trade Operation Department and International Trade Service Center. The data collected by using questionnaire and then analyzed on computer program to computing of independent t-test, One-way ANOVA and Pearson product moment correlation coefficient.

From the studied, mostly employees age was 26 to 35 years old, single status, undergraduate level, and working in operational level under responsibilities to International Service Center.

The result were as follow :

1. The Siam Commercial Bank's Employees had knowledge, attitude, and satisfaction toward International Trade System in the moderate level but had nearly low level opinion on efficiency in using International Trade System.
2. The employees had different opinion on efficiency of International Trade Systems caused of age, years of working and department at statistical significant .05 level. Additional, those employees under 26 years had more efficiency than ones, over 36 years. Meanwhile, the employees who had worked 10 years and below have more efficiency than others, more than 11 years. Also, the employees of International Trade Operation Department have more efficiency than ones of International Trade Service Center. But the marital status, educational level, major, operational level and knowledge of International Trade had not affect to opinion on efficiency of International Trade Systems.
3. There were a moderately positive relationship at statistical significant .01 level between attitude and efficiency toward International Trade System.
4. There were a moderately positive relationship at statistical significant .01 level between satisfaction and efficiency toward International Trade System.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน มกราคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำตรวจแก้ไขการเรียบเรียงและข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำวิจัย ทุกขั้นตอนด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง ผู้วิจัยรู้สึกทราบบ้างยิ่งนัก จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่กรุณารับเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

ขอกราบขอบพระคุณพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เรือโท ดร. ไพบุลย์ อ่อนมั่ง และ ด.ช. ปริญญา อ่อนมั่ง ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจตลอดมา

และที่สำคัญที่สุด ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เป็นแรงบันดาลใจในการศึกษา เป็นผู้คอยชี้แนะให้เห็นความสำเร็จของการศึกษา และเป็นจุดเริ่มต้นของความสำเร็จในชีวิต

ไพรวลัย อ่อนมั่ง

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	2
นิยามศัพท์.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
สมมุติฐานในการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับข้อ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจ.....	7
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	12
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	15
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ.....	18
การบริการด้านการค้าต่างประเทศ.....	28
ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	34
ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	40
3 วิธีดำเนินการค้นคว้า.....	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องวิจัย.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	49

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5	สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	87
	สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการวิจัย.....	87
	สรุปผลการวิจัย.....	89
	อภิปรายผล.....	99
	ข้อเสนอแนะ.....	101
	บรรณานุกรม.....	105
	ภาคผนวก.....	
	ภาคผนวก ก ค่าความเชื่อมั่น.....	109
	ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย.....	113
	ภาคผนวก ค หนังสือขออนุญาตวิเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม.....	120
	ภาคผนวก ง รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	123
	ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	125

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามตัวแปร อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงาน.....	57
2 จำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสาขาวิชา ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่.....	60
3 ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	61
4 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	66
5 ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	66
6 ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	67
7 ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	68
8 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร อายุ.....	69
9 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการใช้ ระบบงานการค้าต่างประเทศ จำแนกตามอายุ.....	70
10 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส.....	72
11 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร อายุการทำงาน.....	72
12 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการใช้ ระบบงานการค้าต่างประเทศ จำแนกตามอายุการทำงาน.....	73
13 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร ระดับการศึกษา.....	74
14 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร สาขาวิชา.....	75
15 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร ระดับผู้ปฏิบัติงาน.....	76
16 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร สังกัดหน่วยงาน.....	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
17	เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร ความรู้ความเข้าใจใน ระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	78
18	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	79
19	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	82
20	แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน.....	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ.....	17
2 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ.....	17
3 Basic OB Model, stage II.....	25
4 ระบบงานการค้าต่างประเทศ.....	36
5 โครงสร้างการบริหารงานด้านการค้าต่างประเทศ.....	40

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การเปิดการค้าเสรี ส่งผลให้ภาวะเศรษฐกิจไทยมีแนวโน้มเติบโตขึ้นเรื่อยๆ โดยเฉพาะธุรกิจทางการค้าระหว่างประเทศ ได้แก่ ด้านการส่งออกและการนำเข้า มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ด้วยเหตุนี้เอง จึงทำให้เกิดสภาวะการแข่งขันธุรกิจทางการค้าระหว่างประเทศและเพื่อรองรับปริมาณธุรกิจที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นสถาบันการเงินจึงต้องมีการแข่งขันในธุรกิจการบริการด้านการทำธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศ ส่งผลให้เกิดภาวะการเปลี่ยนแปลงในวงการธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งด้านการบริหารและการดำเนินธุรกิจ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกที่ได้รับใบรับรองคุณภาพมาตรฐาน (ISO9001-2000) ในการบริการด้านสินค้าออกและสินค้าเข้า และเป็นสถาบันการเงินไทยสถาบันหนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดในการดำเนินธุรกิจทางการบริการธุรกรรมการค้าต่างประเทศ ด้วยการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและการบริหาร และมีนโยบายปรับเปลี่ยนระบบงานการค้าต่างประเทศ เพื่อให้สามารถรองรับปริมาณธุรกรรมที่เพิ่มมากขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงระบบงานบริหารข้อมูลทางด้านธุรกิจต่างประเทศทั้งในด้านซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) เพื่อให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมเป็นเทคโนโลยีที่ทันสมัยกับปัจจุบันและพร้อมที่จะรองรับเทคโนโลยีที่จะเปลี่ยนไปในอนาคต โดยการนำซอฟต์แวร์ (Software) จากต่างประเทศเข้ามาใช้เมื่อเดือนกันยายน 2547 โดยแยกการดำเนินงานออกเป็น 2 ส่วนคือ ส่วนของการรับลูกค้าซึ่งอยู่ที่ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ตามสาขาต่างๆ ของธนาคาร ทำหน้าที่คอยรับและดูแลลูกค้าของสาขาที่อยู่บริเวณใกล้เคียงกับศูนย์ธุรกิจนั้นๆ และส่วนของการปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนและปฏิบัติงานของธนาคาร

ในการนำระบบงานการค้าต่างประเทศมาใช้ในฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ทางผู้บริหารของธนาคารมีเป้าหมายหลักเพื่อ ก่อให้เกิดประโยชน์ทางการบริหารจัดการ สามารถลดต้นทุนในการใช้ทรัพยากรในองค์กรและลดค่าใช้จ่ายในด้านการปฏิบัติการลง สามารถให้บริการลูกค้าได้สะดวกและรวดเร็วขึ้นด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้ธนาคารสามารถดำเนินธุรกิจทางด้านการธุรกรรมการค้าต่างประเทศและสามารถแข่งขันธุรกิจทางด้านนี้กับธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ได้

ดังนั้นเพื่อให้การใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคารฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ เพื่อนำข้อมูลดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานการค้าต่างประเทศของธนาคารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทักษะและความพึงพอใจของพนักงานกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศของผู้ใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำไปเป็นข้อมูลที่ใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบงานการค้าต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และเป็นที่พึงพอใจของพนักงานไทยพาณิชย์ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

เนื้อหาที่วิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร เท่านั้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 78 คน และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 72 คน รวมจำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 78 คน และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ จำนวน 72 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสำมะโน (Census) จากประชากรทั้งหมดรวม 150 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 ข้อมูลส่วนตัว ได้แก่

1.1.1 อายุ

1.1.1.1 ต่ำกว่า 26 ปี

1.1.1.2 26-35 ปี

1.1.1.3 36 ปีขึ้นไป

1.1.2 สถานภาพสมรส

1.1.2.1 โสด

1.1.2.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.2.3 แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย

1.1.3 อายุการทำงาน

1.1.3.1 ต่ำกว่า 6 ปี

1.1.3.2 6-10 ปี

1.1.3.3 11-15 ปี

1.1.3.4 16 ปีขึ้นไป

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวช./ปวส.

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 สาขาวิชา

1.1.5.1 ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์

1.1.5.2 ด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ

1.1.5.3 ด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

1.1.6 ระดับผู้ปฏิบัติงาน

1.1.6.1 ผู้ปฏิบัติงาน

1.1.6.2 ผู้ตรวจสอบระดับต้น

1.1.6.3 ผู้ตรวจสอบระดับสูง

1.1.7 สังกัดหน่วยงาน

1.1.7.1 ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ

1.1.7.2 ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ

1.2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

1.3 ทักษะการที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

2.2 ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ระบบงานการค้าต่างประเทศ** หมายถึง ระบบงานคอมพิวเตอร์ (Software) ที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานทางด้านธุรกรรมการค้าระหว่างประเทศเพื่อช่วยให้การบริการทางด้านการค้าระหว่างประเทศมีความสะดวกและรวดเร็ว ประกอบด้วย การบริการด้านการส่งออก การบริการด้านการนำเข้าและการบริการทางด้านการโอนเงินตราต่างประเทศทั้งทางด้านขาเข้าและขาออก

2. **ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ** หมายถึง การรับรู้ถึงผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ ในด้าน

2.1 การปฏิบัติงานกับระบบงานการค้าต่างประเทศ อันได้แก่ การลดขั้นตอน ความสะดวก ความยากง่าย ความรวดเร็ว

2.2 ทรัพยากรที่ใช้ อันได้แก่ ความมากมาย ความประหยัด

2.3 ลักษณะข้อมูล อันได้แก่ ความปลอดภัย ความเป็นระบบ ความเป็นประโยชน์

3. **ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ** หมายถึง ความรู้ความเข้าใจถึงความสามารถในการปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานของระบบงานการค้าต่างประเทศ

4. **ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ในการประเมินความชอบต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ

5. **ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ** หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ในทางที่ดีของพนักงานในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

6. **การใช้ระบบงาน** หมายถึง ขั้นตอนในการปฏิบัติงานของระบบงานการค้าต่างประเทศ

7. **ระดับปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับของผู้ใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

7.1 ผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง ผู้ที่ทำการป้อนรายละเอียดข้อมูล

7.2 ผู้ตรวจสอบระดับต้น หมายถึง ผู้ที่ทำการตรวจสอบข้อมูลผ่านการทำการรายการจากระดับผู้ปฏิบัติงานและสามารถอนุมัติรายการที่มีวงเงินน้อยกว่าหรือเทียบเท่า 20 ล้านบาท

7.3 ผู้ตรวจสอบระดับสูง หมายถึง ผู้ที่ทำการตรวจสอบข้อมูลผ่านการทำการรายการจากระดับผู้ปฏิบัติงาน และสามารถอนุมัติวงเงินมากกว่า 20 ล้านบาท

8. สังกัดหน่วยงาน หมายถึง หน่วยงานที่ใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
ปฏิบัติงานอยู่ แบ่งเป็น 2 หน่วยงานคือ

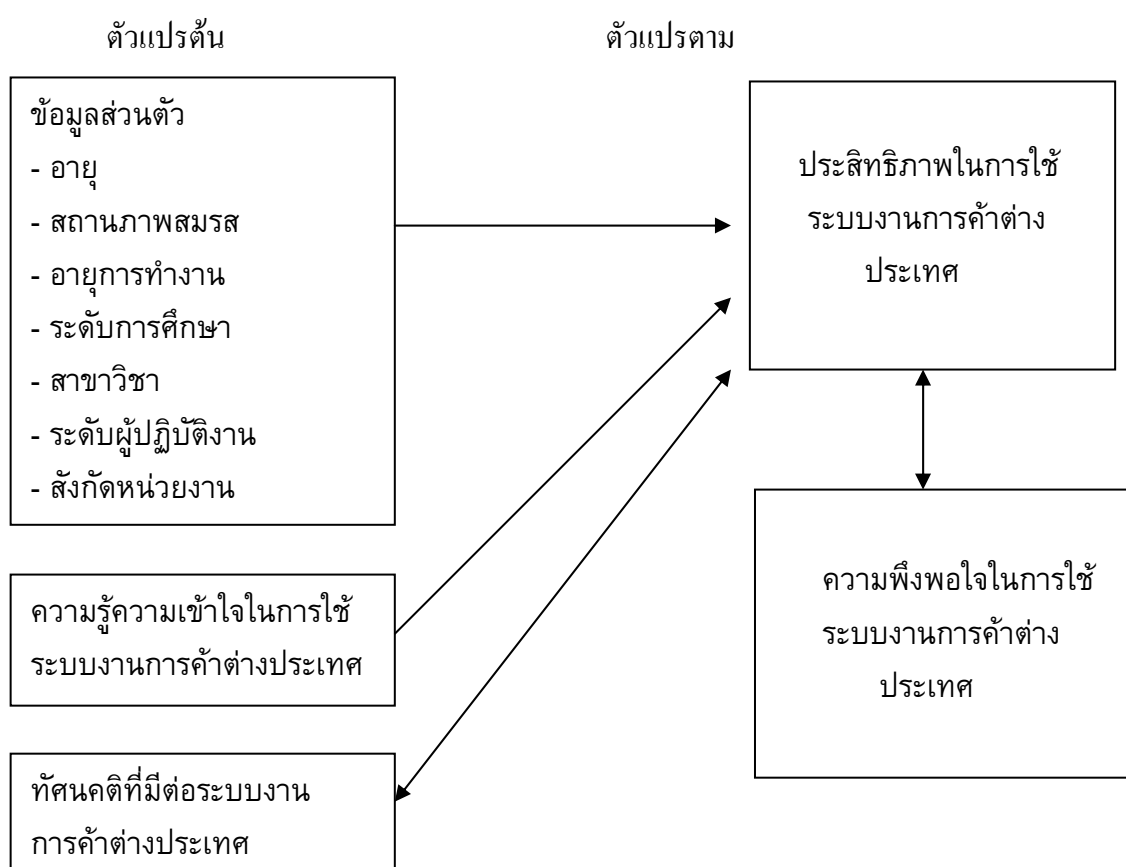
8.1 ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ หมายถึง หน่วยงานของธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด มหาชน มีหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานทางด้านการค้าต่างประเทศ ซึ่งจะ
เป็นผู้รับมอบงานต่อจากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ

8.2 ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ หมายถึง ผลิตภัณฑ์สินเชื่อและการค้าต่างประเทศ
ที่ตั้งอยู่ตามสาขาของธนาคาร

9. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานที่ใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็นการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยในการ
ปฏิบัติงาน ดังนั้น ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศจึงแตกต่างกันไปตามข้อมูล
ส่วนตัว ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ทักษะของพนักงานที่มีต่อ
ระบบงานการค้าต่างประเทศ และ Robbin (2005 : 86) พบว่าผลของงานอันประกอบด้วย
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่ความพึงพอใจ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน
2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน
3. ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
4. ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจ
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
4. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
5. การบริการด้านการค้าต่างประเทศ
6. ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศ
7. ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 - 7.1 ประวัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
 - 7.2 โครงสร้างการบริหารงานด้านการค้าต่างประเทศ
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการเรียนรู้และความรู้ความเข้าใจ

ความหมายของการเรียนรู้

การเรียนรู้ มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่า การเรียนรู้ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

روبบินส์ (Robbins.2005 : 48) กล่าวว่า การเรียนรู้ คือการเปลี่ยนแปลงอย่างถาวรทางพฤติกรรมอันเป็นผลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์

วุฒิชัย จำนง (2527 : 89) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง ผลการเปลี่ยนแปลงทางพฤติกรรม เราอาจจะมองเห็นการเรียนรู้ได้

เสรี วงศ์มณฑา (2542 : 95) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง การที่บุคคลได้รับความรู้แล้วเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Change of behavior)

การเรียนรู้ของผู้บริโภค (Consumer learning) หมายถึง กระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลได้รับความรู้ (Knowledge) และประสบการณ์ (Experience) โดยการซื้อและการบริโภค ซึ่งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในอนาคต (Schiffman; & Kanuk 1994 : 201) จากความหมายนี้จะเห็นว่าลักษณะการเรียนรู้ของผู้บริโภคเป็นกระบวนการ (Process) ซึ่งปรากฏและเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยเป็นผลจากความรู้ใหม่ที่ได้รับ (จากการอ่าน การสังเกต หรือความคิด) หรือจากประสบการณ์ที่แท้จริง ทั้งความรู้และประสบการณ์ใหม่ซึ่งจะมีผลต่อพฤติกรรมในอนาคต ในสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน ซึ่งจากความหมายนี้เห็นได้ชัดเจนว่าผลลัพธ์จากการเรียนรู้เป็นผลจากความรู้ และ(หรือ) ประสบการณ์ คุณสมบัตินี้แสดงถึงความแตกต่างของการเรียนรู้จากพฤติกรรมจิตใต้สำนึกการเรียนรู้ของผู้บริโภค (เสรี วงศ์มณฑา. 2542 : 95) ประกอบด้วย 3 ระดับ

1. ความรู้ (Knowledge) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากการที่ได้รับความรู้จากผู้อื่น มีบุคคลอื่นมาบอกหรือสอน
2. ประสบการณ์ตรง (Direct Experience) เกิดจากประสบการณ์ที่เราได้ไปพบเห็นสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยตนเอง
3. การโยงใย (Association) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่งที่เราเคยพบเห็นมาก่อนแล้วนำมาคิด

ทฤษฎีการเรียนรู้ (Theories of learning)

1. ทฤษฎีการเรียนรู้แบบวางเงื่อนไขในการปฏิบัติ (Operant Conditioning Theory) มีความเห็นแย้งว่าพฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นเพื่อต้องการจะได้รับผลตอบแทนบางอย่างที่อยากได้ หรือเพื่อเลี่ยงอะไรบางอย่างที่เขาไม่ต้องการได้รับ เช่น พนักงานมีพฤติกรรมบางอย่างเพื่อจะได้รับรางวัล หรือเอาใจผู้บังคับบัญชา หรือมีพฤติกรรมบางอย่างเพื่อจะได้ไม่ต้องถูกตำหนิ หรือลงโทษ
2. ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) อธิบายว่าบุคคลสามารถเรียนรู้ได้จากการสังเกตการณ์ (Observing) สิ่งที่เกิดขึ้นกับผู้อื่น หรือจากการบอกเล่าจากผู้อื่นหรือจากการได้รับประสบการณ์โดยตรงด้วยตนเอง เช่น เราสามารถเรียนรู้สิ่งต่างๆ จากพ่อ แม่ ครู อาจารย์ จากภาพยนตร์ จากเพื่อนร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชา นั่นคือบุคคลสามารถเรียนรู้ทั้งจากผู้อื่นและโดยตนเองหรือจากสังคม (Social)

ความหมายของความรู้

ความรู้ มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่า ความรู้ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

ชัชวาล แพรัตนกุล (2516 : 11) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริงและรายละเอียดของเรื่องราวและการกระทำใดๆ ที่บุคคลได้สะสมและถ่ายทอดกันต่อๆ มาตั้งแต่ในอดีตและบุคคลสามารถรับทราบในสิ่งเหล่านี้ได้

จำนง พรายแย้มแข (2531 : 44) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการทรงรักษาไว้ซึ่งเรื่องราวทั้งปวงของประสบการณ์ที่ผ่านมา รวมทั้งสิ่งที่สัมพันธ์กับประสบการณ์นั้นๆ ด้วย

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 49) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง กฎเกณฑ์ ข้อเท็จจริงและข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับและสะสมอยู่ในรูปของการจำ

สกาเตือน ปณสมิทธิ์ (2540 :55) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง การรับรู้ เข้าใจในข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องราว หรือสภาพการณ์ต่างๆ ที่สนใจศึกษาโดยเก็บอยู่ในหน่วยความจำของแต่ละบุคคล โดยสามารถระลึกได้

ขวัญตา กิระวิศาสิก (2542 : 48) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ข้อมูลข้อเท็จจริงที่ได้รับและรวบรวมไว้อยู่ในหน่วยความจำซึ่งสามารถระลึกได้

ปนัดดา อินทรารุช (2543 : 37) กล่าวว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถของสมองในการที่จะจดจำ รายละเอียด กฎเกณฑ์ ความหมาย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสิ่งต่างๆ ที่ได้เคยได้ยิน ได้เห็น หรือ ได้รับจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

จากคำกล่าวของนักวิชาการและนักการศึกษาดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความรู้ หมายถึง ข้อเท็จจริง รายละเอียดข้อมูลต่างๆ ที่สะสมอยู่ในความทรงจำของบุคคลและสามารถถ่ายทอดในสิ่งที่รู้ได้

พฤติกรรมด้านความรู้หรือความสามารถทางด้านสติปัญญาแบ่งออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง ดังนี้ (Bloom;& others. 1956 : 359)

1. ความรู้-ความจำ (Knowledge or Recall) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงการจำได้หรือระลึกได้ เป็นความรู้ในเรื่องเฉพาะ เช่น ความรู้คำศัพท์เฉพาะ ความรู้ในข้อเท็จจริงบางอย่าง เป็นความรู้ในเรื่องกฎ ทฤษฎี โครงสร้าง

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

- 2.1 การแปล (Translation)
- 2.2 การตีความหมาย (Interpretation)
- 2.3 การขยายความสรุปความ (Extrapolation)

3. การนำไปใช้ (Application) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงว่าสามารถนำความรู้ที่มีอยู่ไปใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ และแตกต่างจากสถานการณ์เดิมได้

4. การวิเคราะห์ (Analysis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่สามารถแยกสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อยๆ ได้อย่างมีความหมายและเห็นความสัมพันธ์ของส่วนย่อยๆ เหล่านั้นด้วยหรืออาจกล่าวได้ว่าการวิเคราะห์มี 3 ความหมาย คือ

- 4.1 การวิเคราะห์ให้ได้หน่วยย่อย
- 4.2 การวิเคราะห์เนื้อหาความสัมพันธ์
- 4.3 การวิเคราะห์เนื้อหาหลัก

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) ได้แก่ พฤติกรรมความรู้ที่แสดงถึงความสามารถในการรวบรวมความรู้และข้อมูลต่างๆ เข้าด้วยกันอย่างมีระบบ เพื่อให้ได้แนวทางที่จะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ การสังเคราะห์มี 3 ประเภท คือ

- 5.1 สังเคราะห์ให้ได้ผลเฉพาะเรื่อง
- 5.2 สังเคราะห์ให้ได้แผนงานหรือแผนปฏิบัติการ
- 5.3 สังเคราะห์ให้ได้ระดับนามธรรมที่สูงขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) ได้แก่ พฤติกรรมที่แสดงถึงความสามารถในการตัดสินคุณค่าของสิ่งของหรือทางเลือกอย่างถูกต้อง จำแนกได้ 2 ประเภทคือ

- 6.1 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายใน
- 6.2 การประเมินที่อิงเกณฑ์ภายนอก

ความหมายของความเข้าใจ

ความเข้าใจ มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่า ความเข้าใจ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

Bloom and others (1956 : 359) กล่าวว่า ความเข้าใจหมายถึง ความสามารถในการที่คนขยายความรู้ความเข้าใจให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล แยกเป็น 3 ชั้นที่สำคัญคือการแปลความหมายของคำและข้อความสัญลักษณ์ในแง่มุมใหม่ตามเนื้อเรื่องและหลักวิชาการนั้นๆ การตีความโดยเอาความหมายจากการแปลทั้งหมดมารวมกันแล้วสรุปหรือขยายความนั้นตามแนวใหม่ ทัศนะใหม่ มุมมองใหม่ เพื่อให้กว้างไกลออกไปจากข้อเท็จจริง โดยต้องหาข้อมูลหรือแนวโน้มน้อยๆ เพียงพอ

ไพศาล หวังพานิช (2516 : 20) กล่าวว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจไปดัดแปลงปรับปรุง เพื่อให้สามารถจับใจความอธิบายหรือเปรียบเทียบย่อเรื่องราวต่างๆ ความคิดเห็นข้อเท็จจริงต่างๆ ทั้งยังสามารถอธิบายและเปรียบเทียบสิ่งที่มีลักษณะและสภาพคล้ายคลึงเป็นทำนองเดียวกับข้อเดิมได้ บุคคลที่มีความเข้าใจในสิ่งใดจะสามารถแปลความหมาย หรือตีความ หรือขยายความเกี่ยวกับสิ่งนั้นได้

จากคำกล่าวของนักวิชาการและนักการศึกษาดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างเหมาะสมตามสภาพการณ์ของตนเอง

การวัดความรู้ความเข้าใจ

ชวาล แพร์ตกุล (2516 : 201) การที่จะกล่าวว่าผู้หนึ่งผู้ใดเป็นผู้มีความรู้ในเรื่องใดๆ นั้น จะต้องพิจารณาพฤติกรรมทางจิตวิทยา 2 ประการคือ จำเรื่องราวนั้นได้กับระลึกเรื่องราวนั้นออกมา ความจำ (Memory) เป็นฝ่ายรับเก็บไว้ในตัว ความระลึก (Recall) เป็นฝ่ายจ่ายออกจากตัว การที่ใครกล่าวว่า “รู้แต่พูดไม่ถูก” หรือ “รู้แต่นึกไม่ออก” แท้ที่จริงคือผู้ไม่มีความรู้ในเรื่องนั้น เพราะเรายังไม่มีวิธีตรวจสอบว่าสมองของผู้นั้นได้บันทึกเรื่องนี้ไว้จริงๆ หรือเปล่า เราต้องอาศัยพฤติกรรมที่ผู้นั้นแสดงออกมาเป็นเครื่องชี้วัดว่าผู้นั้นเป็นผู้ที่มีความรู้ในเรื่องนั้นจริงหรือไม่ ฉะนั้นการวัดความรู้สักคือ การวัดสมรรถภาพสมองทางด้านการระลึกออกของความจำนั่นเอง

รัตติกรณ์ จงวิศาล (2535 : 51) การวัดความรู้ ความสามารถในการระลึก (Recall) เรื่องราวข้อเท็จจริงหรือประสบการณ์ต่างๆ หรือเป็นการวัดการระลึกประสบการณ์เดิมที่บุคคลได้รับจากคำสอนคำบอกกล่าว การฝึกฝนของผู้สอน รวมทั้งตำรา จากสิ่งแวดล้อมต่างๆ ด้วยคำถามวัดความรู้แบ่งออกเป็น 3 ชนิด

1. ถามความรู้ในเรื่องเนื้อเรื่อง เป็นการถามรายละเอียดของเนื้อหา ข้อเท็จจริงต่างๆ ของเรื่องราวทั้งหลาย ประกอบด้วยคำถามประเภทต่างๆ เช่น ศัพท์ นิยาม กฎและความจริง หรือรายละเอียดเนื้อหาต่างๆ

2. ถามความรู้ในวิชาการ เป็นการถามวิธีปฏิบัติต่างๆ แบบแผน ประเพณี ขั้นตอนปฏิบัติทั้งหลาย เช่น ถามระเบียบแบบแผน ลำดับขั้นและแนวโน้ม การจัดประเภทและหลักเกณฑ์ต่างๆ

3. ถามความรู้รวบยอด เป็นการถามความสามารถในการจดจำข้อสรุปหรือหลักการของเรื่องที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานลักษณะ เพื่อรวบรวมและย่อลงมาเป็นหลักหรือหัวใจของเนื้อหาอื่นๆ

จำนง พรายแย้มแข (2531 : 24-29) แบบทดสอบที่ดีต้องมีทั้งความเที่ยงตรงและเชื่อมั่นสูงสามารถจำแนกบุคคลที่มีความรู้กับบุคคลที่มีความรู้ (คนเก่ง-คนไม่เก่ง) ออกจากกันได้จริงไม่ว่าแบบทดสอบนั้นจะเป็นอัตนัยหรือปรนัย

จากคำกล่าวของนักวิชาการและนักการศึกษาดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า การวัดความรู้ความเข้าใจเป็นการวัดระดับความสามารถในการจดจำเรื่องราวต่างๆ ทั้งจากประสบการณ์เดิมหรือประสบการณ์ใหม่ และสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่าทัศนคติ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

ฟิชบาย (Fishbien.1961 : 8) กล่าวว่า ทัศนคติเป็นสภาพความพร้อมของการจัดรูปแบบของจิตใจและประสาท ตลอดจนประสบการณ์ พฤติกรรมของบุคคลในการตอบสนองต่อวัตถุและสถานการณ์ที่เข้ามาเกี่ยวข้อง

กิลฟอร์ด (Guiford.1975 : 456-457) กล่าวว่า ทัศนคติ คือการที่บุคคลมีความโน้มเอียงในลักษณะที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย สนับสนุนหรือไม่สนับสนุน ต่อการกระทำในสังคม หรือสิ่งที่มีอยู่ในสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง

กู๊ด (Good.1973 : 59) กล่าวว่า ทัศนคติ คือความรู้สึกของคนเราที่มีความคิดเห็นต่อสิ่งต่างๆ รอบๆ ตัวเราในด้านความรู้สึกที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นๆ

ดารา ทับपाल (2542 : 123) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง (1) เป็นความรู้สึกนึกคิดที่ก่อขึ้นจากการเรียนรู้ (Learned construct) (2) ความโน้มเอียงที่จะตอบสนองต่อ (Tendency to response to) (3) วัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง (an object) (4) ในลักษณะที่มั่นคงสม่ำเสมอ (Consistently) (5) ในแนวทางเห็นชอบด้วยหรือไม่ชอบ (Favorable or unfavorable way)

กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527 : 172) กล่าวว่า ทศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ได้จากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงสภาวะของร่างกายและจิตใจด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคล หรือสิ่งต่างๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ในสองลักษณะ กล่าวคือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทศนคติที่ดี หรือทางบวก หรือแสดงความพร้อมที่จะหลีกเลี่ยงเมื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบเรียกว่าทศนคติที่ไม่ดีหรือลบ

ดวงเดือน พันธมนาวิน (2518 : 3) กล่าวว่า ทศนคติ หมายถึงความรู้สึกที่แสดงออกอย่างมั่นคงต่อ บุคคลหรือสถานการณ์ใดๆ ซึ่งอาจเป็นไปในทางที่ดี (Positive) ชัดแย้ง (Negative) หรือเป็นกลาง (Neutral) ก็ได้ ซึ่งเป็นผลของการรับรู้เกี่ยวกับลักษณะที่ดีหรือเลวของบุคคล หรือสถานการณ์นั้นๆ

จากคำกล่าวของนักวิชาการและนักการศึกษาดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ทศนคติ คือความรู้สึกของบุคคลที่ใช้ประเมินหรือตัดสินว่าชอบหรือไม่ชอบสิ่งต่างๆ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยต่อสิ่งนั้นๆ

ทศนคติ (Attitudes) คือการประเมินหรือการตัดสินเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทศนคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือหมายถึงความรู้สึก ความเชื่อของบุคคล ที่มีต่อสภาพแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาวะผูกพันที่มีต่อองค์กร และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทศนคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทศนคติ อาจกล่าวได้ว่า ทศนคติ คือท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

มีปัจจัยหลายอย่างซึ่งส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ผู้บริหารควบคุมได้ แต่ก็มีปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมเช่นกัน เนื่องจากบุคลากรแต่ละคนที่เข้ามาสู่องค์กรล้วนมีพื้นฐานบุคลิกภาพที่แตกต่างกันทั้งสิ้นเช่น บางคนก็มีทศนคติทางบวก (Positive affectivity) มุ่งสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์กรและตนเองแต่บางคนก็อาจจะมีทศนคติในด้านลบ (Negative affectivity)

ส่วนประกอบของทัศนคติ (Components of attitude)

ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ความเข้าใจ ความรู้สึกและพฤติกรรม ดังนี้

1. ด้านความเข้าใจ (Cognitive component) คือส่วนที่เป็นความรู้ ความเข้าใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง
2. ด้านความรู้สึก (Affective component) คือส่วนของอารมณ์ ความรู้สึก
3. พฤติกรรม (Behavioral component) คือส่วนของความตั้งใจที่จะประพฤติต่อคนใดคนหนึ่งหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ชนิดของทัศนคติ (Types of attitudes) ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1. ทัศนคติเกี่ยวกับพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ความพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติของคนใดคนหนึ่งที่มีต่องานของเขา คนที่มีความพอใจในงานของเขาสูงจะมีทัศนคติในทางบวกต่องาน ตรงข้ามคนที่ไม่พอใจในงานเขาก็จะมีทัศนคติในทางลบเกี่ยวกับงาน แต่ในการพูดถึงทัศนคติของพนักงานมักจะพูดถึงความพอใจ

2. ทัศนคติของการมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) หมายถึง อัตราของการรับรู้เกี่ยวกับความสามารถในการทำงานว่ามีความสำคัญและมีคุณค่า พนักงานที่มีระดับของการมีส่วนร่วมในงานสูงจะมีความระมัดระวังเกี่ยวข้องกับงานที่ทำสูง มีการขาดงานน้อยและการลาออกน้อย

3. ทัศนคติด้านความผูกพันกับองค์การหรือความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization commitment) หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับหน่วยงานหรือองค์การที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์การและต้องการรักษาสภาพความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์การสูง คนเหล่านั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

ผลกระทบจากทัศนคติของพนักงาน (Effects of employee attitudes) ทัศนคตินับเป็นสิ่งที่ชี้นำถึงพฤติกรรมของบุคลากรได้เป็นอย่างดี เพราะเป็นสิ่งที่สามารถบ่งบอกได้ถึงการแสดงออกในพฤติกรรมต่าง ๆ กล่าวคือทัศนคติต่องานในเชิงบวกจะช่วยบ่งชี้ถึงพฤติกรรมในเชิงสร้างสรรค์ ที่จะมีขึ้นในตัวพนักงาน ตรงข้ามกับทัศนคติต่องานในเชิงลบ ก็จะช่วยให้เห็นพฤติกรรมในเชิงลบได้เช่นเดียวกัน

ทัศนคติกับผลการทำงาน of พนักงาน ก่อนอื่นต้องทำความเข้าใจก่อนว่าพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีมีความพึงพอใจในการทำงานเป็นอย่างดี จะมีผลการปฏิบัติงานดีเสมอไปหรือไม่ เพราะในความเป็นจริงนั้น พนักงานที่มีความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีต่องานอาจมีผลงานตั้งแต่ดีมากดีปานกลางหรือมีผลงานต่ำก็เป็นได้ เพราะความสัมพันธ์ระหว่างผลงานกับความพึงพอใจในงานนั้นมีความสลับ ซับซ้อนมาก แต่พอจะสรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานจะนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประโยชน์จากการศึกษาถึงทัศนคติและความพึงพอใจในการทำงาน ผู้บริหารควรศึกษา รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในการทำงานของพนักงาน เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจทั้งในด้านการป้องกันและแก้ปัญหาของพนักงาน แนวทางที่นิยมใช้ได้แก่ วิธีการออกแบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อการทำงาน ซึ่งรู้จักกันทั่วไปในรูปของการสำรวจความคิดเห็นขวัญกำลังใจ ทัศนคติ หรือการสำรวจคุณภาพชีวิตในการทำงานหากดำเนินการอย่างถูกต้องตามระเบียบวิธีและมีการวางแผนและบริหารจัดการสำรวจให้เหมาะสมแล้วนั้นผลลัพธ์ที่ได้จะมีมากมายทั้งประโยชน์โดยตรงและอ้อม ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการตรวจสอบและรู้เท่าทันความพอใจและทัศนคติของพนักงานว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อหน่วยงาน (Monitoring attitudes)

2. ประโยชน์ในด้านการสื่อสารระหว่างฝ่ายต่างๆในองค์กร (The flow of communication) ซึ่งเป็นเสมือนการรู้เท่าทันความรู้สึกนึกคิดของพนักงาน ว่าต้องการอะไร คิดอย่างไรต่องาน มีความต้องการการฝึกอบรมหรือไม่ (Training needs) เป็นต้น นอกจากนี้การสำรวจความคิดเห็นยังเป็นเครื่องมือช่วยฝ่ายบริหารในด้านการวางแผนและจัดการโครงการใหม่ๆ ขึ้นมาได้ด้วย

ทฤษฎีความสลับซับซ้อนด้านความเข้าใจ (Cognitive dissonance theory) หมายถึงความขัดแย้งระหว่างสองประการขึ้นไป ความขัดแย้งระหว่างทัศนคติกับพฤติกรรมของคนๆ หนึ่งที่เข้ากันไม่ได้ซึ่งเขาสามารถรับรู้ได้เราสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของบุคคลได้ ถ้าเรารู้ทัศนคติของเขาที่มีต่อสิ่งต่างๆ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่าความพึงพอใจ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

พรพรณี ช.เจนจิต (2528 : 288) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นเรื่องราวของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนตอบสนองต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป ความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดบุคคลรอบข้างมีอิทธิพลยิ่ง ความพึงพอใจของบุคคลมีแนวโน้มขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีบทบาทจากการอบรมตั้งแต่วัยเด็ก และค่อยๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดา มารดา คนใกล้ชิดโดยไม่ต้องมีผู้บอกสอน เป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับถ่ายทอดความพอใจที่มีอยู่เดิมและสื่อมวลชน

ปรียา วงศ์อนุตรโรจน์ (2535 : 130) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ปราณี อารยะศาสตร์ (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นท่าที ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ ถ้าบุคคลใดมีความพึงพอใจในงานมากจะมีการเสียสละอุทิศแรงกาย แรงใจ แรงปัญญาให้แก่งานมาก ส่วนผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยมักทำงานตามหน้าที่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับส่วนประกอบที่เป็นแรงจูงใจที่มีอยู่ในงานนั้น

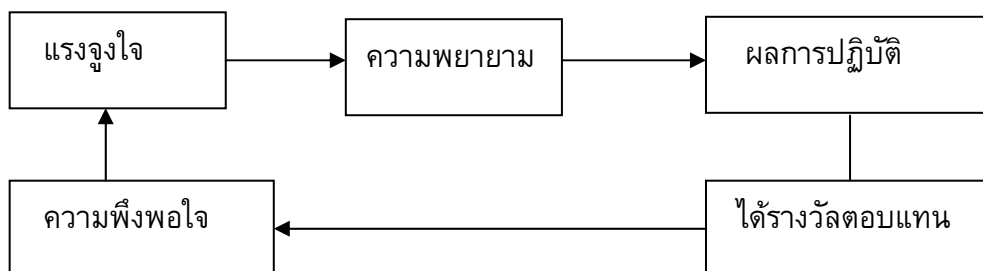
ชีลี (Shelley. 1975 : 252-268) กล่าวว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทางบวก คือ ความรู้สึกอาจเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเป็นความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก จะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้ก็มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ

สมยศ นาวิการ (2524 : 39) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจคือความรุนแรงของความต้องการเพื่อผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ความพึงพอใจอาจเป็นได้ทั้งทางบวกและทางลบ ภายใต้สถานการณ์ค่าตอบแทน การได้รับการยกย่องย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจทางบวก ส่วนความขัดแย้ง การตำหนิหรือการลงโทษแบบต่างๆ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจในแง่ลบ

จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติในทางที่ดี ของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ หรืองานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ โดยผลตอบแทนที่ได้รับเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

กระบวนการ รูปแบบ และปัจจัยทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น Kotler (1994 : 161) กล่าวถึงกระบวนการของการสร้างความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานว่าถ้าผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจมากจะมีความพยายาม และถ้ามีความพยายามมากจะปฏิบัติงานได้มาก ทำให้ได้รางวัลมากขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความพึงพอใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

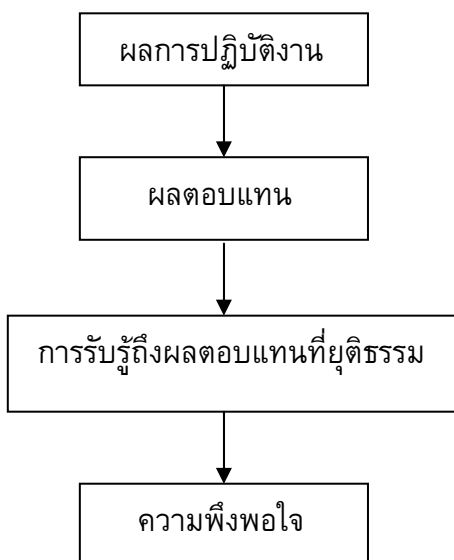
กระบวนการเกิดความพึงพอใจตามแนวคิดของ Kotler



ภาพประกอบ 2 กระบวนการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Kotler.(1994). *Marketing Management*. p161

Porter and Lawler (ปริญา จเรรัชต์และคณะ.2546 : 11 ; อ้างอิงจาก Porter and Lawler) เสนอรูปแบบการเกิดความพึงพอใจว่าผลตอบแทนเป็นสาเหตุทำให้เกิดความพึงพอใจ และการปฏิบัติงานย่อมจะก่อให้เกิดผลตอบแทน ดังนั้นความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยการรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังภาพประกอบ 3



ภาพประกอบ 3 รูปแบบการเกิดความพึงพอใจ

ที่มา : Porter and Lawler (ปริญา จเรรัชต์และคณะ.2546 : 11 ; อ้างอิงจาก Porter and Lawler). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้เสบียงสัตว์ จังหวัดสุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย.

รูปแบบการเกิดความพึงพอใจของ Porter;& Lawler แสดงให้เห็นว่า ผลการปฏิบัติงานจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ โดยผลตอบแทนจะไม่เกี่ยวพันกับความพึงพอใจโดยตรง แต่ต้องผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ดังนั้น ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจึงถูกกำหนดโดยความรู้สึกของแต่ละบุคคลเมื่อได้พิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับ หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับ ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น ความมากน้อยของความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Efficiency and effectiveness)

ประสิทธิภาพ มีนักจิตวิทยาและนักการศึกษาทั้งในและต่างประเทศให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ แตกต่างกันไปตามทัศนะของแต่ละบุคคล ดังต่อไปนี้

روبินส์ (Robbins.2005 : 27) กล่าวถึง ผลของการปฏิบัติงาน (Productivity) ว่าเป็นผลที่เกี่ยวข้องกับทั้งประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

วิภาดา คุปตานนท์ (2544 : 11) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตรายเหมาะสมก่อให้เกิดการประหยัดและเกิดผลผลิตที่มีคุณภาพ

มิลเล็ท (สมบุรณ์ สอนประภา.2537 : 39 ; อ้างอิงจาก Millet. 1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มนุษย์และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced)

ซิมอล (สมบุรณ์ สอนประภา.2537 : 39 ; อ้างอิงจาก Simon. 1960) กล่าวว่า ถ้าจะพิจารณาว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา

รพี แก้วเจริญ และทิตยา สุวรรณะชฎ (2510 : 5) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยนำเข้า (Input) หรือความพึงพอใจแต่อย่างใด

จากคำกล่าวของนักวิชาการและนักการศึกษาดังกล่าว สามารถกล่าวโดยสรุปได้ว่า ความหมายของประสิทธิภาพในด้านการผลิต หมายถึง การผลิตที่ก่อให้เกิดการประหยัดสุดและก่อให้เกิดประโยชน์สูง ส่วนความหมายในด้านการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนานที่ปฏิบัติ

ลักษณะสำคัญของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

วูดค็อก (ปรากฏการ ภูเก็ต.2544 : 16 ; อ้างอิงจาก Woodcoch. 1989) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกถึงคุณลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objectives and Agreed Goal) วัตถุประสงค์คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้ในแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์การบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนตรงตามเป้าหมายของบริษัทจะทำให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มีประสิทธิภาพบุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ปัญหาอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เปิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันหมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจในพฤติกรรมทัศนคติ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อยและอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนทั่วไปและจะมีความแตกต่างกันไปไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิสัยอยากรู้ อยากเห็น และความไม่ชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้วไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมาและเปิดเผยนอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่านั้น

4. ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนเมื่อได้รับมอบหมายงานและพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกัน พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกันสามารถพูดได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่นในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกันจะมีบุคคลอยู่สองฝ่ายคือ ผู้ขอความร่วมมือและผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆคือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แปลความหรือมุ่งตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห์ ไม่พูดในลักษณะที่ถือไพ่หรือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวด พยายามพูดหาประเด็นของความขัดแย้ง โดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อย่ายึดมั่นในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น (Sound Working and Decision Procedures) จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้นจุดมุ่งหมายจะต้องมีความชัดเจนและสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญนั้น จุดมุ่งหมายจะต้องมีความชัดเจนละสมาชิกทุกคนมีความเข้าใจอย่างดี จุดมุ่งหมายที่ชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญ เพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิดและป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็ว และจะอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่างๆ ได้ถูกต้อง การตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่นการตัดสินใจในระดับสายงานผิดพลาดมีข้อมูลไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจนต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ

การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจัยนี้ค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเองซึ่งเกิดขึ้นในทุกะดับขององค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจ จะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันนั้นเป็นเทคนิคที่มีประโยชน์มากที่สุดในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่เกิดจากการเห็นพ้องต้องกันก็ใช่ว่าเหมาะสมเสมอไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริง หมายความว่าผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการฟังและเข้าใจ วิธีนี้จะทำได้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคน รู้สึกเป็นอิสระในการพูดเปิดอย่างเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงานทุกคนจะต้องพอใจว่าอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนที่ต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่าถ้าจะมีผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอดเพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องถึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นผู้ทำเสียเอง ผู้นำทีมควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นที่สำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือการมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใด ไม่มีการมอบหมายงาน หน่วยงานนั้นมักจะมีผลงานน้อย ดังนั้น การไม่มอบหมายงานจึงเป็นอุปสรรคอย่างหนึ่งสำหรับการบริหารงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือการมอบหมายงานในระดับต่ำอาจมีสาเหตุมาจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่ที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ไม่เพียงแต่ดูจากลักษณะของทีม และบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีการที่ทำงานด้วย การทบทวนงานจะทำให้บุคลากรเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการ ได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีม โดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะเป็นผลดีขึ้น ขณะเดียวกัน ประสิทธิภาพของทีมงานจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยงานได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือของทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นช่างใดช่างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมดอย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่าได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter-group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาด ความสัมพันธ์ ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรค ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสารและความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้ามาช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนต้องมีความเข้าใจบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่ บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ สั่งการ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไปเป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพนับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า/ผู้สูงวัยกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญการบริหารงานให้เกิดมนุษย์สัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความคือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วม งานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน เป็นต้น ถ้าหากใช้สื่อเป็นคำพูด ผู้พูดต้องใช้ศิลปะในการพูด ถ้าเป็นการเขียนต้องใช้ศิลปะในการเขียนไม่ว่าจะเป็นการพูดหรือการเขียน ย่อมมีอิทธิพลต่อการสื่อสารทั้งสิ้น การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล่อเหลวในการทำงาน การติดต่อสื่อสาร และการเลือกใช้วิธีการในการติดต่อสื่อสารภายในองค์การมี 2 วิธี คือ การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการและการติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ

11.1 การติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ (Formal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่มีระเบียบแบบแผน มีข้อกำหนดไว้อย่างชัดเจน มีลายลักษณ์อักษรที่บ่งบอกวิธีการต่างๆ เช่น ใบสมัครงาน คำสั่ง หรือจดหมายของทางราชการ เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาควรใช้ในการติดต่อสื่อสารแบบเป็นทางการ เมื่อเป็นงานเป็นพิธีการ และต้องหาหลักฐานบันทึกไว้

11.2 การติดต่อสื่อสารแบบไม่เป็นทางการ (Informal Communication)

หมายถึง การติดต่อสื่อสารที่เกิดจากความใกล้ชิดสนิทสนมเป็นการส่วนตัว ส่วนใหญ่เป็นการสื่อสารแบบกันเอง เช่น การทักทายปราศรัยพูดคุยกันระหว่างผู้บังคับบัญชา หรือการพูดคุยกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเหมาะสำหรับการติดต่อสื่อสารที่ต้องการความเร่งด่วน

รูปแบบการติดต่อสื่อสารที่ใช้ในการบังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารตามสายบังคับบัญชา มี 3 รูปแบบ คือ

1. การติดต่อสื่อสารจากบนมาล่าง (Downward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อตามสายบังคับบัญชาจากบนมายังฐานล่าง เป็นการสื่อสารแบบดั้งเดิม (Classic Theory) มักเป็นการสื่อสารทางเดียว โดยมากเป็นเรื่องการสั่งการ และการบังคับบัญชาให้ปฏิบัติ หรือให้ทำตามระเบียบ ข้อบังคับ นโยบาย และจดหมาย รวมทั้งวารสารขององค์การเครื่องกระจายเสียง และข้อเขียนต่างๆ เป็นต้น

2. การติดต่อสื่อสารจากล่างขึ้นบน (Upward Communication) เป็นลักษณะการติดต่อสนองตามการติดต่อของผู้บังคับบัญชา เป็นการติดต่อสื่อสารที่เป็นพิธีการ คือ ผู้ใต้บังคับบัญชารายงานผลปฏิบัติงาน ความคิดเห็น ขอร้องทุกข์ ขอรื้อ หรือ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

3. การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน (Horizontal Communication) หมายถึง การติดต่อสื่อสารในระดับเดียวกัน เช่น พนักงานกับพนักงาน หรือหัวหน้าฝ่ายกับหัวหน้าฝ่าย เป็นต้น ส่วนใหญ่การติดต่อสื่อสารประเภทนี้ มักจะไม่มีพิธีการ ทำให้ง่ายแก่การเข้าใจ สะดวกรวดเร็ว และมักเป็นสื่อสารสองทาง คือ มีการพูดคุยโต้ตอบกันทั้งสองฝ่าย ทำให้เกิดความสนิทสนมกันซึ่งกันและกัน

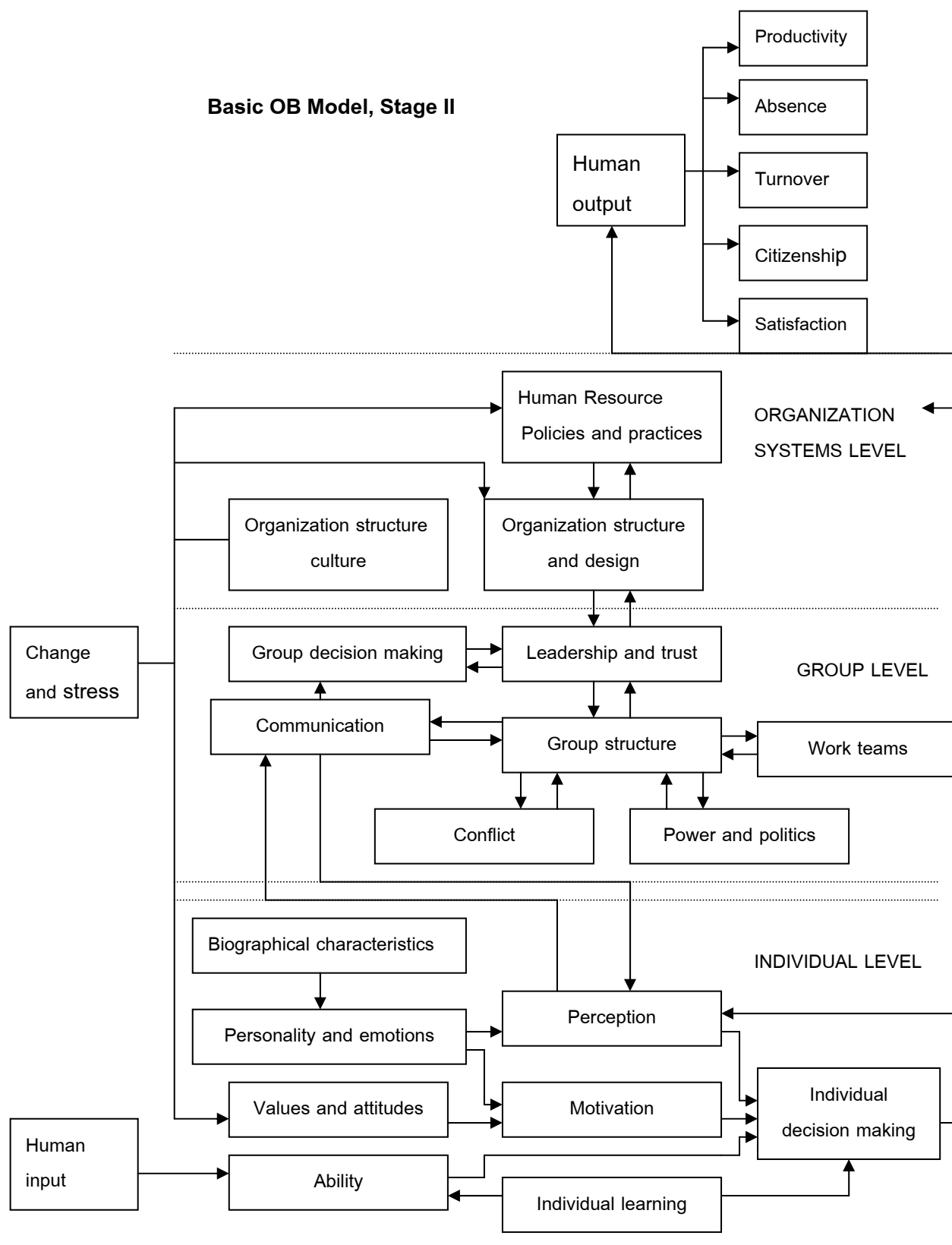
ปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับแนวคิดเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานหรือปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มีนักทฤษฎีหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญๆที่น่าสนใจ ดังนี้

روبินส์ (Robbins. 2005 : 32) ได้เสนอตัวแบบจำลองของพฤติกรรมองค์การ (Basic OB Model, Stage II) ดังภาพประกอบ 4 โดยแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องในระดับต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยروبินส์ ได้แบ่งระดับขององค์การออกเป็น 3 ระดับองค์การ คือ 1.ระดับรายบุคคล (Individual Level) 2. ระดับกลุ่ม (Group Level) 3.ระดับองค์กร (Organization Systems Level) โดยระดับรายบุคคลจะเป็นระดับพื้นฐานขององค์กร ซึ่ง Model ที่روبินส์นำเสนอจะแสดงให้เห็นถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลในแต่ละระดับขององค์กร โดยปัจจัยเหล่านั้นเปรียบเทียบกับเหมือนกระบวนการที่จะมาแปลงผลตัวแปรที่จะป้อนเข้าไป (Human Input) และผลที่

แสดงออกมา (Human Output) คือ สิ่งที่องค์กรได้รับ สำหรับตัวแปรเบื้องต้นตาม Model นี้ ประกอบด้วย

1. ลักษณะทางชีวสังคม (Biographical Characteristics) อันหมายถึง อายุ เพศ และสถานภาพสมรส
 2. บุคลิกภาพ (Personality)
 3. ค่านิยมและทัศนคติ (Values and Attitudes)
 4. ความสามารถ (Ability) ตัวแปรดังกล่าวเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีติดตัวมาตั้งแต่เริ่มเข้าสู่องค์กร โดยในระดับรายบุคคลนี้มีปัจจัยอื่นๆ เข้ามาเกี่ยวข้องคือ การรับรู้ (Perception) แรงจูงใจ (Motivation) และการเรียนรู้รายบุคคล (Individual Learning) ทั้งหมดเป็นสาเหตุของรูปแบบการตัดสินใจรายบุคคล (Individual Decision Making) ที่ส่งผลในระดับกลุ่มต่อไป
- โรบินส์ (Robbins. 2005 : 30) กล่าวว่า กลุ่มไม่ใช่แค่การรวมกันของรายบุคคล เช่นเดียวกันกับองค์กรก็ไม่ใช่แค่การรวมกันของกลุ่มเช่นกัน แต่ทั้ง 2 ระดับยังมีปัจจัยต่างๆ เพิ่มเข้ามาในระดับกลุ่ม ประกอบด้วยรูปแบบการสื่อสาร (Communication) ลักษณะภาวะผู้นำ (Leadership) ระดับของความขัดแย้ง (Conflict) ความสัมพันธ์ของกลุ่ม (Intergroup Relations) ในระดับองค์กรประกอบด้วยนโยบาย และการฝึกอบรมทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Policies and Practices) อันหมายถึง กระบวนการสรรหา (Selection Processes) โปรแกรมฝึกอบรม (Training Programs) และแบบแผนการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal Methods) ผลที่เกิดขึ้นจากกระบวนการในทั้ง 3 ระดับ ประการหนึ่งก็คือประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างไรก็ตามถึงแม้จะมีปัจจัยต่างๆ มากมายในองค์กร แต่สิ่งสำคัญก็คือตัวแปรที่เราป้อนเข้าไปในกระบวนการเหล่านั้นจึงกล่าวได้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล



ภาพประกอบ 4 Basic OB Model, stage II

ที่มา : Robbin. (2005). *Organizational behavior*. p32

เบคเกอร์ และฮิวฮอนเซอร์ (ประดิษฐ์ สุนทรสวัสดิ์. 2536 : 24 ; อ้างอิงจาก Becker;& Neuhauser. 975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูป สมมุติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรซับซ้อนต่ำ (Low-Task-Environment-Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certainty) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วน แน่ชัด จะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High-Task Environment-Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertainty)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้ มีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กัน ทั้งการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจนและส่งผลการทำงานที่มองเห็นได้จะมีผลต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

Becker ยังเชื่ออีกว่า การสามารถมองเห็นผลการทำงานขององค์กรได้ (Visibility Consequences) จะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองเลือกระเบียบปฏิบัติ และทรัพยากรที่เป็นประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้ ฉะนั้นโครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติ ผลการปฏิบัติ จึงมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 : 30) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวขวัญกันมาก หลัก 12 ประการมีดังนี้ คือ

1. ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียนไว้เป็นหลักฐาน
7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน

10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

นอกจากนี้ สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Thomas Peters ซึ่งเสนอปัจจัย 7 ประการ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือ

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง กลยุทธ์ที่เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณา จุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) หมายถึง โครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน
3. ระบบ (Systems) หมายถึง ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. ระบบ (Styles) หมายถึง แบบของการบริหารของผู้บริหาร เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) หมายถึง ผู้ร่วมองค์กร
6. ความสามารถ (skill) หมายถึง ความสามารถของคนในองค์กร
7. ค่านิยม (Shared Values) หมายถึง ค่านิยมรวมของคนในองค์กร

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงาน

องค์ประกอบที่สำคัญที่องค์กรใช้ในการประเมินประสิทธิภาพในการทำงานตามเอกสารของบริษัท TPI คอนกรีต ประกอบด้วย

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

การบริการด้านการค้าต่างประเทศ

1. บริการด้านสินค้าเข้า (Import)

1.1 การเปิดเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit : L/C) เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้กับผู้นำเข้าที่มีการตกลงซื้อสินค้าจากต่างประเทศโดยเลือกการชำระเงินแบบ L/C ผู้นำเข้าสามารถมาติดต่อให้ธนาคารออก L/C ซึ่งธนาคารผู้เปิด L/C จะผูกพันที่จะชำระเงินให้แก่ผู้ขายแทนผู้ซื้อก่อน หากผู้ขายได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ ตามที่ระบุ L/C ทุกประการ

ลักษณะบริการ

1.1.1 เป็นวิธีการชำระเงินในการซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยผู้ซื้อต้องการให้ธนาคารค้ำประกันชำระเงินค่าสินค้าให้กับผู้ขาย

1.1.2 ธนาคารให้บริการ L/C ประเภทเพิกถอนไม่ได้ (Irrevocable Credit) หากจะมีการยกเลิกแก้ไขต้องได้รับการยินยอมจากคู่สัญญาทุกฝ่ายตาม L/C

1.1.3 ผู้ขอเปิด L/C สามารถเลือกเปิด L/C ได้ 3 วิธี

- Courier / Mail
- Brief Telex / SWIFT
- Full Telex / SWIFT

1.1.4 ประเภทของการชำระเงินตาม L/C

ผู้สั่งสินค้าเข้า จะต้องทำการติดต่อกับธนาคารในการขอสินเชื่อเกี่ยวกับการขอเปิด L/C แต่เนิ่นๆ ทั้งนี้เพื่อสะดวกในการขอเปิด L/C เพื่อสั่งสินค้า โดยผู้สั่งสินค้าเข้าจะต้องมีหนังสือถึงธนาคารแสดงวัตถุประสงค์ วงเงินที่ต้องการ และหลักประกันที่เสนอ

ผู้สั่งสินค้าเข้า จะต้องยื่นแบบคำขอเปิด L/C และหลักฐานประกอบสำหรับการเปิด L/C ดังนี้

1.1.4.1 ใบคำขอเปิด L/C เป็นแบบฟอร์มของธนาคารซึ่งลูกค้าต้องกรอกข้อความให้สอดคล้องกับเอกสารที่ยื่น และต้องลงนามประทับตรา โดยผู้มีอำนาจลงนาม หากมีการแก้ไขข้อความที่ต้องการลงนามประทับตราด้วย

1.1.4.2 ใบเสนอราคาสินค้า(Proforma Invoice) เอกสารต้องมีรายละเอียดเกี่ยวกับผู้ขาย คือ ชื่อ ที่อยู่ พร้อมเงื่อนไขการชำระเงินและรายละเอียดสินค้า นอกจาก Proforma Invoice แล้วอาจจะใช้หลักฐานอื่นก็ได้ที่เป็นใบสั่งซื้อสินค้า (Purchased Order) สัญญาซื้อขาย (Sales Contract) หรือ สำเนาโทรเลขจากผู้ขาย

1.1.4.3 หลักฐานอื่นๆ ในกรณีที่มีการเปิด L/C ต้องมีการขออนุญาตธนาคารแห่งประเทศไทย เช่น สำเนาใบอนุญาตนำเข้าสินค้าบางชนิด

1.2 บริการชำระเงินค่าสินค้าเข้าตามตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ (Import Bills for Collection D/A,D/P) เป็นบริการที่ธนาคารให้แก่ผู้นำเข้าที่มีการตกลงซื้อสินค้าจากต่างประเทศโดยใช้วิธีการชำระเงินแบบ Bills for Collection : D/A, D/P) ปกติจะใช้กับกรณีที่ผู้ซื้อและผู้ขายมีความเชื่อถือกัน โดยธนาคารเป็นตัวแทนในการเรียกเก็บเงินค่าสินค้า เพื่อโอนไปให้กับผู้ขายตามเงื่อนไขที่ลูกค้าได้ตกลงไว้กับทางผู้ขาย ทั้งนี้ธนาคารผู้เรียกเก็บเงินไม่มีหน้าที่รับผิดชอบและไม่มีภาระผูกพันเกี่ยวกับการชำระเงินตามตัวแทนผู้ซื้อ ถ้าเรียกเก็บไม่ได้ต้องแจ้งเหตุผลให้ธนาคารผู้ส่งตั๋วมาเรียกเก็บทราบและขอคำสั่งให้ดำเนินการต่อ

ลักษณะบริการ เมื่อธนาคารได้รับเอกสารจากธนาคารของผู้ขายจะทำการแจ้งลูกค้าให้ทำการชำระเงินหรือรับรองตั๋ว ขึ้นอยู่กับประเภทของตั๋ว

1.3 บริการโอนเงินออกเพื่อชำระค่าสินค้าไปยังต่างประเทศ (Outward Remittance) เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้แก่ผู้นำเข้าที่มีการตกลงซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยใช้วิธีการโอนเงินชำระค่าสินค้าผู้นำเข้าสามารถมาติดต่อธนาคารเพื่อขอให้ธนาคารโอนเงินออกเพื่อชำระค่าสินค้าให้แก่ผู้ขาย

ลักษณะบริการ การโอนเงิน (Money Transfer : M/T) โดยผ่านระบบ SWIFT ไปยังธนาคารตัวแทนทั่วโลก ทำให้ผู้ขายได้รับเงินอย่างรวดเร็ว

ลูกค้าต้องยื่นเอกสารประกอบการขอโอนเงินออกตามระเบียบข้อบังคับที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ประกอบด้วย

1.3.1 คำขอโอนเงิน (Application for Money Transfer) จำนวน 1 ฉบับประทับตราและลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนามและกรอกข้อความให้ตรงกับหลักฐานในการซื้อขาย

1.3.2 หลักฐานในการซื้อขาย อาทิเช่น Purchase Order, Sales Contract สำเนา Telex แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับการตกลงซื้อขายสินค้า เป็นต้น

1.3.3 สำเนาใบขนสินค้าขาเข้า

1.4 บริการสินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trust Receipt : T/R) เป็นบริการที่ธนาคารให้สินเชื่อแก่ผู้นำเข้าที่มีการซื้อสินค้าจากต่างประเทศ โดยลูกค้าสามารถติดต่อขอทำสัญญา T/R กับธนาคารและรับเอกสารสิทธิเพื่อออกสินค้าและจำหน่ายเพื่อนำเงินมาชำระหนี้ค่าสินค้าให้แก่ธนาคาร

ลักษณะบริการ สินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trust Receipt : T/R)

1.4.1 เป็นบริการให้กู้ยืมเงินระยะสั้น

1.4.2 เป็นสัญญาที่ลูกค้าทำไว้ต่อธนาคารโดยเป็นการรับรองว่าธนาคารมีกรรมสิทธิ์ในสินค้า ลูกค้าครอบครองสินค้าเพื่อจัดจำหน่ายเท่านั้นและนำเงินมาชำระเมื่อครบกำหนดสัญญา

1.4.3 ประเภทของสัญญา T/R แบ่งได้เป็น

1.4.3.1 T/R Sight เป็นการทำ T/R ตามเอกสาร L/C Sight หรือ B/C (ตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บสินค้าเข้าแบบ ชำระเงินก่อนรับเอกสาร)

1.4.3.1.1 T/R Sight Non Fixed Rate ภาระของลูกค้าต่อธนาคารเป็นเงินตราต่างประเทศลูกค้ายอมรับความเสี่ยงด้านอัตราแลกเปลี่ยน เมื่อถึงวันครบกำหนดอัตราดอกเบี้ยขึ้นกับเงินสกุลต่างประเทศ ณ วันที่ธนาคารต่างประเทศรับซื้อ

1.4.3.1.2 T/R Sight Fixed Rate ภาระของลูกค้าต่อธนาคารเป็นเงินบาทเนื่องจากลูกค้าขอ Fixed อัตราแลกเปลี่ยน ณ วันทำสัญญา

1.4.3.2 T/R Time เป็นการทำให้ T/R ตามเอกสาร L/C Time หรือ B/C ที่เป็น DP Term ตามระยะเวลาที่ผู้ขายให้กับผู้ซื้อ ซึ่งอาจสั้นกว่าระยะเวลาของ T/R ที่ลูกค้าได้รับจากธนาคารก็ได้ ดังนั้น เมื่อครบกำหนดระยะเวลาแล้ว อาจจะต้องขอระยะเวลาการทำ T/R ออกไปได้อีกจนเท่ากับเวลาที่ได้รับจากธนาคารจะพิจารณาเป็นรายลูกค้า

เงื่อนไขบริการของลูกค้าที่มีวงเงิน T/R คือ ผู้นำเข้าต้องยื่นเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเพื่อการนำเข้าดังนี้

1.4.3.2.1 สัญญาทรัสต์รีซีท 2 ฉบับ ประทับตราและลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนาม

1.4.3.2.2 สำเนา Invoice, Proforma Invoice, Purchase Order 1 ชุด

1.4.3.2.3 สำเนา Bill of Lading / Airway Bill (หาก B/L ไม่ได้ระบุ Notify เป็นผู้ขอเปิด L/C ให้ใช้ บันทึกแนบท้ายสัญญา T/R ประกอบด้วย) 1 ชุด

1.4.3.2.4 สำเนา Packing List (ถ้ามี) 1 ชุด

1.5 บริการจองอัตราแลกเปลี่ยนขายล่วงหน้า (Forward Exchange Sold : FWS) เป็นบริการที่ธนาคารให้เพื่อลดความเสี่ยงของผู้นำเข้าเกี่ยวกับความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ช่วยให้ผู้นำเข้าทราบต้นทุนสินค้าที่แน่นอน ธนาคารจะทำสัญญากับลูกค้าตกลงที่จะขายเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าให้กับผู้นำเข้าโดยกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่แน่นอนไว้ แต่การส่งมอบเงินตราต่างประเทศและการชำระเงินจะกระทำกันในระยะเวลาดังใดเวลาหนึ่งตามข้อตกลงในสัญญา

ลักษณะบริการ จองอัตราแลกเปลี่ยนขายล่วงหน้า (Forward Exchange Sold : FWS) เป็นสัญญาที่ผู้นำเข้าสินค้าจากต่างประเทศตกลงซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้ากับธนาคาร โดยผู้นำเข้าสามารถใช้อัตราแลกเปลี่ยนได้ตามเงื่อนไขและปฏิบัติตามสัญญาจนถึงวันที่สัญญาครบกำหนด

เงื่อนไขบริการ ลูกค้าต้องมีวงเงิน Forward Exchange Sold กับธนาคาร และกรณีที่ลูกค้าไม่สามารถใช้เงินได้ตามสัญญาธนาคารจะมีการเรียกเก็บค่าปรับ

1.6 บริการออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทเรือ (Shipping Guarantee : S/G) เป็นบริการที่ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันต่อบริษัทที่รับขนส่งสินค้าหรือบริษัทเรือ เพื่อขอให้บริษัทที่รับขนส่งสินค้าส่งมอบสินค้าตามที่ระบุไว้ในสำเนา Bill of Lading ให้กับลูกค้าในกรณีที่สินค้ามาถึงจุดหมายปลายทางก่อนที่ธนาคารจะได้รับเอกสารและลูกค้ามีความประสงค์จะรับสินค้าไปก่อน

ลักษณะบริการ ออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทเรือ (Shipping Guarantee : S/G) ธนาคารออกหนังสือค้ำประกันเพื่อการออกสินค้าที่ขนส่งทางเรือ (Shipping Guarantee) แก่บริษัทขนส่งโดยลูกค้าสามารถออกสินค้าจากบริษัทขนส่งก่อนที่เอกสารแสดงกรรมสิทธิ์ในสินค้าจะมาถึงธนาคารเพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในด้านโกดัง

เงื่อนไขบริการ ลูกค้าต้องยื่นเอกสารประกอบการขออนุมัติสินเชื่อเพื่อนำเข้า ซึ่งประกอบด้วย

- 1.6.1 สัญญา T/R 2 ฉบับ ประทับตราและลงนามโดยผู้มีอำนาจลงนาม
- 1.6.2 สำเนา Invoice จำนวน 1 ชุด
- 1.6.3 สำเนา Bill of Lading จำนวน 1 ชุด
- 1.6.4 จดหมายรับผิดชอบ (Letter of Indemnity)
- 1.6.5 สำเนา Packing List จำนวน 1 ชุด (ถ้ามี)

2. บริการด้านสินค้าออก (Export)

2.1 บริการแจ้ง Letter of Credit แก่ผู้ส่งออก (Advise L/C) เป็นบริการที่ธนาคารแจ้ง L/C หรือ แก้ไข L/C (Amendment L/C) หรือ Pre-Advise L/C ที่เปิดมาจากต่างประเทศให้ผู้ส่งออกทราบ

ลักษณะบริการ แจ้ง L/C หรือ แก้ไข L/C (Amendment L/C) หรือ Pre-Advise ได้ทันทีเมื่อเอกสารมาถึงธนาคาร และลูกค้าสามารถรับเอกสาร ณ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ หรือ สำนักงานใหญ่ที่สะดวกที่สุด

บริการเสนอควบคู่

- บริการโอน L/C (Transfer L/C) คือการที่ธนาคารทำการโอนสิทธิ์ใน L/C ให้กับผู้รับโอน ตามคำสั่งของผู้รับผลประโยชน์

- บริการยืนยัน L/C (Confirmed L/C) คือการที่ธนาคารทำการยืนยัน L/C ชนิดเพิกถอนไม่ได้ตามคำร้องขอของธนาคารผู้เปิด L/C ธนาคารที่ทำการยืนยันจะเข้าผูกพันในการรับรองว่าจะมีการจ่ายเงินอย่างไม่เงื่อนไขหากผู้รับประโยชน์สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดใน L/C โดยครบถ้วนและธนาคารผู้เปิด L/C ไม่สามารถชำระเงินได้

- บริการโอนสิทธิการรับเงิน (Assignment of Process) คือ การที่ธนาคารทำการโอนสิทธิการรับเงินใน L/C ให้กับผู้รับโอนตามคำสั่งของผู้รับประโยชน์ใน L/C

2.2 บริการเรียกเก็บ/รับซื้อตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C

(Export Bills under Letter of Credit) เป็นบริการที่ธนาคารรับตรวจเอกสารที่ผู้ส่งออกจัดทำ หรือ รวบรวมขึ้นตามคำสั่งใน L/C เพื่อส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินจากผู้ซื้อในต่างประเทศ

ลักษณะบริการ บริการตรวจเอกสารและรับซื้อตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C
บริการตรวจเอกสารและส่งตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C เพื่อเรียกเก็บยังต่างประเทศ

เงื่อนไขบริการ

- สำหรับการรับซื้อ ธนาคารเรียกเก็บดอกเบี้ยตามอัตราที่ประกาศ ตั้งแต่วันที่รับซื้อจนถึงวันที่ธนาคารต่างประเทศชำระเงิน

- ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย กรณีรับซื้อตัว Sight 7 วัน
- อัตราแลกเปลี่ยน

1. กรณีส่งตัวเรียกเก็บใช้อัตราแลกเปลี่ยน T/T Buying หรือ Forward Exchange Bought แล้วแต่กรณี

2. กรณีรับซื้อตัวใช้อัตราแลกเปลี่ยน Export Sight Bill หรือ Forward Exchange Bought แล้วแต่กรณี

- อัตราดอกเบี้ย กรณีรับซื้อ

1. Discount (Usance L/C) สกุล USD คิดในอัตรา MOR สกุลอื่นคิดในอัตรา Ceilling Rate

2. Delay Payment คิด Ceilling Rate หรือ ในอัตราเดียวกับดอกเบี้ย O/D ที่ลูกค้าได้รับแล้วแต่กรณี

2.3 บริการส่งตัว/รับตัวเงินเพื่อเรียกเก็บยังต่างประเทศ (Export Bills for Collection) เป็นบริการที่ธนาคารให้แก่ผู้ส่งออกโดยดำเนินการส่งเอกสารไปเรียกเก็บเงินยังต่างประเทศตามคำสั่งของลูกค้า รวมทั้งติดตามการเรียกเก็บเงินตามชนิดของตัว

ลักษณะบริการ ลูกค้ายื่นเอกสารผ่านธนาคารเพื่อส่งไปเรียกเก็บเงินยังผู้ซื้อในต่างประเทศ

เงื่อนไขบริการ

- ลูกค้าต้องมีเงินรับซื้อตัว (Export Bills for Collection)
- สำหรับตัวรับซื้อ ธนาคารเรียกเก็บดอกเบี้ยตามอัตราที่ประกาศตั้งแต่วันที่

รับซื้อจนถึงวันที่ธนาคารต่างประเทศชำระเงิน

- ระยะเวลาปลอดดอกเบี้ย กรณีรับซื้อตัว D/P 7 วัน
- อัตราแลกเปลี่ยน

1. กรณีส่งตัวเรียกเก็บใช้อัตราแลกเปลี่ยน T/T Buying หรือ Forward Exchange Bought แล้วแต่กรณี

2. กรณีรับซื้อตัว Export Sight Bill หรือ Forward Exchange Bought

- อัตราดอกเบี้ย กรณีรับซื้อ

1. Discount (D/A) สกุล USD คิดในอัตรา MOR สกุลอื่นคิดในอัตรา Ceilling Rate

2. Delay Payment คิด Ceilling Rate หรือ ในอัตราเดียวกับดอกเบี้ย O/D ที่ลูกค้าได้รับแล้วแต่กรณี

2.4 บริการโอนเงินเข้าเพื่อชำระค่าสินค้าจากต่างประเทศ (Inward Remittance) เป็นบริการที่ธนาคารเสนอให้แก่ผู้ส่งออก ในการแจ้งการได้รับเงินโอนค่าสินค้าจากผู้ซื้อในต่างประเทศเพื่อให้ผู้ส่งออก (ลูกค้า) ทราบทันทีโดยการโอนเงินจากต่างประเทศ ผ่านระบบ SWIFT หรือ TELEX (T/T) จากเครือข่ายธนาคารตัวแทนทั่วโลก พร้อมดำเนินการเข้าบัญชีให้ลูกค้า

ลักษณะบริการ เมื่อธนาคารได้รับคำสั่งการโอนเงินจากต่างประเทศ ผ่านระบบ SWIFT / Telex จะทำการเข้าบัญชีลูกค้าได้ภายใน 24 ชั่วโมง ซึ่งเป็นวิธีการโอนเงินภายใต้เครือข่ายธนาคารตัวแทนทั่วโลก

2.5 บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit) เป็นบริการสินเชื่อระยะสั้นที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (EXIM Bank) หรือธนาคารไทยพาณิชย์ สนับสนุนให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ส่งออก และ/หรือ ผู้ผลิตสินค้าอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออกมีวัตถุประสงค์เพื่อการส่งเสริมการส่งสินค้าไปจำหน่ายยังต่างประเทศ ทั้งสินค้าเกษตรและสินค้าอุตสาหกรรม (ยกเว้น Re-Export) โดยสามารถกู้เพื่อส่งออก ได้ทั้งเงินบาทและเงินสกุลตราต่างประเทศ ในอัตราดอกเบี้ยต่ำ

ลักษณะบริการธนาคารให้สินเชื่อแก่ผู้ส่งออกและ/หรือผู้ผลิตสินค้าอุตสาหกรรมเพื่อการส่งออก โดยการนำเอกสารมายื่นประกอบการขอกู้กับธนาคาร แบ่งออกเป็น 2 ประเภท

2.5.1 การให้สินเชื่อก่อนการส่งออก (Pre-Shipment) เอกสารประกอบการขอทำ Packing Credit เช่น L/C หรือสัญญาซื้อขายหรือคำสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ หรือใบรับรองคลังสินค้า หรือใบรับจำนำสินค้า

2.5.2 การให้สินเชื่อหลังการส่งออก (Post-Shipment) เอกสารประกอบการขอกู้ ได้แก่ Bill of Exchange

เงื่อนไขบริการ

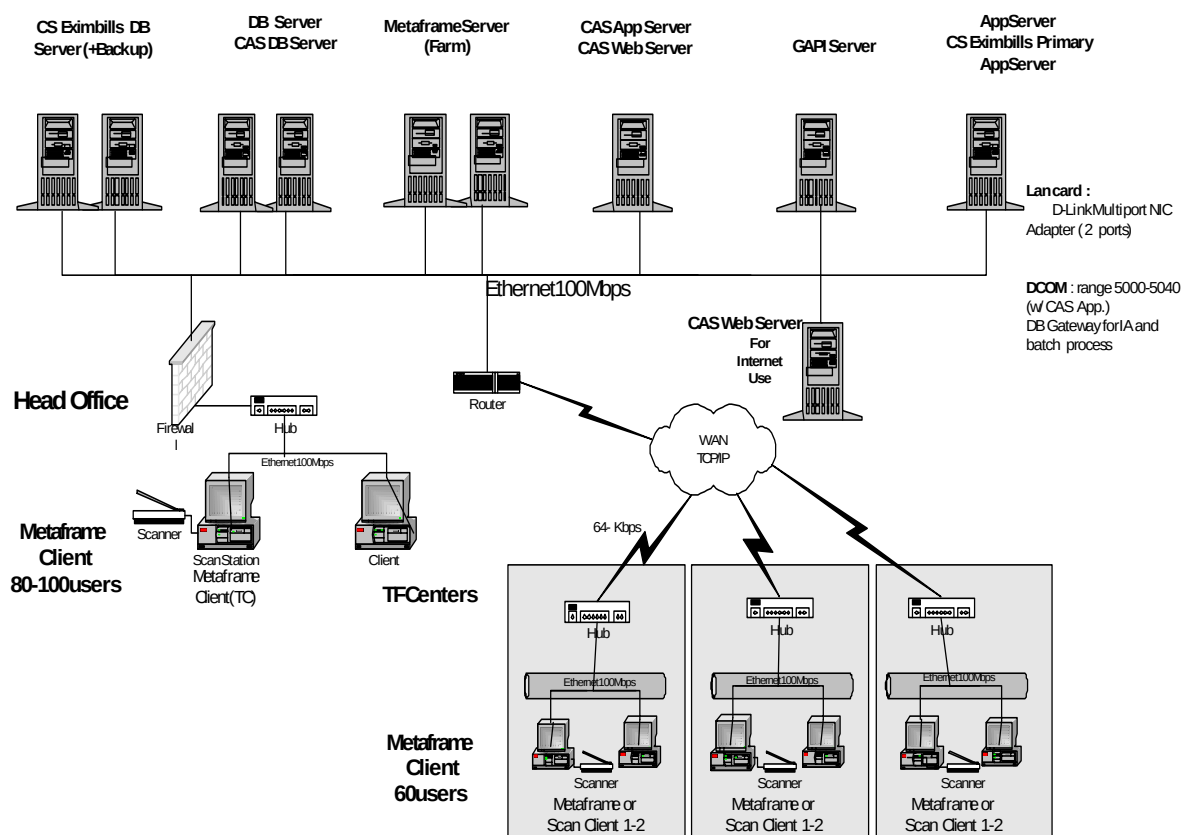
- ลูกค้าต้องมีวงเงิน Packing Credit กับธนาคาร
- ลูกค้าต้องได้รับอนุมัติเป็นผู้ส่งออกที่พึงเชื่อถือได้จากธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย
- ลูกค้าต้องยื่นเอกสารประกอบการขอทำ Packing Credit เช่น ตั๋วสัญญาใช้เงิน สัญญาจะใช้เงิน และเอกสารประกอบอื่นๆ เช่น L/C หรือสัญญาซื้อขายหรือ คำสั่งซื้อสินค้าจากต่างประเทศ หรือ ใบรับรองคลังสินค้าหรือใบรับจำนำสินค้า มาเป็นหลักฐานให้กับธนาคาร
- กรณีขอกู้จากธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ลูกค้าต้องปฏิบัติตามระเบียบที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกำหนด

2.6 บริการจองอัตราแลกเปลี่ยนซื้อล่วงหน้า (Forward Exchange Bought : FWB) เป็นบริการที่ธนาคารให้กับผู้ส่งออกเพื่อลดความเสี่ยงเกี่ยวกับความผันผวนของอัตราแลกเปลี่ยน ช่วยให้ผู้ส่งออกทราบต้นทุนและรายได้ที่แน่นอนธนาคารจะทำสัญญากับลูกค้าตกลงที่จะรับซื้อเงินตราต่างประเทศล่วงหน้าจากผู้ส่งออก โดยกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนที่แน่นอนไว้แต่การส่งมอบเงินตราต่างประเทศ และการชำระเงินจะกระทำกันในระยะเวลาใดเวลาหนึ่งตามข้อตกลงในสัญญา

ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศ

เป็นระบบงานคอมพิวเตอร์ที่มีฐานข้อมูลอยู่ที่ศูนย์กลาง (Data Centralization) โดยซอฟต์แวร์ของระบบงานคอมพิวเตอร์มีลักษณะการทำงานเป็นแบบ Client/Server โดยมี Server (Application Server) ที่ทำหน้าที่คอยบริการให้กับเครื่องลูกข่าย (Client) ซึ่งสามารถใช้ระบบของ Citrix มาช่วยเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษา พร้อมด้วยพีจเจอร์ที่ช่วยให้ผู้ควบคุมระบบสามารถเข้าถึงเครื่องลูกข่ายได้ทันที โดยการไปดึงหน้าจอของ user ที่กำลังใช้งานอยู่เพื่อดูปัญหาที่เกิดขึ้น

ส่วนระบบฐานข้อมูล (Database) จะเก็บอยู่ที่เครื่อง RS/6000 และการเชื่อมต่อระหว่างฐานข้อมูลกับ Server ภายในทั้งหมดจะมีการเชื่อมต่อแบบ Lan (Local Area Network) โดยวงที่ความเร็วก็กิกะบิต (Gigabit : 1,000 Megabits/sec) ส่วนการเชื่อมต่อระหว่าง Client ตามศูนย์ธุรกิจต่างประเทศของธนาคารอีก 37 ศูนย์กับฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศจะเป็นแบบ Wan (Wide Area Network) และสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานอื่นๆ ของธนาคารได้ทันที โดยผ่าน GAPI ได้แก่ ระบบอินเตอร์เน็ตด้วยตนเอง (Customer Access System : CAS) ระบบฝากถอน (Core Banking System), ระบบงานบัญชี (Accounting System), ระบบงานปริวรรตเงินตราต่างประเทศ (Foreign Remittance System), ระบบงานศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Warehouse), ระบบงาน S.W.I.F.T. ดังภาพประกอบ 5



ภาพประกอบ 5 ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ประวัติของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินแห่งแรกของคนไทยเริ่มต้นดำเนินการเมื่อ พ.ศ.2447 (ร.ศ.123) มีที่ทำการอยู่ที่ตึกแถวของพระคลังข้างที่ ณ ตำบลบ้านหม้อ ในชื่อ “บุคคัลภย์” โดยพระเจ้าน้องยาเธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัยพระโอรสในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงริเริ่มดำเนินการ ธนาคารพาณิชย์เป็นการทดลองในนาม “บุคคัลภย์” (BOOK CLUB)

บุคคัลภย์ได้ดำเนินการเรื่อยมาจนถึงวันที่ 30 มกราคม พ.ศ.2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯพระราชทาน พระบรมราชานุญาตให้ตั้ง “บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัด” ขึ้นจากบุคคัลภย์ นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยโดยได้รับพระราชทานตราอาร์ม แผ่นดินให้เป็นตราประจำธนาคาร

ต่อมาในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวได้ทรงยกเลิก ตราอาร์มแผ่นดิน เปลี่ยนเป็นตราครุฑโดยมีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่ในแถบแพรเป็นกรณีพิเศษตั้งแต่นั้นมา บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกัดได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับและกิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว

ในช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 ไม่นานนัก (พ.ศ.2482) ได้มีการเปลี่ยนชื่อประเทศจาก “สยาม” มาเป็น “ไทย” ส่งผลให้ชื่อของสถาบัน องค์กรต่างๆที่เคยใช้คำว่า “สยาม” ต้องปรับเปลี่ยนมาใช้คำว่า “ไทย” แทน เพื่อความสอดคล้องและความเหมาะสม บริษัทแบงก์สยามกัมมาจล ทุน จำกัด จึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และยุคสมัยนับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม 2482 โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ดำเนินการรุดหน้าไปด้วยดีและเป็นรากฐานให้กับระบบธนาคารไทย จนมีธนาคารพาณิชย์อื่นๆ เกิดขึ้นอีกมากมายหลายธนาคาร จวบจนกระทั่งปี พ.ศ.2514 ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโตโดยย้ายสำนักงานใหญ่ จากตำบลตลาดน้อยมาอยู่ที่ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ ในขณะนั้น

ต่อมาในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2518 ธนาคารไทยพาณิชย์ได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยและเปลี่ยนชื่อให้สอดคล้องกับสถานภาพ โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อเป็นภาษาอังกฤษว่า “ SAIM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED ” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้มาปัจจุบันธนาคารไทยพาณิชย์ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่ คุณธรรม และด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุค เศรษฐกิจและนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากลธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้สร้าง สำนักงานใหญ่ที่ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยี บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธินโดยเปิดอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539

โครงสร้างการบริหารงานด้านการค้าต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ระบบงานการค้าต่างประเทศแบ่งหน่วยงานเป็น 2 หน่วยงานหลัก ดังภาพประกอบ 6 รายละเอียดดังนี้

1. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ (Font Office) แยกตามศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 23 ศูนย์ ได้แก่ รัชโยธิน ชิดลม ลาดพร้าว 10 สุรวงษ์ บางโคล่ ตลาดน้อย คลองหลวง บางจาก บางโคล่ ถนนตากสิน บางกะปิ บางกะดี ราชวงศ์ อ้อมใหญ่ บางแค นิคมฯลาดกระบัง คลองรัง บางลำพู พระราม 4 ถนนสาทร ถนนปิ่นเกล้าสมิงพราย ถนนสุขสวัสดิ์ ถนนเสรีไทย(สวนสยาม) และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศนอกเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 14 ศูนย์ ได้แก่ แหลมฉบัง เมืองใหม่บางพลี ลำพูน สมุทรสาคร นิคมฯอมตะนคร เชียงใหม่ นิคมฯบางปู ถนนราษฎร์ยินดี(หาดใหญ่) โรจนะ ภูเก็ต นิคมฯแหลมฉบัง นครฯไฮเทค ถนนกาญจนาภิเษก ระยองแต่ละศูนย์มีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

1.1 ให้บริการลูกค้าของสายงานธุรกิจต่างๆ ที่มาใช้บริการที่ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศในการบันทึกวงเงินและเงื่อนไขของวงเงินสินเชื่อด้านการค้าต่างประเทศของลูกค้าเมื่อได้รับแจ้งจากหน่วยงานอำนวยการสินเชื่อ

1.2 จัดทำบันทึกอนุมัติรายการที่มีอยู่ในวงเงินและเสนอขออนุมัติรายการที่เกินวงเงินหรือขออำนาจเกี่ยวกับการเปิดและแก้ไขเลขเตอร้ออฟเครดิต การทำทรัสตีซื้ท การออกหนังสือค้ำประกันต่อบริษัทเรือ การรับซื้อตั๋วสัญญาใช้เงินอันเกิดจากการส่งออก

1.3 ดำเนินการแจ้งลูกค้าให้ชำระเงินเมื่อครบกำหนดชำระ

1.4 บริหารวงเงินสินเชื่อด้านการค้าต่างประเทศโดยการกำหนดและติดต่อกู้ลูกค้ากลุ่มเป้าหมายเพื่อชักชวนให้มาใช้บริการ

1.5 สำรวจความคิดเห็นของลูกค้าในการใช้บริการด้านสินเชื่อการค้าต่างประเทศ ออกเยี่ยมเยียนลูกค้าเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แสวงหากู้ลูกค้าใหม่ให้มาใช้บริการ

2. ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ (Back Office) แบ่งหน่วยงานเป็น 11 หน่วยงาน ดังภาพประกอบ 3 มีหน้าที่ เป็นศูนย์กลางในการปฏิบัติงานทางด้านการค้าต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นผู้รับมอบงานต่อจากเจ้าหน้าที่ให้บริการด้านการค้าต่างประเทศของศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ โดยแบ่งหน้าที่ รับผิดชอบดังนี้

2.1 ธุรกรรมการค้าต่างประเทศ 1 ให้บริการเปิดเลขเตอร้ออฟเครดิต (Letter of Credit)

2.2 ธุรกรรมการค้าต่างประเทศ 2 ให้บริการชำระเงินค้ำสินค้ำเข้าตามตัวภายใต้ L/C (Import Bills Under L/C)

2.3 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 3 ให้บริการชำระเงินค่าสินค้าเข้าตามตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บ (Import Bills for Collection : D/A,D/P)

2.4 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 4 ให้บริการโอนเงินออกเพื่อชำระค่าสินค้าไปยังต่างประเทศ (Outward Remittance) และบริการโอนเงินเพื่อชำระค่าสินค้าจากต่างประเทศ (Inward Remittance)

2.5 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 5 ให้บริการสินเชื่อเพื่อการนำเข้า (Trust Receipt : T/R)

2.6 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 6 ให้บริการออกหนังสือค้ำประกันให้กับบริษัทเรือ (Shipping Guarantee : S/G)

2.7 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 7 ให้บริการแจ้งเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) แก่ผู้ส่งออก (Advise L/C)

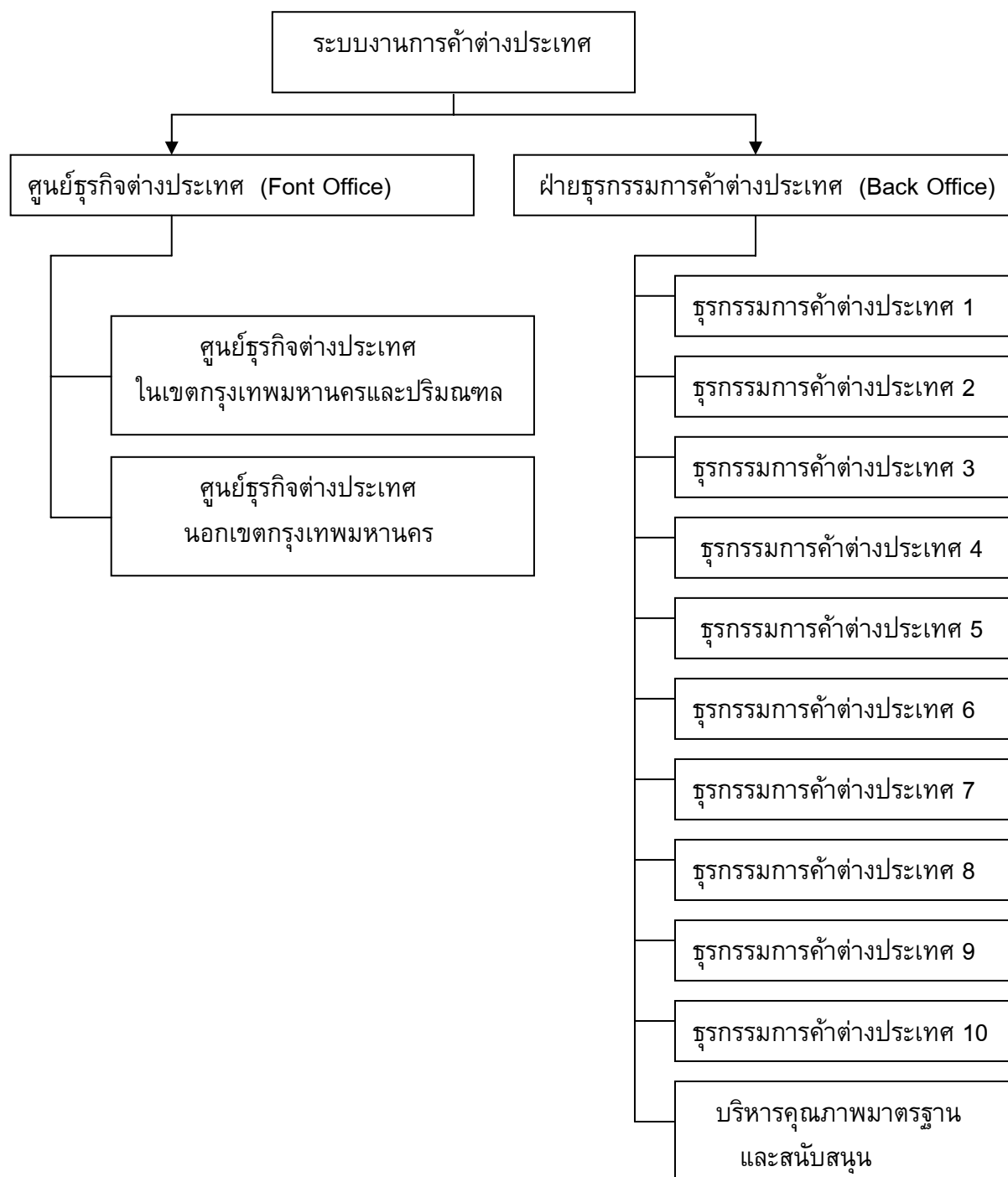
2.8 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 8 ให้บริการเรียกเก็บ/รับซื้อตั๋วเงินสินค้าออกภายใต้ L/C (Export Bills Under Letter of Credit)

2.9 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 9 ให้บริการส่งตัว/รับซื้อตั๋วเงินเพื่อเรียกเก็บยังต่างประเทศ (Export Bills for Collection)

2.10 ธุรกิจการค้าต่างประเทศ 10 ให้บริการสินเชื่อเพื่อการส่งออก (Packing Credit)

2.11 บริหารคุณภาพมาตรฐานและสนับสนุน (Quality Control & Administration) ให้บริการสนับสนุนและควบคุมคุณภาพในการปฏิบัติงานของธุรกิจการค้าต่างประเทศ

โครงสร้างการบริหารงานด้านการค้าต่างประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน)



ภาพประกอบ 6 โครงสร้างการบริหารงานด้านการค้าต่างประเทศ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติรัตน์ ชัยรัตน์ (2544 : 44) งานวิจัยเรื่องสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 450 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา แบ่งเป็นตัวแปรอิสระ คือลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การนับถือศาสนา ระดับการศึกษา สายงานอาชีพ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ รายได้พิเศษ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่ผลการวิจัยพบว่าพนักงานธนาคารที่มีลักษณะทางชีวสังคมแตกต่างกัน ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ตำแหน่งงาน รายได้ประจำ จำนวนสมาชิกที่ต้องรับผิดชอบ และลักษณะของที่อยู่อาศัย ต้องการเงินเดือนเพิ่มเป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอันดับ 1

สิริรัตน์ สวลม (2546 : 81) งานวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 227 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกได้ดังนี้ คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน ฝ่ายงานที่ปฏิบัติ ลักษณะงานที่ทำ บุคลิกภาพ สุขภาพจิต ทักษะคิดต่อระบบวิสาหกิจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคต ตัวแปรด้านครอบครัว ได้แก่ รายได้ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ตัวแปรด้านสิ่งแวดล้อมในที่ทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน สื่ออุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะมุ่งอนาคต สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ความรับผิดชอบต่อครอบครัวด้านค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว ทักษะคิดต่อระบบวิสาหกิจ

ปราการ กุฎีคง (2544 : 104) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด เพื่อศึกษาปัจจัยบางประการในความสามารถในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression analysis) และเพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่พีไอคอนกรีต จำกัด ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเอง ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา จำแนกได้ดังนี้ เชาว์ปัญญา เชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพ ทักษะคิดในการทำงาน และลักษณะทางชีวสังคม ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานจากการประเมินตนเองของพนักงาน ได้แก่ อายุ เพศ เชาว์อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล ทักษะคิดในทางที่ดี และสถานภาพสมรส

ปริญญ์ ณ วันจันทร์ (2536 : 35) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษาในจังหวัดเชียงราย ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาจำแนกได้ดังนี้ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา อายุราชการ ลักษณะทางจิต ได้แก่ ความเชื่ออำนาจในตน-นอกตน ได้แก่ ทศนคติต่อวิชาชีพครู แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะทางพุทธ ได้แก่ ความเชื่อทางพุทธ การปฏิบัติทางพุทธ อิทธิบาท 4 ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของครู ได้แก่ ทศนคติต่อวิชาชีพครู แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ วุฒิการศึกษา อายุราชการ

จากการตรวจสอบเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างๆ พบว่าผู้วิจัยส่วนใหญ่ทำการศึกษาปัจจัยหรือแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ เพศ ตำแหน่งงาน อายุการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน เซาวัน อารมณ์ บุคลิกภาพตามลักษณะการหาข้อมูล ทศนคติในทางที่ดี รายได้ สถานภาพสมรส ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน และสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรบางตัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เช่น อายุ อายุการทำงานหรือประสบการณ์ในการทำงาน ทศนคติ สถานภาพสมรสมาทำการวิจัยและเพื่อให้ผลการวิจัยมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ผู้วิจัยได้เพิ่มตัวแปรที่อ้างในทฤษฎีดังที่กล่าวมาข้างต้นมาทำการวิจัยเพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศเพิ่มเติมได้แก่ ความรู้ความเข้าใจ และความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์ ซึ่งมีแนวทางในการวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 78 คน และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร 23 ศูนย์ จำนวน 72 คน

รวมจำนวน 150 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบสำมะโน (Census) จากประชากรทั้งหมดรวม 150 คน

เนื่องจากกลุ่มประชากรมีตำแหน่งและสถานที่ทำงานแตกต่างกัน ทำให้การติดตามทวงถามแบบสอบถามกลับคืนเป็นไปได้ยาก ประกอบกับประชากรมีขนาดเล็ก ผู้วิจัยจึงใช้ประชากรทั้งหมดจำนวน 150 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างในการแจกแบบสอบถาม และได้รับกลับคืนมา 137 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 91.33 ซึ่งมากกว่าจำนวนที่คำนวณได้จากสูตร จึงถือว่ากลุ่มตัวอย่างนี้เป็นตัวแทนที่ดีได้ตามหลักการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

คำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์.2543:284)

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อน (=0.05)

$$n = \frac{150}{150(0.05)^2 + 1}$$
$$= 109.09$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงานและสังกัดหน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และให้เติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้ จำนวน 7 ข้อ

ข้อที่ 1 อายุ ระดับการวัดข้อมูลเป็นอัตราส่วน (Ratio Scale)

ข้อที่ 2 สถานภาพการสมรส ระดับการวัดข้อมูลเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2.1 โสด

2.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

2.3 แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย

ข้อที่ 3 อายุการทำงาน ระดับการวัดข้อมูลเป็นอัตราส่วน (Ratio Scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเป็นเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

4.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวช./ปวส

4.2 ปริญญาตรี

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4.4 อื่นๆ

ข้อที่ 5 สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5.1 ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์

5.2 ด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ

5.3 ด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์

5.4 อื่นๆ

ข้อที่ 6 ระดับการปฏิบัติงาน ระดับการวัดข้อมูลเป็นเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

6.1 ผู้ปฏิบัติงาน

6.2 ผู้ตรวจสอบระดับต้น

6.3 ผู้ตรวจสอบระดับสูง

ข้อที่ 7 หน่วยงานที่สังกัด ระดับการวัดข้อมูลเป็นนามบัญญัติ (Nominal Scale)

7.1 ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ

7.2 ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศ มีลักษณะเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ 2 ตัวเลือก คือ ใช่ และไม่ใช่ ถือเป็น Nominal Scale ซึ่งให้คะแนนของคำตอบ ดังนี้

คำตอบ	คะแนน
ถูกต้อง	1
ไม่ถูกต้อง	0

ในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนน คือ เป็น Ordinal Scale เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ตามหลักของการแบ่งอันดับภาคชั้น (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538 : 10) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันดับภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วง}} \\
 &= \frac{20 - 0}{3} \\
 &= 6.66
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย 13.33 – 20.00	หมายถึง	ความรู้ความเข้าใจระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย 6.67 – 13.32	หมายถึง	ความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 6.66	หมายถึง	ความรู้ความเข้าใจระดับต่ำ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามทัศนคติต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ เป็นระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งให้คะแนนของคำตอบ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนทางบวก	คะแนนทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ปานกลาง/เฉยๆ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ข้อความทางบวก ได้แก่ ข้อ 1,2,3,6,7,8

ข้อความทางลบ ได้แก่ ข้อ 4,5

ในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค.2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีทัศนคติดีมาก
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีทัศนคติดี
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีทัศนคติปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีทัศนคติไม่ดี
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีทัศนคติไม่ดีอย่างมาก

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ เป็นระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งให้คะแนนของคำตอบ ดังนี้

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

ในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค.2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ความพึงพอใจมากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ความพึงพอใจมาก
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ความพึงพอใจปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ เป็นระดับการวัดข้อมูลอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงข้ามกันสองด้าน และแปลความหมายได้ ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
สูง	5
ค่อนข้างสูง	4
ปานกลาง	3
ค่อนข้างต่ำ	2
ต่ำ	1

ในการแบ่งระดับคะแนนของตัวแปรต่างๆ ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแบ่งระดับคะแนนตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class interval) ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค.2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ประสิทธิภาพสูง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ประสิทธิภาพค่อนข้างสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ประสิทธิภาพปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ประสิทธิภาพต่ำ

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การสร้างแบบสอบถาม มีขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิธีการสร้างเครื่องมือวิจัย การสร้างเครื่องมือวัด ความรู้ความเข้าใจ การสร้างแบบสอบถามวัดทัศนคติ การวัดความพึงพอใจ และการวัด ประสิทธิภาพ
2. ศึกษาการปฏิบัติงาน และการให้บริการของฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร
3. สอบถามข้อมูลจากผู้ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมการค้าต่างประเทศ
4. สร้างข้อคำถามให้สอดคล้องกับข้อ 1-3
5. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา ตรวจสอบและให้คำแนะนำ
6. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 คนเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และแก้ไขตามผู้ผู้เชี่ยวชาญแนะนำ
7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับเจ้าหน้าที่บริการเทคโนโลยีสารสนเทศและ เจ้าหน้าที่ตรวจสอบระบบงานคอมพิวเตอร์ จำนวน 40 คน
8. นำแบบสอบถามความรู้ความเข้าใจ ไปหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตร เค-อาร์20 (K-R 20) ได้ค่าความเชื่อมั่น = .74
9. นำแบบสอบถามวัดทัศนคติ วัดความพึงพอใจ และการวัดประสิทธิภาพ ไปหา ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น = .70, .87 และ.94 ตามลำดับ
10. แก้ไขและจัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ถึง ผู้จัดการฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและ ผู้จัดการศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง
2. ผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างตามวันเวลาที่นัดหมายจำนวน 150 ฉบับ และนัดวันในการรับแบบสอบถามกลับคืน
3. รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน 137 ฉบับ และตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคิด ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ตามตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับผู้ปฏิบัติงาน และความรู้ความเข้าใจ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ตามตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชา และสังกัดหน่วยงาน โดยใช้สถิติที (Independent t- test)
5. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทักษะคิด ความพึงพอใจ กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณค่าสถิติ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตร

$$P = \frac{fx100}{n}$$

โดยที่	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) ใช้สูตร

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

โดยที่ $\bar{X}$ = ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum x$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตร

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

โดยที่ $SD.$ แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนน
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach ใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548 : 445)

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

โดยที่ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ทดสอบโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ขั้นตอนในการวิเคราะห์ One-way ANOVA ดังนี้

3.1.1 ตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มโดยใช้ Levene's Test
 ดังสูตร (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2542 : 148)

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

3.1.2 ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกันจะใช้สถิติ F-test
 ใช้สูตร (Harris.1995:477)

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

$$\begin{aligned} df_1 &= P - 1 \\ df_2 &= N - P \end{aligned}$$

เมื่อ F	แทน	ค่าการแจกแจงของ F
MS_B	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม

ถ้าพบว่าค่า F-test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Bonferroni-test ซึ่งมีการปรับค่า α ของการทดสอบแต่ละคู่ ดังสูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา.2542 : 166)

$$t = \frac{\overline{X}_i - \overline{X}_j}{S \sqrt{\left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j}\right)}}$$

$$\text{ที่ } \alpha^* = \frac{2\alpha}{k(k-1)}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
$\overline{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\overline{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ i
n_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j
S	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง
k	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

3.1.3 ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกันจะใช้สถิติ

Brown's test และถ้าพบว่าค่า Brown's test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบเป็นรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ดังสูตร (วิเชียร เกตุสิงห์. 2525 : 116)

$$t = \frac{\overline{X}_j - \overline{X}_c}{\sqrt{MS_w \left(\frac{1}{n_j} + \frac{1}{n_c} \right)}}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่ม
MS_w	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
$\overline{X}_c$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ c
$\overline{X}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_c	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ c
n_j	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ j

3.2 ทดสอบโดยใช้สถิติที่แบบเป็นอิสระจากกัน (Independent t- test)

ใช้สูตร t-test Independent ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 169)

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

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

เมื่อ t	แทน	ค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
$\overline{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	องศาอิสระ (Degree of Freedom)

3.3 ทดสอบโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน Pearson Product-moment Correlation Coefficient ใช้สูตรดังนี้ (Kiess.1996:443)

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

เมื่อ r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x
$\sum y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y ทุกคู่
$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด x ทั้งหมดยกกำลังสอง
$(\sum y)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด y ทั้งหมดยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ระดับความสัมพันธ์สามารถอธิบายได้ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90 – ขึ้นไป	ถือว่า สัมพันธ์สูงมาก
0.70 – 0.89	ถือว่า สัมพันธ์สูง
0.30 – 0.69	ถือว่า สัมพันธ์ปานกลาง
ต่ำกว่า 0.30	ถือว่า สัมพันธ์ต่ำ
0.00	ถือว่า ไม่สัมพันธ์

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนตัวต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.1 พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ One-way ANOVA

ข้อที่ 1.2 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกันค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test Independent

ข้อที่ 1.3 พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ One-way ANOVA

ข้อที่ 1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test Independent

ข้อที่ 1.5 พนักงานที่จบจาก สาขาวิชาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test Independent

ข้อที่ 1.6 พนักงานที่ ระดับปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ One-way ANOVA

ข้อที่ 1.7 พนักงานที่ สังกัดหน่วยงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test Independent

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ One-way ANOVA

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Pearson Product-moment Correlation Coefficient

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ Pearson Product-moment Correlation Coefficient

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ ดังต่อไปนี้

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสหสัมพันธ์
t	แทน	ค่าสถิติที
F	แทน	ค่าสถิติเอฟ
df	แทน	จำนวนค่าความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 137 คน นำมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและได้ผลดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
1. ต่ำกว่า 26 ปี	22	16.0
2. 26 - 35 ปี	69	50.4
3. 36 ปีขึ้นไป	46	33.6
รวม	137	100.0
สถานภาพสมรส		
1. โสด	99	72.3
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน	37	27.0
3. แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย	1	0.7
รวม	137	100.0
อายุการทำงาน		
1. ต่ำกว่า 6 ปี	45	32.8
2. 6 - 10 ปี	32	23.4
3. 11 - 15 ปี	45	32.8
4. 16 ปีขึ้นไป	15	11.0
รวม	137	100.0
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าอนุปริญญา/ปวช./ปวส	3	2.2
2. ปริญญาตรี	105	76.6
3. สูงกว่าปริญญาตรี	29	21.2
รวม	137	100.0

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สาขาวิชา		
1. ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์	112	81.8
2. ด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ	1	0.7
3. ด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์	4	2.9
4. อื่นๆ เช่น นิติศาสตร์	20	14.6
รวม	137	100.0
ระดับผู้ปฏิบัติงาน		
1. ผู้ปฏิบัติงาน	73	53.3
2. ผู้ตรวจสอบระดับต้น	44	32.1
3. ผู้ตรวจสอบระดับสูง	20	14.6
รวม	137	100.0
สังกัดหน่วยงาน		
1. ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ	65	47.4
2. ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ	72	52.6
รวม	137	100.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรม การค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 137 คน จำแนก ตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และมีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และแยกกันอยู่/อย่าร้าง/หย่าร้าง จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

อายุการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 ปี และ 11 – 15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

สาขาวิชา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่จบจากสาขาด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมา จบจากสาขาอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ระดับปฏิบัติงาน แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับปฏิบัติงาน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา อยู่ในระดับผู้ตรวจสอบระดับต้น จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และอยู่ในระดับผู้ตรวจสอบระดับสูง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

สังกัดหน่วยงาน แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 และสังกัดฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนตัว ด้านสถานภาพสมรส ,ระดับการศึกษา และสาขาวิชามีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวไม่สม่ำเสมอ และบางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้ คือ

ตาราง 2 จำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์

จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส, ระดับการศึกษา และสาขาวิชาที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน(คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
1. โสด	99	72.8
2. สมรส/อยู่ด้วยกัน	37	27.2
รวม	136	100.0
ระดับการศึกษา		
1. ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	108	78.8
2. สูงกว่าปริญญาตรี	29	21.2
รวม	137	100.0
สาขาวิชา		
1. ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์	112	81.8
2. ด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ/ นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/อื่นๆ	25	17.2
รวม	137	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสถานภาพสมรส ระดับการศึกษาและสาขาวิชา (จัดกลุ่มใหม่) ซึ่งใช้สำหรับการทดสอบสมมุติฐาน มีดังนี้

สถานภาพสมรส แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวช./ปวส./ปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 78.8 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 ตามลำดับ

สาขาวิชา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่จบจากสาขาด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 และจบจากสาขาด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/วิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ/อื่นๆ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 17.2 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ

ตาราง 3 แสดงความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงาน

ธนาคารไทยพาณิชย์

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ	ตอบถูก	ร้อยละ	ตอบผิด	ร้อยละ
1. ระบบงานการค้าต่างประเทศมีฐานข้อมูลอยู่ที่ศูนย์กลาง (Data Centralization)	101	73.7	36	26.3
2. ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็นแบบ Online real time	100	73.0	37	27.0
3. ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็น Window	109	79.6	28	20.4
4. พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ที่ทำหน้าที่ Input ข้อมูลไม่สามารถทำการ Authorize รายการได้	127	92.7	10	7.3
5. ระบบฯ สามารถตรวจสอบวงเงินของลูกค้าได้ทันที	93	67.9	44	32.1
6. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในฟังก์ชันที่ไม่ได้รับมือหมายได้	82	59.9	55	40.1

ตาราง 3 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ	ตอบถูก	ร้อยละ	ตอบผิด	ร้อยละ
7. ระบบฯ สามารถทำการส่งหรือรับข้อมูล เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากระบบบริการรับส่งข้อมูล ระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ได้	86	62.8	51	37.2
8. ข้อมูล เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จาก ระบบบริการ รับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ต้องมีการ Re-key	55	40.1	82	59.9
9. ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทาง Email	30	21.9	107	78.1
10. ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS)	96	70.1	41	29.9
11. ระบบฯ สามารถรับส่งรูปภาพ (Imaging) จากลูกค้า ของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS)	39	28.5	98	71.5
12. ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้กับ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกได้ (EXIM BANK)	39	28.5	98	71.5
13. ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้ธนาคาร แห่งประเทศไทยได้ (BOT)	75	54.7	62	45.3
14. ในกรณีที่เกินวงเงินผู้ปฏิบัติงานสามารถทำรายการ ต่อได้โดยไม่ต้องรอการอนุมัติจากฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ	118	86.1	19	13.9

ตาราง 3 (ต่อ)

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ	ตอบถูก	ร้อยละ	ตอบผิด	ร้อยละ
15. ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้ทันที(Online Real time)	73	53.3	64	46.7
16. ระบบมีการสำรองข้อมูล (Back up) เมื่อสิ้นสุด ทุกวันทำการ	82	59.9	55	40.1
17. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าระบบได้ในขณะที่ระบบ กำลังทำการสำรองข้อมูล (Backup)	67	48.9	70	51.1
18. ระบบมีการสำรองข้อมูล (Backup) เก็บไว้ที่ ศูนย์สำรอง (Backup Site)	60	43.8	77	56.2
19. ขณะที่ทำงานถ้าเกิดไฟดับระบบสามารถ Restore ข้อมูลได้	23	16.8	114	83.2
20. ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับข้อมูลการโอนเงินจาก ต่างประเทศ(Swift Incoming Receive) พร้อมกัน ได้หลายคน (Multiple Access)	38	27.7	99	72.3

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 137 คน สามารถอธิบายได้ดังนี้ดังนี้

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
เกี่ยวกับ พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ที่ทำหน้าที่ Input ข้อมูลไม่สามารถทำการ Authorize
รายการได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7
ตอบผิดมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์
เกี่ยวกับ ในกรณีที่เกินวงเงินผู้ปฏิบัติงานสามารถทำรายการต่อได้โดยไม่ต้องรอการอนุมัติจากฝ่าย
ปฏิบัติการสินเชื่อ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ
86.1 ตอบผิดมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็น Window แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 ตอบผิดมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบงานการค้าต่างประเทศมีฐานข้อมูลอยู่ที่ศูนย์กลาง (Data Centralization) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 ตอบผิดมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็นแบบ Online real time แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 ตอบผิดมีจำนวน 37 คนคิดเป็นร้อยละ 27.0

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต(L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 ตอบผิดมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถตรวจสอบวงเงินของลูกค้าได้ทันที แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 คน ตอบผิดมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถทำการส่งหรือรับข้อมูลเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากระบบบริการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 ตอบผิดมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในฟังก์ชันที่ไม่ได้รับมอบหมายได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ตอบผิดมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบมีการสำรองข้อมูล (Back up) เมื่อสิ้นสุดทุกวันทำการ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ตอบผิดมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ (BOT) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 ตอบผิดมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้ทันที(Online Real time) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ตอบผิดมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าระบบได้ในขณะที่ระบบกำลังทำการสำรองข้อมูล (Backup) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ตอบผิดมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบมีการสำรองข้อมูล (Backup) เก็บไว้ที่ศูนย์สำรอง (Backup Site) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ตอบผิดมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ข้อมูล เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากระบบบริการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของ สถาบันการเงิน (SWIFT) ต้องมีการ Re-key แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ตอบผิดมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถรับส่งรูปภาพ (Imaging) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตอบผิดมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้กับ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกได้ (EXIM BANK) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตอบผิดมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับข้อมูลการโอนเงินจาก ต่างประเทศ(Swift Incoming Receive) พร้อมกันได้หลายคน (Multiple Access) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ตอบผิดมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต(L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทาง Email แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตอบผิดมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ขณะที่ทำงานถ้าเกิดไฟดับระบบสามารถ Restore ข้อมูลได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงาน

ทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตอบผิดมีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้รวมคะแนนความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศทั้งหมด 20 ข้อ และสรุปผลระดับความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตอบถูกน้อยกว่า 7 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจระดับต่ำ

ตอบถูก 7 – 13 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง

ตอบถูก 14 – 20 ข้อ แสดงว่ามีความรู้ความเข้าใจระดับสูง

ตาราง 4 แสดงระดับความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. ความรู้ความเข้าใจ ระดับต่ำ	16	11.7
2. ความรู้ความเข้าใจ ระดับปานกลาง	73	53.3
3. ความรู้ความเข้าใจ ระดับสูง	48	35.0
รวม	137	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำนวน 137 คน แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในระดับปานกลาง (ตอบถูก 7-13 ข้อ) มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในระดับสูง (ตอบถูก 14-20 ข้อ) มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และมีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในระดับต่ำ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ

ตาราง 5 แสดงทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ	$\bar{X}$	SD	ระดับความคิดเห็น
1. เป็นระบบที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร	3.50	0.908	ทัศนคติดี
2. เป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้	3.86	0.901	ทัศนคติดี
3. เป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน(*)	2.20	0.917	ทัศนคติไม่ดี
4. เป็นระบบที่ทันสมัย	2.99	0.887	ทัศนคติปานกลาง
5. เป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจ	3.04	0.898	ทัศนคติปานกลาง
รวม	3.17	0.633	ทัศนคติปานกลาง

(*)เป็นคำถามเชิงลบที่ผู้วิจัยได้ปรับค่าคะแนนเป็นเชิงบวกแล้วและได้ปรับข้อความเป็นเชิงบวก

จากตาราง 5 แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีทัศนคติต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติดี ได้แก่ เป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้ และเป็นระบบที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.50 ตามลำดับ รองลงมาเป็นข้อที่พนักงานมีทัศนคติปานกลาง ได้แก่ เป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจ และเป็นระบบที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และ 2.99 ตามลำดับ และข้อที่พนักงานมีทัศนคติไม่ดี ได้แก่ เป็นระบบที่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ตาราง 6 แสดงความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ
1. การเปิดใช้ระบบ	3.17	0.713	ปานกลาง
2. การป้อนข้อมูล	2.96	0.771	ปานกลาง
3. การตรวจสอบข้อมูล	2.85	0.763	ปานกลาง
4. การแก้ไขข้อมูล	2.83	0.743	ปานกลาง
5. การประมวลผลข้อมูล	2.88	0.676	ปานกลาง
6. การเรียกดูข้อมูล	2.91	0.848	ปานกลาง
7. การแสดงผลทางหน้าจอ	3.19	0.713	ปานกลาง
8. การเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร	2.81	0.743	ปานกลาง
9. การออกจากระบบ	3.42	0.725	มาก
รวม	3.00	0.542	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ การออกจากระบบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 และข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอ การเปิดใช้ระบบ การป้อนข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.17, 2.96, 2.91, 2.88, 2.85, 2.83 และ 2.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ตาราง 7 แสดงประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน	$\bar{X}$	SD	ประสิทธิภาพ
1. การปฏิบัติงานกับระบบงาน			
ลดขั้นตอน -----> เพิ่มขึ้นตอน	2.48	1.051	ค่อนข้างต่ำ
สะดวก -----> ลำบาก	2.63	0.891	ปานกลาง
ง่าย -----> ยุ่งยาก	2.69	0.968	ปานกลาง
รวดเร็ว -----> เชื่องช้า	2.39	0.926	ค่อนข้างต่ำ
ทำงานได้ดีขึ้น -----> แย่ลง	2.56	0.898	ค่อนข้างต่ำ
2. ทรัพยากรที่ใช้ในองค์กร			
ประหยัด -----> ฟุ่มเฟือย	2.77	0.947	ปานกลาง
3. ลักษณะข้อมูล			
ปลอดภัย -----> รั่วไหลง่าย	3.18	0.716	ปานกลาง
เป็นระบบ -----> กระจัดกระจาย	3.09	0.862	ปานกลาง
เป็นประโยชน์ -----> ไม่เป็นประโยชน์	3.17	0.681	ปานกลาง
รวม	2.49	0.605	ค่อนข้างต่ำ

จากตาราง 7 แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่พนักงานมีประสิทธิภาพปานกลาง ได้แก่ ลักษณะข้อมูลปลอดภัย ลักษณะข้อมูลเป็นประโยชน์ ลักษณะข้อมูลเป็นระบบ ทรัพยากรที่ใช้ในองค์กรประหยัด การปฏิบัติงานกับระบบงานง่าย และการปฏิบัติงานกับระบบงานสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, 3.17, 3.09, 2.77, 2.69 และ 2.63 ตามลำดับ และข้อที่พนักงานมีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ ได้แก่ การปฏิบัติงานกับระบบงานทำงานได้ดีขึ้น การปฏิบัติงานกับระบบงานลดขั้นตอน และการปฏิบัติงานกับระบบงานรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56, 2.48 และ 2.39 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนตัวต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.1 พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีสถิติ Bonferroni-test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 8 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร อายุ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	2.614	2	1.307	3.703*	.027
	ภายในกลุ่ม	47.292	134	.353		
	รวม	49.906	136			

จากตาราง 8 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือมีค่า p เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้สถิติ Bonferroni-test เพื่อหาว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศ จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 26 ปี	26 – 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
		2.7909	2.4812	2.3739
ต่ำกว่า 26 ปี	2.7909	-	.3097 (.105)	.4170* (.023)
26 - 35 ปี	2.4812		-	.1072 (1.000)
36 ปีขึ้นไป	2.3739			-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าใน () คือค่า p

จากตาราง 8 แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศแตกต่างจากช่วงอายุ 36 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .023 โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4170

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อที่ 1.2 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน
การค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน
การค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน
การค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระ
กัน (Independent Samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ
Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
จำแนกตามตัวแปร สถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means						
	สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	SD	t	df	p
ประสิทธิภาพในการใช้	โสด	99	2.5263	.58929	.985	134	.326
ระบบงานการค้าต่างประเทศ	สมรส/อยู่ด้วยกัน	37	.4108	.65650			

จากตาราง 10 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ
และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้า
ต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน คือมีค่า p เท่ากับ .326 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน
มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่ 1.3 พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีสถิติ Bonferroni-test เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 11 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร อายุการทำงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.693	3	2.231	6.867*	.000
	ภายในกลุ่ม	43.213	133	.325		
ต่างประเทศ	รวม	49.906	136			

จากตาราง 11 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือมีค่า p เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้สถิติ Bonferroni-test เพื่อหาว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 12 เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ จำแนกตามอายุการทำงาน

อายุการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 6 ปี	6 – 10 ปี	11 – 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
		2.7422	2.5875	2.2156	2.3933
ต่ำกว่า 6 ปี	2.7422	-	.1547 (1.000)	.5267* (.000)	.3489 (.252)
6 - 10 ปี	2.5875		-	.3719* (.033)	.1942 (1.000)
11 - 15 ปี	2.2156			-	.1778 (.033)
16 ปีขึ้นไป	2.3933				-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าใน () คือค่า p

จากตาราง 12 แสดงว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แตกต่างจากช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .000 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5267

พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แตกต่างจากช่วงอายุการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่า p เท่ากับ .033 โดยพนักงานที่มีอายุการทำงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3719

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อที่ 1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 13 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร ระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means						
	ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	SD	t	df	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	108	2.4972	.63547	.087	135	.931
	สูงกว่าปริญญาตรี	29	2.4862	.48897			

จากตาราง 13 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน คือ มีค่า p เท่ากับ .931 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่ 1.5 พนักงานที่ จบจากสาขาวิชาต่างกัันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่าง ประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ จบจากสาขาวิชาต่างกัันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่าง ประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ จบจากสาขาวิชาต่างกัันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่าง ประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระ กััน (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร สาขาวิชา

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means						
	สาขาวิชา	n	$\bar{X}$	SD	t	df	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ	ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์	112	2.4821	.61881	.520	135	.604
	ด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ/นิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์/อื่นๆ	25	2.5520	.55160			

จากตาราง 14 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้ำต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศที่ จบจากสาขาวิชาต่างกััน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน คือ มีค่า p เท่ากับ .604 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่จบจากสาขาวิชาต่างกััน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่ 1.6 พนักงานที่ ระดับปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการคำต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ ระดับปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ ระดับปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีสถิติ Bonferroni-test เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร ระดับปฏิบัติงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.656	2	.328	.893	.412
	ภายในกลุ่ม	49.250	134	.368		
	รวม	49.906	136			

จากตาราง 15 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศที่ระดับปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน คือมีค่า p เท่ากับ .412 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับปฏิบัติงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน

ข้อที่ 1.7 พนักงานที่สังกัดหน่วยงานต่างกัมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่ สังกัดหน่วยงานต่างกัมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่ สังกัดหน่วยงานต่างกัมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 16 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ จำแนกตามตัวแปร สังกัดหน่วยงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	t-test for Equality of Means						
	สังกัดหน่วยงาน	n	$\bar{X}$	SD	t	df	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ	ฝ่ายธุรกรรม	65	2.6231	.56700	2.394*	135	.018
	การค้ำต่างประเทศ						
	ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ	72	2.3792	.62007			

จากตาราง 16 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้ำต่างประเทศ และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศที่ สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 คือมีค่า p เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่ สังกัดหน่วยงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่สังกัดฝ่ายธุรกรรมการค้ำต่างประเทศ มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศสูงกว่าพนักงานที่สังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2439

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

H_1 : ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีสถิติ Bonferroni-test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ
จำแนกตามตัวแปร ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศ

ตัวแปรที่ศึกษา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ	ระหว่างกลุ่ม	.341	2	.170	.460	.632
	ภายในกลุ่ม	49.566	134	.370		
	รวม	49.906	136			

จากตาราง 17 แสดงว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ และศูนย์ธุรกิจต่างประเทศที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน คือมีค่า p เท่ากับ .632 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

H_1 : ทศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

ทศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศ	ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. เป็นระบบที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร	.224**	.008	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. เป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้	.252**	.003	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. เป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน(*)	.383**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. เป็นระบบที่ทันสมัย	.603**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. เป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจ	.619**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

(*)เป็นคำถามเชิงลบที่ผู้วิจัยได้ปรับค่าคะแนนเป็นเชิงบวกแล้วและได้ปรับข้อความเป็นเชิงบวก

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แยกตามรายชื่อ ดังนี้

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อองค์กร โดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.224 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อองค์กรดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับต่ำ

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้โดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.252 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้ดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับต่ำ

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ไม่ซับซ้อนโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านไม่เป็นระบบที่ยุกยากซับซ้อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.383 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านไม่เป็นระบบที่ยุกยากซับซ้อนดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ทันสมัยโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ทันสมัยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.603 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ทันสมัยดีขึ้นจะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.619 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทัศนคติที่มีต่อระบบงานการการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในระบบงานการการค้าต่างประเทศของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

H_1 : ความพึงพอใจในระบบงานการการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 19 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศ

ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ	ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ		
	r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การเปิดใช้ระบบ	.319**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. การป้อนข้อมูล	.559**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. การตรวจสอบข้อมูล	.497**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. การแก้ไขข้อมูล	.463**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. การประมวลผลข้อมูล	.458**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6. การเรียกดูข้อมูล	.534**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
7. การแสดงผลทางหน้าจอ	.527**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
8. การเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร	.428**	.000	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
9. การออกจากระบบ	.263**	.002	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในระบบงาน การค้าต่างประเทศและประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แยกตามรายชื่อดังนี้

ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการเปิดใช้ระบบโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการเปิดใช้ระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.319 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการเปิดใช้ระบบมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการป้อนข้อมูลโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการป้อนข้อมูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.559 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการป้อนข้อมูลมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการตรวจสอบข้อมูลโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการตรวจสอบข้อมูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.497 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการตรวจสอบข้อมูลมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้นในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการแก้ไขข้อมูลโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการแก้ไขข้อมูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.497 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการแก้ไขข้อมูลมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการประมวลผลข้อมูลโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการประมวลผลข้อมูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.458 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการประมวลผลข้อมูลมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการเรียกดูข้อมูลโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการเรียกดูข้อมูล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.534 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการคัดต่างประเทศในด้านการเรียกดูข้อมูลมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคัดต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการแสดงผลทางหน้าจอโดยรวม พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการแสดงผลทางหน้าจอ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.527 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการแสดงผลทางหน้าจอมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร โดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.428 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคารมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการออกจากระบบโดยรวม พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการออกจากระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.263 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านการออกจากระบบมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อ 1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนตัวต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับปฏิบัติงาน สังกัด หน่วยงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศแตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.2 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.3 พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.5 พนักงานที่จบจาก สาขาวิชาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Independent Sample t-test
1.6 พนักงานที่ ระดับปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
1.7 พนักงานที่ สังกัดหน่วยงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Independent Sample t-test
สมมติฐานข้อ 2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	One-way ANOVA
สมมติฐานข้อ 3. ทศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
สมมติฐานข้อ 4. ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ	สอดคล้อง ตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ในทัศนะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีความมุ่งหมายของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนตัวที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
3. เพื่อศึกษาความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทัศนคติ และความพึงพอใจ ของพนักงานกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.1 พนักงานที่มี อายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.2 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.3 พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.5 พนักงานที่ จบจากสาขาวิชาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.6 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.7 พนักงานที่ สังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงาน การค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศต่างกันมี ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความ สัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้า ต่างประเทศของธนาคารไทยพาณิชย์

กลุ่มตัวอย่าง เป็นพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและ ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 137 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็น แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน และสังกัด หน่วยงาน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และให้เติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนดให้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้า ต่างประเทศ มีลักษณะเป็นข้อคำถามให้เลือกตอบ 2 ตัวเลือก คือ ใช่ และไม่ใช่

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามทัศนคติต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ มีลักษณะเป็นมาตรา ส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมี ลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยให้ประเมินจากคำคุณศัพท์ที่มี ความหมายตรงข้ามกันสองด้าน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กลุ่มตัวอย่างตามวันเวลาที่นัดหมาย จำนวน 150 ชุด และนัดวันรับกลับคืน 14 วัน ได้แบบสอบถามกลับคืนมา 137 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.33 ของแบบสอบถามที่แจกไปทั้งหมด

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ดังนี้

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ และนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ ทักษะคติ ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบความเรียง
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ตามตัวแปรที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ อายุการทำงาน ระดับผู้ปฏิบัติงาน และความรู้ความเข้าใจ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA) แล้วเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้สถิติ Bonferroni-test
4. เปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ตามตัวแปรที่แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชา และ สังกัดหน่วยงาน โดยใช้สถิติที (independent t- test)
5. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ทักษะคติ ความพึงพอใจ กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยการหาค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

อายุ แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 26 – 35 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมา มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 และมีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส แสดงให้เห็นว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 และแยกกันอยู่/อย่าร้าง/หย่า จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

อายุการทำงาน แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 6 ปี และ 11 – 15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 รองลงมา มีอายุการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 และ 16 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 รองลงมา มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 21.2 และต่ำกว่าหรือเทียบเท่า อนุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 ตามลำดับ

สาขาวิชา แสดงให้เห็นว่าพนักงานส่วนใหญ่จบจากสาขาด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์ จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 81.8 รองลงมา จบจากสาขาอื่น ๆ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.7 ตามลำดับ

ระดับผู้ปฏิบัติงาน แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา อยู่ในระดับผู้ตรวจสอบระดับต้น จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1 และอยู่ในระดับผู้ตรวจสอบระดับสูง จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 ตามลำดับ

สังกัดหน่วยงาน แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 52.6 และสังกัดฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 47.4 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ พบว่า

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ที่ทำหน้าที่ Input ข้อมูลไม่สามารถทำการ Authorize รายการได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 92.7 ตอบผิดมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ในกรณีที่เกินวงเงินผู้ปฏิบัติงานสามารถทำรายการต่อได้โดยไม่ต้องรอการอนุมัติจากฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 86.1 ตอบผิดมีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.9

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็น Window แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 ตอบผิดมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบงานการค้าต่างประเทศมีฐานข้อมูลอยู่ที่ศูนย์กลาง (Data Centralization) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 ตอบผิดมีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็นแบบ Online real time แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 ตอบผิดมีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต(L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 ตอบผิดมีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 29.9

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถตรวจสอบวงเงินของลูกค้าได้ทันที แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 67.9 คน ตอบผิดมีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 32.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถทำการส่งหรือรับข้อมูลเลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากระบบบริการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 ตอบผิดมีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 37.2

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในฟังก์ชันที่ไม่ได้รับมอบหมายได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ตอบผิดมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบมีการสำรองข้อมูล (Back up) เมื่อสิ้นสุดทุกวันทำการ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ตอบผิดมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ (BOT) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 54.7 ตอบผิดมีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้ทันที(Online Real time) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 ตอบผิดมีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าระบบได้ในขณะที่ระบบกำลังทำการสำรองข้อมูล (Backup) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 ตอบผิดมีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบมีการสำรองข้อมูล (Backup) เก็บไว้ที่ศูนย์สำรอง (Backup Site) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 ตอบผิดมีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 56.2

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ข้อมูล เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากระบบบริการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ต้องมีการ Re-key แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 40.1 ตอบผิดมีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 59.9

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถรับส่งรูปภาพ (Imaging) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตอบผิดมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้กับ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกได้ (EXIM BANK) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตอบผิดมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับข้อมูลการโอนเงินจาก ต่างประเทศ(Swift Incoming Receive) พร้อมกันได้หลายคน (Multiple Access) แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 ตอบผิดมีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต(L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ ทาง Email แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ตอบผิดมีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 78.1

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เกี่ยวกับ ขณะที่ทำงานถ้าเกิดไฟดับระบบสามารถ Restore ข้อมูลได้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานทั้งหมดตอบถูกมีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ตอบผิดมีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 83.2

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยได้รวมคะแนนความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ ทั้งหมด 20 ข้อ และสรุปผลระดับความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศของ พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในระดับปานกลาง (ตอบถูก 7-13 ข้อ) มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในระดับสูง (ตอบถูก 14-20 ข้อ) มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และมา มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในระดับต่ำ มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 11.7

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ พบว่า

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจ ต่างประเทศ มีทัศนคติต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.1737 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีทัศนคติดี ได้แก่ เป็นระบบที่ จำเป็นต้องใช้ และเป็นระบบที่มีความสำคัญมากต่อองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และ 3.50 ตามลำดับ รองลงมาเป็นข้อที่พนักงานมีทัศนคติปานกลาง ได้แก่ เป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจ และเป็นระบบที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 และ 2.99 ตามลำดับ และข้อที่พนักงานมีทัศนคติไม่ ดี ได้แก่ เป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.20

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ พบว่า

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.0032 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจมาก ได้แก่ การออกจากระบบ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.42 และข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ การแสดงผลทางหน้าจอ การเปิดใช้ระบบ การป้อนข้อมูล การประมวลผลข้อมูล การตรวจสอบข้อมูล การแก้ไขข้อมูล และการเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19, 3.17, 2.96, 2.91, 2.88, 2.85, 2.83 และ 2.81 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ พบว่า

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ย 2.4949 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อที่พนักงานมีประสิทธิภาพปานกลาง ได้แก่ ลักษณะข้อมูลปลอดภัย ลักษณะข้อมูลเป็นประโยชน์ ลักษณะข้อมูลเป็นระบบ ทรัพยากรที่ใช้ในองค์กรประหยัด การปฏิบัติงานกับระบบงานง่าย และการปฏิบัติงานกับระบบงานสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18, 3.17, 3.09, 2.77, 2.69 และ 2.63 ตามลำดับ และข้อที่พนักงานมีประสิทธิภาพค่อนข้างต่ำ ได้แก่ การปฏิบัติงานกับระบบงานทำงานได้ดีขึ้น การปฏิบัติงานกับระบบงานลดขั้นตอน และการปฏิบัติงานกับระบบงานรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56, 2.48 และ 2.39 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนตัวต่างกัน ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สาขาวิชา ระดับผู้ปฏิบัติงาน สังกัดหน่วยงาน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ข้อที่ 1.1 พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ที่มีอายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือถ้าพนักงานมีทักษะที่ดีมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศดีมากยิ่งขึ้นในระดับปานกลาง ($r = .587$) โดยจำแนกเป็นรายข้อได้ดังนี้

ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อองค์กรดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่จำเป็น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้ดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ในระดับต่ำ

ทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าทักษะที่มีต่อระบบงานการค้ำต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ไม่ซับซ้อนดีขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้ำต่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ในระดับปานกลาง

ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการออกจากระบบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านการออกจากระบบมากขึ้น จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้น ในระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ผลการวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. เปรียบเทียบข้อมูลส่วนตัวกับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ พบว่า อายุ อายุการทำงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

1.1 พนักงานที่มี อายุต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ แตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1.1 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี มีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ดีกว่า พนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป เพราะพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 26 ปี อายุยังน้อยมีความทันสมัย ยอมรับเทคโนโลยีใหม่ๆ ส่วนพนักงานที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จะเป็นพนักงานที่สูงอายุเป็นคนที่อายุมากและยังยึดติดอยู่กับระบบเดิม ไม่ค่อยมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงใหม่ ไม่ค่อยทันกับเทคโนโลยีใหม่ๆ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ โรบบินส์ (Robbins. 2005 : 30) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับ ลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบกับเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) โดย ลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวก็คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ อายุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปราการ กุฎิคง (2544 : 104) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่ฟู้ดคอนกรีต จำกัด พบว่า อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการ บริษัทที่ฟู้ดคอนกรีต จำกัด

1.2 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1.2 ทั้งนี้เนื่องจาก การใช้ระบบงานคอมพิวเตอร์นั้น ทั้งพนักงานที่เป็นโสด สมรส/อยู่ด้วยกัน แยกกันอยู่/หย่าร้าง/หม้าย มีความรู้ความชำนาญในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศเหมือนกัน โดยผู้ฝึกอบรมหรือผู้ถ่ายทอด เป็นบุคคลคนเดียวกัน และมีโอกาสในการเรียนรู้ใกล้เคียงกัน จึงทำให้สถานภาพสมรสที่ต่างกันมี ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สิริรัตน์ สวาลม.(2546 : 81) งานวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า สถานภาพสมรสไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย และไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ โรบินส์ (Robbins. 2005 : 30) กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานเปรียบเหมือนผลลัพธ์ที่ได้ออกมา (Human Output) จะขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของบุคคล ซึ่งเปรียบเทียบกับเหมือนสิ่งที่เราป้อนเข้าไป (Human Input) โดยลักษณะเฉพาะตัวดังกล่าวก็คือ ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ สถานภาพสมรส ทั้งนี้เนื่องจากงานวิจัยในเรื่องนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ระบบงาน ซึ่งต้องใช้พนักงานที่มีความรู้ และทักษะเฉพาะด้านอันเกิดจากการฝึกอบรมซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับสถานภาพสมรส

1.3 พนักงานที่มี อายุการทำงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้า ต่างประเทศแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1.3 ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานที่มีอายุการทำงาน ต่ำกว่า 6 ปี และ 6-10 ปี จะเป็นพนักงานที่อยู่ในช่วงเริ่มต้นจนถึงระดับกลางของคนในวัยทำงาน และอยู่ในช่วงที่มีความกระตือรือร้นที่จะรับรู้สิ่งใหม่ๆ และพร้อมที่จะรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่ทันสมัย ส่วนพนักงานที่มีอายุการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป จะเป็นพนักงานที่สูงอายุและอยู่ในระดับผู้ตรวจสอบระดับต้นและผู้ตรวจสอบระดับสูง ที่มีประสบการณ์การทำงานอันยาวนานและมีความเคยชินกับระบบเดิมๆ ที่เคยปฏิบัติอยู่ จึงไม่ค่อยยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ กิตติรัตน์ ชัยรัตน์ (2544 : 44) งานวิจัยเรื่องสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร พบว่า อายุการทำงาน เป็นสิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของธนาคาร

1.4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้า ต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1.4 ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ซึ่งมีพื้นความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผลการทดสอบไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ งานวิจัยของ สิริรัตน์ สวาลม.(2546 : 81) งานวิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พบว่า ระดับการศึกษาไม่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย

1.5 พนักงานจบจาก สาขาวิชาต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้า ต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1.5 ทั้งนี้เนื่องมาจาก พนักงานส่วนใหญ่ จบสาขาวิชา ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์ ซึ่งมีพื้นความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานใกล้เคียงกัน จึงทำให้ผลการทดสอบไม่แตกต่างกัน

1.6 พนักงานที่ ระดับปฏิบัติงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1.6 ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานในแต่ละระดับต่างก็มีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันออกไป จึงไม่สามารถทดสอบได้ว่าแต่ละหน้าที่ต่างกันจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัย ของอัศรินทร์ พาฬเสวด.(2546 : 71) งานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้เนื่องจากงานวิจัยในเรื่องนี้เป็นเรื่องเกี่ยวกับการใช้ระบบงาน ซึ่งพนักงานในแต่ละระดับมีหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายแตกต่างกันจึงไม่เกี่ยวข้องกัน

1.7 พนักงานที่ สังกัดหน่วยงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้งานการค้าต่างประเทศแตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานที่สังกัด ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศมีค่าเฉลี่ย 2.6231 ซึ่งมากกว่า พนักงานที่ สังกัด ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 2.3792 ทั้งนี้ เนื่องจาก ฝ่าย

ธุรกรรมการค้าต่างประเทศ ตั้งอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร ซึ่งมีสิ่งปัจจัยที่อำนวยความสะดวกในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมากกว่า ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ซึ่งตั้งอยู่ตามสาขาของธนาคาร โดยมีปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1.7.1 ความรวดเร็วในการประมวลผลข้อมูล สาเหตุมาจาก ระบบเครือข่ายของธนาคาร(Network)โดยที่ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศจะมีความเร็วกว่าศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ เพราะฐานข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมวลผลอยู่ที่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร

1.7.2 เจ้าหน้าที่หน่วยสนับสนุนของธนาคาร (Help Desk) ปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ดังนั้นกรณีที่มีปัญหาจะสามารถให้ความช่วยเหลือต่อ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศจะได้รับความช่วยเหลือเป็นอันดับแรก

1.7.3 ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ปฏิบัติงานอยู่ที่สังกัด ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ มีจำนวน 78 คน เมื่อเทียบกับผู้ปฏิบัติงานที่สังกัด ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 23 ศูนย์ มีผู้ปฏิบัติงานเพียง 72 คน โดยเฉลี่ยศูนย์ละ 3 คน เท่านั้น

2. ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศต่างกันมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 โดยพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความรู้ความเข้าใจในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.3 จะมีเป็นส่วนน้อยที่มีความรู้ความเข้าใจในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 11.7 และมีความรู้ความเข้าใจในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 35.0 ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานใกล้เคียงกันอันเนื่องมาจากระยะเวลาที่ได้รับการฝึกอบรมเท่ากัน และผู้ฝึกอบรมเป็นบุคคลคนเดียวกันจึงทำให้ความรู้ความเข้าใจไม่แตกต่างกัน

3. ทักษะที่ดีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 กล่าวคือ ยิ่งพนักงานมีทักษะที่ดีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศมากขึ้นเท่าใด ยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้นเท่านั้นโดยพบว่า พนักงานมีทักษะที่ดีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศในประเด็นของ เป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้และเป็นระบบที่สำคัญมากต่อองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงานส่งผลให้ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปริญญญา ณ วันจันทร์.(2536 : 35) พบว่า ทักษะต่อวิชาชีพครู มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของครู โดย ครูที่มีจิตลักษณะทั้ง 2 ด้านสูงจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน มีความสนใจอยากจะทำหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความพยายามทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ก็จะทำให้มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ของ สิริรัตน์ สวาลม.(2546 : 81) พบว่า ทักษะต่อระบบรัฐวิสาหกิจ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4. ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 กล่าวคือ ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมากขึ้นเท่าใด ยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้นเท่านั้น โดยพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจระบบงานการค้าต่างประเทศในประเด็นของ การออกจากระบบมาก ซึ่งถือว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีความต้องการเข้าไปใช้ระบบมากขึ้น เพราะการออกจากระบบทำได้ง่ายและรวดเร็ว

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับทฤษฎีของ Robbin (2005 : 86) พบว่าผลของงานอันประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิผลนำไปสู่ความพึงพอใจ แสดงว่าทั้งความพึงพอใจและประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศในทัศนะของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า ในภาพรวมพบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร มีความเห็นว่าประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศค่อนข้างต่ำ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่าควรจะมีการ

ปรับปรุงระบบงานการคำต่างประเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในด้านประสิทธิภาพของระบบ ดังนี้

1.1 การลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน พบว่าการนำระบบงานการคำต่างประเทศมาใช้ไม่ช่วยลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานแต่อย่างใด ในทางตรงกันข้ามผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าจะเป็นการเพิ่มขั้นตอนในการปฏิบัติงานด้วย ในประเด็นนี้ทางผู้พัฒนาระบบควรจะทำการทบทวนขั้นตอนในการปฏิบัติงานและปรึกษากับทางผู้ใช้ระบบว่าขั้นตอนควรจะตัดออกไปได้บ้างเพื่อจะให้มีขั้นตอนในการทำงานน้อยลง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเองด้วย

1.2 ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานของระบบเป็นไปค่อนข้างช้า ทั้งนี้อาจสืบเนื่องมาจากประเด็นแรกในเรื่องของการลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประเด็นที่สองอาจเกิดจากระบบเอง ดังนั้นทางผู้พัฒนาควรจะต้องเริ่มปรับปรุงในประเด็นแรกก่อน หลังจากนั้นถ้ายังไม่เร็วขึ้นควรจะต้องทำการเช็คกระบวนการในการประมวลผลของระบบแต่ละจุดและทำการปรับปรุงในแต่ละจุด ประเด็นสุดท้ายอาจเป็นเรื่องของระบบเครือข่ายของธนาคาร (Network) ทำงานช้า และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการประมวลผลมีหน่วยความจำไม่พอ โดยเฉพาะที่ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ทั้งนี้ธนาคารควรจะทำศึกษาหาสาเหตุที่แท้จริงร่วมกับผู้พัฒนาระบบ เพื่อปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. จากผลการวิจัยข้อมูลส่วนตัว ได้แก่

2.1 ด้านอายุ และอายุการทำงาน ในภาพรวมพบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าพนักงานที่สูงอายุหรือมีอายุการทำงานนาน จะเป็นพวกที่ยึดติดกับระบบเดิมๆ ไม่ค่อยยอมรับสิ่งใหม่ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีที่ทันสมัย หรืออีกนัยหนึ่งอาจกลัวถูกกลดบทบาทลงถ้ามีการนำระบบมาใช้ ดังนั้นธนาคารควรจะมีการฝึกอบรม สร้างทักษะ สร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้รู้สึกว่าพวกเขาเหล่านั้นมีความสำคัญต่อธนาคาร สิ่งเหล่านี้จะเป็นการช่วยทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2.2 ด้านสังกัดหน่วยงาน ในภาพรวมพบว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่สังกัดฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศจะมีประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศมากกว่าพนักงานที่สังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ซึ่งข้อแตกต่างนี้เกิดจากพนักงานที่สังกัดฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศตั้งอยู่สำนักงานใหญ่ของธนาคาร ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการใช้ระบบงาน ส่วนพนักงานที่สังกัดศูนย์ธุรกิจต่างประเทศตั้งอยู่ที่สาขาของธนาคาร อาจจะทำให้การปฏิบัติไม่ค่อยสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นธนาคารสามารถนำมาพิจารณาปรับปรุงเพื่อให้ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศดียิ่งขึ้น

2. จากผลการทดสอบสมมติฐานด้านทัศนคติที่มีต่อระบบงานการคำต่างประเทศ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการคำต่างประเทศพบว่า ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าบางประเด็นที่ว่า

พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศในด้านเป็นระบบที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งในการที่จะทำการปรับปรุงเพื่อให้ระบบงานการค้าต่างประเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนั้น ทางผู้พัฒนาระบบควรจะทำการลดฟังก์ชันงานที่ไม่จำเป็นออกจากระบบงานการค้าต่างประเทศ และจัดกระบวนการในการทำงานของระบบงานการค้าต่างประเทศให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานมากขึ้น เพื่อลดความยุ่งยากซับซ้อนของระบบงานการค้าต่างประเทศ และในขณะเดียวกันทางธนาคารควรจัดอบรมเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ความเข้าใจ และปลูกฝังให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อระบบ จะส่งผลให้การใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. จากผลการทดสอบสมมติฐานด้านความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ และประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศพบว่า ปัจจัยทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศมากขึ้น ทางผู้พัฒนาระบบงานการค้าต่างประเทศจะต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในระบบในด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ประสิทธิภาพของระบบงานการค้าต่างประเทศดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. จากผลการวิจัยที่พบว่า การศึกษาประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศทำการศึกษาโดยวัดจากความคิดเห็น ซึ่งพนักงานบางคนอาจมีความคิดในทางลบต่อระบบงานการค้าต่างประเทศอยู่ก่อนแล้วจึงทำให้มีความคิดที่ไม่ดีต่อระบบอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาโดยวัดในเชิงเศรษฐศาสตร์ที่ใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นเป็นตัวเลขอย่างชัดเจน ซึ่งอาจสามารถปรับความคิดเห็นของพนักงานได้

2. ควรศึกษาตัวแปรอิสระอื่นๆ เช่น การให้บริการหรือการดูแลหลังการขายของผู้พัฒนาหรือผู้ขายระบบงานการค้าต่างประเทศ ว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

3. ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ กับสถาบันการเงินอื่นที่ใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศที่ใช้ระบบเดียวกัน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา.(2542). การวิเคราะห์สถิติ : เพื่อการตัดสินใจ. ภาควิชาสถิติ คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- .(2548). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.ภาควิชาสถิติ คณะ
พาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กิตติรัตน์ ชัยรัตน์และคณะ.(2544). สิ่งจูงใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานธนาคาร.
รายงานการวิจัยฉบับที่ 4 (วป 803 ฝึกอบรม 1) : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์.(2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- ดารา ทีปะปาล.(2542).พฤติกรรมผู้บริโภค.กรุงเทพฯ : รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ธนต์ เลิศอนุสรณ์.(2547). ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีผล
ต่อแนวโน้มพฤติกรรมการใช้งานเครื่องสำรองไฟฟ้าและปรับแรงดันไฟฟ้าอัตโนมัติ.สาร
นิพนธ์ บธ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- บุศรา เพชรศิริพันธ์.(2544). ความพึงพอใจของพนักงานสายบัตรเครดิต ที่มีต่อการให้บริการของ
สายเทคโนโลยี ธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราการ กุฎีคง.(2544). ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่าย
ปฏิบัติงาน บริษัทที่ ฟิไอคอนกริต จำกัด.ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาพัฒนาการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปราโมทย์ ประสาทกุล.(2543).ประชากรศาสตร์ : สารัตถศึกษา เรื่องประชากรมนุษย์. กรุงเทพฯ :
อัมรินทร์พรินติ้ง.
- ปริญญา จเรรัตน์และคณะ.(2546). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใส่เสปียงสัตว์ จังหวัด
สุพรรณบุรี กิจกรรมนาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสปียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย. รายงาน
การศึกษาหลักสูตรนักบริหาร พัฒนานักวิจัยกรมปศุสัตว์เบื้องต้น รุ่นที่ 1. ถ่ายเอกสาร.
- ปริญญา ณ วันจันทร์.(2536). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของครูประถมศึกษา
ในจังหวัดเชียงราย.ปริญญาานิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์.(2538).วิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.กรุงเทพฯ : เจริญผล.
- พรรณี ช.เจนจิต.(2528). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : อัมรินทร์การพิมพ์.
- มัลลิกา บุนนาค.(2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ.กรุงเทพฯ : ม.ป.พ.

- รัตติกรณ์ จงวิศาล.(2535). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ทักษะกับการใช้อุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคล. วิทยานิพนธ์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วิเชียร เกตุสิงห์.(2525). สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- .(2538,กุมภาพันธ์-มีนาคม). “ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย : เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้,” วารสารการวิจัยการศึกษา. 18(3) :9.
- วิภาดา คุปตานนท์.(2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : วิสัทธิวัฒนา.
- เสรี วงษ์มณฑา.(2542). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ : ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สิริรัตน์ สวาลม.(2546).ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. สารนิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน.(2516, 31 พฤษภาคม). “อภิธานศัพท์บริหาร.” รายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 276(7) :168
- สุรินทร์ เชื้อแก้ว.(2545).ทัศนคติและพฤติกรรมการใช้บริการธนาคารอัตโนมัติ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร.สารนิพนธ์ กศ.ม.(การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุชีรา ภัทรายุทธวรรณ.คู่มือการวัดทางจิตวิทยา. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.
- อักรินทร์ พาพเสวต.(2546).ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุบลวรรณ ณ นคร.(2545).การตัดสินใจยอมรับระบบงานคอมพิวเตอร์การค้าต่างประเทศ ระบบใหม่ของพนักงานฝ่ายการค้าต่างประเทศ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Drever, J. (1983). *The Penquin Dictionary of Psychology*. Great Britain : Hazell Watson & Viney.
- Harris, Mary B.(1995). *Basic Statistics for Behavioral Science Research*. Boston : Allyn and Bacon.
- Kiess, Harold O.(1996). *Statistical Concepts for the Behavioral Sciences*. Boston : Allyn and Bacon.
- Kotter, P. (1994). *Marketing Management*. 8th ed. Englewood Cliff , New Jersey : Prentice Hall.
- Millet, John D.(1954) *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.

- Robbin, Stephen P.(1998).*Organizational behavior*. 8th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- .(2005). *Organizational behavior*. 11th ed. New Jersey : Prentice Hall.
- Simon, Herbert A.(1960). *Administrative Behavior*. New York : Mac Millan.
- Sheely, M.W. (1975). *Responding to Social change*. Pensylvania : Dowden, Hutchison Press.

ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นรวม (Reliability)

ของแบบสอบถาม

ความรู้ความเข้าใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
I1	10.1750	12.8147	.0775	.7446
I2	10.1250	12.5737	.1856	.7361
I3	10.1250	12.2147	.3217	.7267
I4	10.0000	13.1282	.0321	.7416
I5	10.2750	11.8968	.3381	.7247
I6	10.2250	12.2814	.2342	.7333
I7	10.2750	12.1019	.2731	.7303
I8	10.5750	11.9942	.2926	.7288
I9	10.6500	12.3359	.2076	.7357
I10	10.2750	12.2045	.2410	.7331
I11	10.7500	12.0897	.3459	.7247
I12	10.6500	11.8744	.3559	.7232
I13	10.4750	10.8712	.6301	.6965
I14	10.0750	12.6865	.1800	.7359
I15	10.4000	12.3487	.1767	.7393
I16	10.4500	11.3308	.4814	.7111
I17	10.5000	11.4359	.4515	.7140
I18	10.5750	11.4814	.4534	.7142
I19	10.7250	11.9481	.3767	.7221
I20	10.7500	12.4487	.2153	.7342
Reliability Coefficients 20 items				
Alpha = .7380				

ทัศนคติที่มีต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
N1	11.7000	5.4974	.4935	.6387
N2	11.6750	5.0968	.5325	.6195
N3	13.4750	6.3071	.2208	.7478
N4	12.6250	5.6250	.5746	.6160
N5	12.7250	4.9737	.5198	.6252
Reliability Coefficients				
N of Cases = 40.0		N of Items = 5		
Alpha = .7017				

ความพึงพอใจในระบบงานการค้าต่างประเทศ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
S1	23.8750	20.6763	.3703	.8759
S2	24.2000	17.4462	.6749	.8522
S3	24.2000	16.7795	.7896	.8406
S4	24.1500	17.8744	.6650	.8534
S5	24.1000	18.1436	.6948	.8517
S6	24.2500	16.9103	.6780	.8522
S7	23.9750	17.6660	.7195	.8486
S8	24.1500	18.1821	.5767	.8615
S9	23.5000	19.6923	.3321	.8836
Reliability Coefficients				
N of Cases = 40.0		N of Items = 9		
Alpha = .8722				

ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
C1	21.3500	33.4128	.8063	.9323
C2	21.3500	33.7205	.8688	.9290
C3	21.3750	33.0609	.8430	.9301
C4	21.6750	33.2506	.8172	.9316
C5	21.4750	33.2814	.8562	.9294
C6	21.2000	33.4974	.7358	.9370
C7	20.7750	36.9994	.5998	.9429
C8	20.9500	33.8436	.7782	.9339
C9	20.8500	36.8487	.6670	.9400
Reliability Coefficients				
N of Cases = 40.0		N of Items = 9		
Alpha = .9411				

ภาคผนวก ข
แบบสอบถาม

วันที่ 8 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม
เรียน ผู้ใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ด้วยธนาคารไทยพาณิชย์ ได้พัฒนาระบบงานการค้าต่างประเทศและนำมาใช้ในฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศและศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ ตั้งแต่ เดือน กันยายน 2547 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน คณะผู้พัฒนาระบบจึงต้องการที่จะสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้ระบบ เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดให้ข้อมูลตามความเป็นจริง ซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของท่านแต่อย่างใดและขอขอบคุณมา ณ ที่นี้

โครงการพัฒนาระบบงานการค้าต่างประเทศ

แบบสอบถาม
เรื่อง การใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง (....) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. อายุปัจจุบันของท่าน ปี
2. สถานภาพการสมรส
 (.....) โสด (.....) สมรส/อยู่ด้วยกัน
 (.....) แยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย
3. อายุการทำงาน ปี
4. ระดับการศึกษา
 (.....) ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า (.....) ปริญญาตรี
 อนุปริญญา/ปวช./ปวส.
 (.....) สูงกว่าปริญญาตรี (.....) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
5. สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษา
 (.....) ด้านการบริหาร/บัญชี/การเงิน/เศรษฐศาสตร์
 (.....) ด้านวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์/สถิติ
 (.....) ด้านนิเทศศาสตร์/ศึกษาศาสตร์
 (.....) อื่น ๆ (โปรดระบุ)
6. ระดับการปฏิบัติงาน
 (.....) ผู้ปฏิบัติงาน (.....) Authorize level 1
 (.....) Authorize level 2
7. หน่วยงานที่สังกัด
 (.....) ฝ่ายธุรกรรมการค้าต่างประเทศ (.....) ศูนย์ธุรกิจต่างประเทศ

ตอนที่ 2 ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่า เห็นด้วยกับข้อความนั้นหรือไม่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง **ใช่** ถ้าเห็นด้วยกับข้อความนั้น หรือช่อง **ไม่ใช่** ถ้าไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น ตามความเข้าใจของท่าน

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ	ใช่	ไม่ใช่
1.ระบบงานการค้าต่างประเทศมีฐานข้อมูลอยู่ที่ศูนย์กลาง (Data Centralization)		
2.ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศมีลักษณะเป็นแบบ Online real time		
3.ลักษณะของระบบงานการค้าต่างประเทศ มีลักษณะเป็น Window		
4. พนักงานในระดับปฏิบัติงาน ที่ทำหน้าที่ Input ข้อมูลไม่สามารถทำการ Authorize รายการได้		
5. ระบบฯ สามารถตรวจสอบวงเงินของลูกค้าได้ทันที		
6. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานในฟังก์ชันที่ไม่ได้รับมอบหมายได้		
7. ระบบฯ สามารถทำการส่งหรือรับข้อมูล เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากระบบบริการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ได้		
8. ข้อมูล เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จาก ระบบบริการรับส่งข้อมูลระหว่างประเทศของสถาบันการเงิน (SWIFT) ต้องมีการ Re-key		
9. ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทาง Email		
10. ระบบฯ สามารถรับส่งเอกสาร เลตเตอร์ออฟเครดิต (L/C) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS)		

ความรู้ความเข้าใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ	ใช่	ไม่ใช่
11. ระบบฯ สามารถรับส่งรูปภาพ (Imaging) จากลูกค้าของธนาคารได้ทางระบบบริการลูกค้า (Customer Access System : CAS)		
12. ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้กับ ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกได้ (EXIM BANK)		
13. ระบบสามารถออกรายงานและส่งข้อมูลให้ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ (BOT)		
14. ในกรณีที่เกินวงเงินผู้ปฏิบัติงานสามารถทำรายการต่อได้โดยไม่ต้องรอการอนุมัติจากฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ (Credit Operation Department : COD)		
15. ระบบสามารถพิมพ์รายงานได้ทันที (Online Real time)		
16. ระบบมีการสำรองข้อมูล (Back up) ทุกสิ้นวัน และสิ้นเดือน		
17. ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าระบบได้ในขณะที่ระบบกำลังทำการสำรองข้อมูล (Backup)		
18. ระบบมีการสำรองข้อมูล (Backup) เก็บไว้ที่ศูนย์สำรอง (Backup Site)		
19. ขณะที่ทำงานถ้าเกิดไฟดับระบบสามารถ Restore ข้อมูลได้		
20. ผู้ปฏิบัติงานสามารถรับข้อมูลการโอนเงินจากต่างประเทศ (Swift Incoming Receive) พร้อมกันได้หลายคน (Multiple Access)		

ตอนที่ 3 ทศนคติต่อระบบงานการค้าต่างประเทศ

คำชี้แจง ขอให้ท่านอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาว่าข้อความนั้นมีความเป็นจริง

มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ระบบงานการค้าต่างประเทศ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ปานกลาง /เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1.เป็นระบบที่มีความสำคัญมาก ต่อองค์กร	☐	☐	☐	☐	☐
2.เป็นระบบที่จำเป็นต้องใช้	☐	☐	☐	☐	☐
3.เป็นระบบที่ยุ่งยากซับซ้อน*	☐	☐	☐	☐	☐
4.เป็นระบบที่ทันสมัย	☐	☐	☐	☐	☐
5.เป็นระบบที่เหมาะสมกับธุรกิจ	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

ความพึงพอใจ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การเปิดใช้ระบบ	☐	☐	☐	☐	☐
2. การป้อนข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
3. การตรวจสอบข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
4. การแก้ไขข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
5. การประมวลผลข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
6. การเรียกดูข้อมูล	☐	☐	☐	☐	☐
7. การแสดงผลทางหน้าจอ	☐	☐	☐	☐	☐
8. การเชื่อมโยงกับระบบอื่นๆ ของธนาคาร	☐	☐	☐	☐	☐
9. การออกจากระบบ	☐	☐	☐	☐	☐

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ

คำชี้แจง ขอให้ท่านประเมินการใช้ระบบงานการค้าต่างประเทศ ว่ามีประสิทธิภาพในด้านต่างๆ
ต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับ ความคิดเห็นของท่าน

1. การปฏิบัติงานกับระบบงานการค้าต่างประเทศ

ลดขั้นตอน	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	เพิ่มขั้นตอน
สะดวก	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	ลำบาก
ง่าย	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	ยุ่งยาก
รวดเร็ว	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	เชื่องช้า
ทำงานได้ดีขึ้น	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	แย่ลง

2. ทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น บุคลากร กระดาษ

ประหยัด	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	ฟุ่มเฟือย
---------	---	-----------

3. ลักษณะข้อมูล

ปลอดภัย	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	รู้ไหลง่าย
เป็นระบบ	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	กระจัดกระจาย
เป็นประโยชน์	L _ 5 _ L _ 4 _ L _ 3 _ L _ 2 _ L _ 1 _ L	ไม่เป็นประโยชน์

ขอขอบคุณที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามจนครบถ้วน

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาวร

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง	คณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางไพรวลัย อ่อนมั่ง
วันเดือนปีเกิด	29 ตุลาคม พ.ศ. 2510
สถานที่เกิด	อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	198/89 หมู่ 1 ตำบลบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี 11110
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	Professional Service Manager
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ไซน่า ซิสเต็ม (ไทยแลนด์) จำกัด ตึกเอ็มไทย ทาวเวอร์ ชั้น 8 87 ถนนวิทย์ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2525	ชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนคลองใหญ่วิทยาคม จังหวัดตราด
พ.ศ. 2529	ชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนตราษตระการคุณ จังหวัดตราด
พ.ศ. 2533	บธ.บ. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรังสิต
พ.ศ. 2548	บธ.ม. (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ