

การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2558

การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2558

สมพร พันธบุรุษ. (2558). การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ: บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุดตา.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพใน การทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ทั้งสิ้น 186 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการ วิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 41-50 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป

2. พนักงานส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมากทุกด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ที่ เกิดจากความจำ ด้านการประยุกต์ ด้านการวิเคราะห์ ด้านการประเมินค่า ด้านความเข้าใจ และด้าน การสังเคราะห์

3. ประสิทธิภาพการทำงานของของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ

5. การเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ ด้านความเข้าใจ ด้านการประยุกต์ ด้านการวิเคราะห์ ด้านการ สังเคราะห์ และด้านการประเมินค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน

LEARNING RELATION TO EMPLOYEES WORKING EFFICIENCY ON BRANCH
SUPPORT FUNCTION DEPARTMENT AT KRUNG THAI BANK PUBLIC
COMPANY LIMITED



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

March 2015

Somporn Panthubanyong. (2015). *Learning relation to employees working efficiency on Branch Support Function Department at Krung Thai Bank Public Company Limited*. Master degree graduate of Srinakarinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

This research aimed to study the relationship between learning and working efficiency of employees in Branch Support Function Department at Krung Thai Bank Public Company Limited. Sample size in this research was 186 employees working in Branch Support Function Department at Krung Thai Bank Public Company Limited. Questionnaires were the tool for data collection. Statistics for data analysis were percentage, mean and standard deviation. Statistics for hypotheses testing were t-test, one-way ANOVA and Pearson product moment correlation coefficient.

Results were as follows:

1. Most sample were female, aged between 41 and 50 years old, being single, holding Bachelor's degree or lower, having duration of work between 21 and 30 years and earning monthly income over Baht 45,001.
2. Most employees' opinions toward overall learning were at the high level. Considering in each category, employees' opinions were at the high level in every category such as knowledge from recognizing, applying, analyzing, evaluating, understanding and synthesizing.
3. Overall employees' working efficiency on Branch Support Function Department at Krung Thai Bank Public Company Limited was at the high level.
4. Employees with different gender, age, duration of work and monthly income had different working efficiency with statistical significance of at .05 and .01 levels, respectively.
5. Employees' learning of Branch Support Function Department at Krung Thai Bank Public Company Limited in the aspects of knowledge from recognizing, understanding, applying, analyzing, synthesizing and evaluating had positively related to overall working efficiency on Branch Support Function Department at Krung Thai Bank Public Company Limited at the slightly rather high levels with statistical significance of .01 levels.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และ อาจารย์ ดร. อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์ ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือของแบบสอบถามและ คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ต่อการทำงานวิจัยชิ้นนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัย ทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยชิ้นนี้

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาตอบแบบสอบถาม ให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้เลี้ยงดูและอบรมสั่งสอนผู้วิจัยให้เป็นคนดี ขยัน อดทน ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และมอบโอกาสการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว เพื่อทดแทนคุณต่อสังคม และประเทศชาติ

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดามารดา ญาติและบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

สมพร พันธบุรุษย์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของงานวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
2 ทฤษฎีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์	8
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	21
ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกรุงไทย มหาชน (จำกัด)	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89
 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	90
สังเขปการวิจัย	90
สรุปผลการวิจัย	90
อภิปรายผลการวิจัย	95
ข้อเสนอแนะ	99
 บรรณานุกรม	103
 ภาคผนวก	107
ภาคผนวก ก	108
ภาคผนวก ข	115
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	117

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม	52
2 จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพสมรสและด้านระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการจัดกลุ่มใหม่	54
3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมรายด้าน	55
4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ	56
5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเข้าใจ	57
6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการประยุกต์	58
7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวิเคราะห์	59
8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสังเคราะห์	60
9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการประเมินค่า	61
10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	62
11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเพศ	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test	65
13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA	65
14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD	66
15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานภาพสมรส	67
16 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านระดับการศึกษา	68
17 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Levene's test	69
18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA	70
19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD	71
20 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test	72
21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันกับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD	74
23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	76
24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	78
25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	80
26 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	83
27 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	85
28 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการประเมินค่ากับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	87
29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	89

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย	6
2 แสดงความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness) ..	23



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ภาพรวมการแข่งขันของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยช่วงปี 2556 โดยเชื่อว่า จะแข่งขันกันในระดับสูงอย่างต่อเนื่อง โดยสะท้อนจากธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่จะแข่งขันกันทุกรูปแบบ ขณะที่ธนาคารพาณิชย์ขนาดกลางก็ทำตลาดการแข่งขันมากขึ้น ส่วนธนาคารพาณิชย์ขนาดเล็กก็จะพยายามรักษาฐานลูกค้าตัวเองไว้ ซึ่งการแข่งขันลักษณะนี้จะส่งผลดีต่อภาพรวมของระบบการเงิน เพราะลูกค้าที่ใช้บริการจะมีทางเลือกมากขึ้น และยังได้รับบริการที่เหมาะสมสำหรับปัจจุบันนั้น ค่าใช้จ่ายต่ออัตราส่วนรายได้ลดลงมาอยู่ที่กว่า 40% จากในอดีต 57% โดยเป็นระดับที่ใกล้เคียงกับมาเลเซีย สิงคโปร์ ซึ่งสะท้อนว่าความสามารถในการแข่งขันของสถาบันการเงินไทยดีขึ้น อย่างไรก็ตาม ในการแข่งขันของแต่ละสถาบันการเงิน สามารถแข่งขันกันได้ทั้งหมด ไม่ได้มีการแบ่งแยก 100% ว่าสถาบันการเงินใดจะทำสินเชื่อบริการใหญ่ รายย่อย หรือ เอสเอ็มอี เพียงแต่ละสถาบันการเงินก็จะมีจุดแข็งที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ การอนุญาตให้ธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศมาเปิดสาขาในไทย เพื่อให้ธุรกิจธนาคารพาณิชย์แข่งขันกันมากขึ้น เป็นทางเลือกให้ผู้บริโภคตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ระยะที่ 2 (ปี 2553-2557) นั้น ส่วนหนึ่งต้องยอมรับว่า ขณะนี้เศรษฐกิจในต่างประเทศหลายแห่งเผชิญกับปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจโลก ซึ่งอาจเป็นอุปสรรคทำให้ ไม่พร้อมที่จะเข้ามาแข่งขัน (เกริก วณิชกุล. 2555)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งถือเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าในทุกๆ ด้าน มีเป้าหมายและวิสัยทัศน์ คือ ธนาคารสะดวก หรือ “The Convenience Bank” ธนาคารกรุงไทยมุ่งสู่การเป็นธนาคารที่ทันสมัย มีผลิตภัณฑ์ครบวงจร ตอบสนองทุก กลุ่มลูกค้า และลูกค้าสามารถเข้ามาใช้บริการได้เสร็จสิ้น ณ จุดเดียว ง่าย รวดเร็ว ใช้ได้ทุกที่ทุกเวลา ตามเป้าหมายและวิสัยทัศน์ ในด้านโครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงไทยได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไป อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโต และปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินคล่องตัวมากขึ้น ทางธนาคารยังได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่ และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไป เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรม ทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ ตอบรับกับเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต

จะเห็นได้ว่าการแข่งขันระหว่างสถาบันการเงินทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ลูกค้า นอกจากจะให้ความสำคัญกับเงินที่ลงทุน รวมถึงอัตราผลตอบแทนที่ได้รับแล้ว ยังมองถึงการบริการ

ของสถาบันการเงินต่างๆ เช่น การต้อนรับลูกค้าทำให้รู้สึกว่าเป็นกันเอง การให้ความสำคัญกับลูกค้าในทุกระดับ การใส่ใจสอบถามลูกค้าว่าต้องการมาทำธุรกรรมด้านใด และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการให้ความรู้ความเข้าใจแก่ลูกค้าเวลาตอบข้อซักถาม โดยสามารถอธิบายให้ลูกค้าเข้าใจได้อย่างถูกต้องได้ในระยะเวลาอันรวดเร็ว เพราะเมื่อลูกค้าเข้าใจในผลิตภัณฑ์นั้นๆ แล้วยังทำให้ลูกค้าเกิดความประทับใจซึ่งมองพนักงานและสะท้อนกลับไปยังสถาบันการเงิน ว่าเป็นสถาบันการเงินที่น่าเชื่อถือเหมาะที่จะนำเงินมาลงทุน

จากสถานการณ์ข้างต้นผู้วิจัยสนใจวิจัยเรื่องการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นฝ่ายงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของสาขา ช่วยคิดค้นระบบที่ช่วยลดขั้นตอนการปฏิบัติงานของสาขา รวมถึงกรณีที่สาขามีปัญหาสอบถามเข้ามาสามารถให้คำตอบที่เชื่อถือได้และเป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมถึงสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และลดการโต้แย้งกับลูกค้าได้เป็นอย่างดี โดยนำทฤษฎีมาประยุกต์ในการเรียนรู้ทั้ง 6 ด้าน คือ ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองเบื้องต้นโดยเริ่มจากภายในฝ่ายงานก่อน ซึ่งหากพนักงานมีการพัฒนาตนเองแล้วจะส่งผลให้ธนาคารมีความก้าวหน้าต่อไป

ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของงานวิจัย

ธนาคารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถกำหนดวิธีการบริหารเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้แก่พนักงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างเต็มความสามารถ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 294 คน (ที่มา: งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานเช็ค ข้อมูล ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งขนาดประชากรมีจำนวนขนาดเล็กและผู้ทำวิจัยทราบจำนวนที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของ Taro Yamane (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 59-61) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 169 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 17 คน เพื่อความสมบูรณ์มากขึ้น รวมเป็น 186 คน สุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota sampling) ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานใหญ่แบ่งเป็น 3 อาคาร ได้แก่ อาคารนานาชาติ อาคารปทุมวัน และอาคารถนนศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจะกำหนดโควตาประชากรอาคารละ 62 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เข้าไปเก็บข้อมูลจากพนักงานตามสัดส่วนของโควตาแต่ละอาคารตามจำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์และ การเรียนรู้

1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 21 - 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 - 50 ปี

1.1.2.4 51 - 60 ปี

- 1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.1.3.1 โสด
 - 1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
 - 1.1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2 ปริญญาตรี
 - 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.1.5.1 1 – 10 ปี
 - 1.1.5.2 11 – 20 ปี
 - 1.1.5.3 21 – 30 ปี
 - 1.1.5.4 31 ปีขึ้นไป
- 1.1.6 รายได้ต่อเดือน
 - 1.1.6.1 15,000 – 25,000 บาท
 - 1.1.6.2 25,001 – 35,000 บาท
 - 1.1.6.3 35,001 – 45,000 บาท
 - 1.1.6.4 45,001 บาทขึ้นไป
- 1.2 การเรียนรู้
 - 1.2.2 ความรู้ที่เกิดจากความจำ
 - 1.2.2 ความเข้าใจ
 - 1.2.3 การประยุกต์
 - 1.2.4 การวิเคราะห์
 - 1.2.5 การสังเคราะห์
 - 1.2.6 การประเมินค่า

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานปัจจุบันที่ปฏิบัติงานในฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. ฝ่ายงาน หมายถึง ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยนับเป็นปี นับตั้งแต่การเริ่มปฏิบัติงานในธนาคารจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม ทั้งนี้หากปฏิบัติงานเกิด 6 เดือน ให้คิดเป็น 1 ปี

5. การเรียนรู้ หมายถึง การเรียนรู้ทั้งพฤติกรรมด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความรู้ ความคิด ความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญา 6 ระดับ ได้แก่

5.1 ความรู้ที่เกิดจากความจำ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรักษาประสบการณ์ต่างๆ จากการที่รับรู้ไว้และระลึกสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากการหามอบให้ เข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาระดมความคิด

5.2 ความเข้าใจ หมายถึง ความเข้าใจเป็นความสามารถในการจับใจความสำคัญของสื่อและสามารถแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ คาดคะเน ขยายความ หรือ การกระทำอื่นๆ ได้แก่ การสรุปใจความสำคัญของงานที่ฟังได้เรียนรู้มา และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา

5.3 การประยุกต์ หมายถึง การนำความรู้ไปใช้ เป็นขั้นที่สามารถนำความรู้ประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงาน เช่น การตอบปัญหาสาขา ให้ความรู้หรือแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคต่างๆ แก่พนักงานในการปฏิบัติงานกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

5.4 การวิเคราะห์ หมายถึง สามารถคิดหรือ แยกแยะเรื่องราวสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญได้ และมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ความสามารถในการวิเคราะห์จะแตกต่างกันไปแล้วแต่ความคิดของแต่ละคน ได้แก่ การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของงานแต่ละงานเพื่อหาข้อมูลสรุปเป็นฐานข้อมูลหลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปประยุกต์ใช้

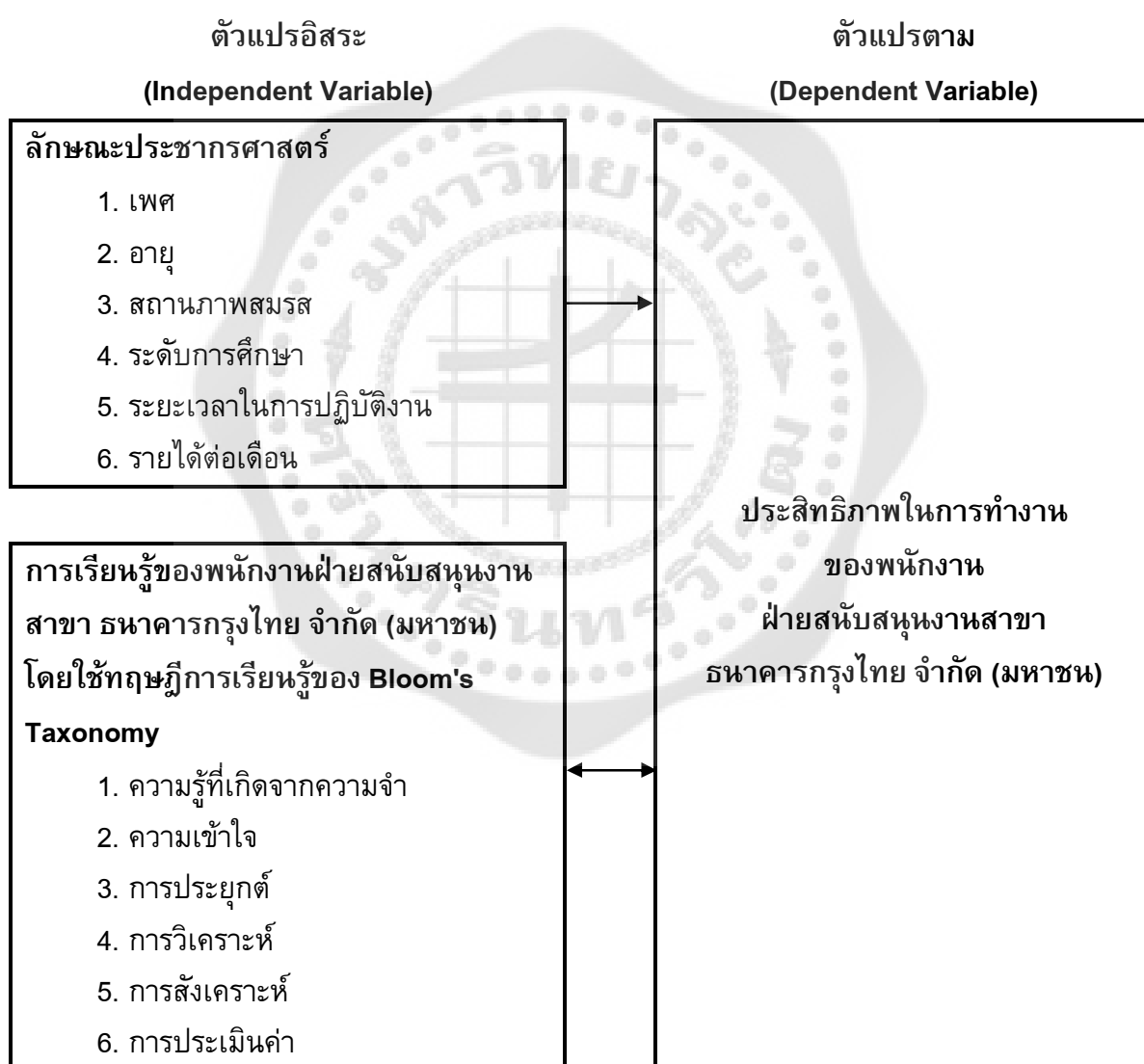
5.5 การสังเคราะห์ หมายถึง ความสามารถในการที่ผสมผสานส่วนย่อยๆ เข้าเป็นเรื่องราวเดียวกันอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่สมบูรณ์และดีกว่าเดิม อาจเป็นการถ่ายทอดความคิดออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย การกำหนดวางแผนวิธีการดำเนินงานขึ้นใหม่หรือ อาจเกิดความคิดในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ของสิ่งที่เป็นนามธรรมขึ้นมาในรูปแบบหรือ แนวคิดใหม่ ได้แก่ การรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ว่าสาเหตุเกิดจากอะไรหรือนำมาคิดเพื่อลดกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

5.6 การประเมินค่า หมายถึง เป็นความสามารถในการตัดสินใจ หรือ สรุปเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งต่างๆ ออกมาในรูปของคุณธรรมอย่างมีกฎเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นไปตามเนื้อหาสาระในเรื่องนั้นๆ หรืออาจเป็นกฎเกณฑ์ที่สังคมยอมรับก็ได้ ได้แก่ การปฏิบัติได้ตามตัวชี้วัด (KPI) ที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง พนักงานสามารถนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำงานสำเร็จถูกต้องตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ประหยัดค่าใช้จ่ายโดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ใช้เวลาน้อยลงสำหรับงานที่ทำเป็นประจำ คู่กับคำตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ธนาคาร

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” มีกรอบแนวคิดในการทำวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน
2. การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)



บทที่ 2

ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาแนวความคิดและทฤษฎี รวมถึงผลงานและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ต่อการกำหนดสมมติฐาน การกำหนดตัวแปร การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างกรอบแนวความคิด และแนวทางในการดำเนินงานวิจัย ได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
5. ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกรุงไทย มหาชน (จำกัด)
6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) อธิบายว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ใช้บ่อยมากในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

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

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบเพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเนื่องจากเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

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

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

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่า ในหน่วยงานองค์กรต่าง ๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุการทำงาน (Age and Job Performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติหน้าที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่อายุมากจะไม่ลาออกจากงานหรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเลื่อนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติหน้าที่การงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ ระหว่างเพศชายและหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล และมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มีมีความแตกต่างในเรื่องผลงาน และในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital Status and Job Performance) พบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็โสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่า

มณีวรรณ จิตรอุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งได้ผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพงานด้อยลง แต่พบว่าอัตราการลาหรือลางานอย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุนำน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการคิดวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องของการขาดงานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแลครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลาไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพการสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงาน หรือลางาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการศึกษาพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานสตรีมากขึ้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้

ทฤษฎีการเรียนรู้ (learning theory) การเรียนรู้คือกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด คนสามารถเรียนรู้ได้จากการได้ยินการสัมผัส การอ่าน การใช้เทคโนโลยีการเรียนรู้ของเด็กและผู้ใหญ่จะต่างกัน เด็กจะเรียนรู้ด้วยการเรียนในห้อง การซักถาม ผู้ใหญ่มักเรียนรู้ด้วยประสบการณ์ที่มีอยู่ แต่การเรียนรู้จะเกิดขึ้นจากประสบการณ์ที่ผู้สอนนำเสนอ โดยการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้สอนและผู้เรียน ผู้สอนจะเป็นผู้ที่สร้างบรรยากาศทางจิตวิทยา ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ ที่จะให้เกิดขึ้นเป็นรูปแบบใดก็ได้ เช่น ความเป็นกันเอง ความเข้มงวดกวดขัน หรือความไม่มีระเบียบวินัย สิ่งเหล่านี้ผู้สอนจะเป็นผู้สร้างเงื่อนไข และสถานการณ์เรียนรู้ให้กับผู้เรียน ดังนั้นผู้สอนจะต้องพิจารณาเลือกรูปแบบการสอน รวมทั้งการสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้เรียน มีนักวิชาการศึกษาหลายท่านได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการเรียนรู้ ดังต่อไปนี้

การเรียนรู้ตามทฤษฎีของบลูม (Bloom's Taxonomy) แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 ระดับ ตามทฤษฎีแนวคิดบลูม (2553) ดังนี้

1. ความรู้ที่เกิดจากความจำ (knowledge) ซึ่งเป็นระดับล่างสุด หมายถึง ความสามารถในการเก็บรักษาประสบการณ์ต่างๆ จากการที่รับรู้ไว้และระลึกสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากการหมยมอบให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาระดมความคิด

2. ความเข้าใจ (Comprehend) หมายถึง ความเข้าใจเป็นความสามารถในการจับใจความสำคัญของสื่อและสามารถแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ คาดคะเน ขยายความ หรือการกระทำอื่นๆ ได้แก่ การสรุปใจความสำคัญของงานที่ฟังได้เรียนรู้มา และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา

3. การประยุกต์ (Application) หมายถึง การนำความรู้ไปใช้ เป็นขั้นที่สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงาน เช่น การตอบปัญหาสาขา ให้ความรู้หรือแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคต่างๆ แก่พนักงานในการปฏิบัติงานกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์

4. การวิเคราะห์ (Analysis) หมายถึง สามารถคิดหรือ แยกแยะเรื่องราวสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญได้ และมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ความสามารถในการวิเคราะห์จะแตกต่างกันไปแล้วแต่ความคิดของแต่ละคน ได้แก่ การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของงานแต่ละงานเพื่อหาข้อมูลสรุปเป็นฐานข้อมูลหลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปประยุกต์ใช้

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) หมายถึง ความสามารถในการที่ผสมผสานส่วนย่อยๆ เข้าเป็นเรื่องราวเดียวกันอย่างมีระบบ เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่ที่สมบูรณ์และดีกว่าเดิม อาจเป็นการถ่ายทอดความคิดออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย การกำหนดวางแผนวิธีการดำเนินงานขึ้นใหม่หรือ อาจเกิดความคิดในการที่จะสร้างความสัมพันธ์ของสิ่งที่เป็นนามธรรมขึ้นมาในรูปแบบหรือ แนวคิดใหม่ ได้แก่ การรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ว่าสาเหตุเกิดจากอะไรหรือ นำมาคิดเพื่อลดกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น

6. การประเมินค่า (Evaluation) หมายถึง เป็นความสามารถในการตัดสิน หรือ สรุปเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งต่างๆ ออกมาในรูปของคุณธรรมอย่างมีกฎเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นไปตามเนื้อหาสาระในเรื่องนั้นๆ หรืออาจเป็นกฎเกณฑ์ที่สังคมยอมรับก็ได้ ได้แก่ การปฏิบัติได้ตามตัวชี้วัด (KPI) ที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้

การเรียนรู้ตามทฤษฎีของเมเยอร์ (Mayor) ในการออกแบบสื่อการเรียนการสอน การวิเคราะห์ความจำเป็นเป็นสิ่งสำคัญ และตามด้วยจุดประสงค์ของการเรียน โดยแบ่งออกเป็นย่อยๆ 3 ส่วนด้วยกัน

1. พฤติกรรม ควรชี้ชัดและสังเกตได้
2. เงื่อนไข พฤติกรรมสำเร็จได้ควรมีเงื่อนไขในการช่วยเหลือ
3. มาตรฐาน พฤติกรรมที่ได้นั้นสามารถอยู่ในเกณฑ์ที่กำหนด

การเรียนรู้ตามทฤษฎีของบรูเนอร์ (Bruner) ของบรูเนอร์แบ่งการเรียนรู้เป็น 6 รูปแบบ ดังนี้

1. ความรู้ถูกสร้างหรือหล่อหลอมโดยประสบการณ์
2. ผู้เรียนมีบทบาทรับผิดชอบในการเรียน
3. ผู้เรียนเป็นผู้สร้างความหมายขึ้นมาจากแง่มุมต่างๆ
4. ผู้เรียนอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เป็นจริง
5. ผู้เรียนเลือกเนื้อหาและกิจกรรมเอง
6. เนื้อหาควรถูกสร้างในภาพรวม

การเรียนรู้ตามทฤษฎีของไทเลอร์ (Tylor) ไทเลอร์แบ่งการเรียนรู้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

1. ความต่อเนื่อง (continuity) หมายถึง ในวิชาทางทักษะ ต้องเปิดโอกาสให้มีการฝึกทักษะในกิจกรรมและประสบการณ์บ่อยๆ และต่อเนื่องกัน

2. การจัดช่วงลำดับ (sequence) หมายถึง หรือการจัดสิ่งที่มีความง่ายไปสู่สิ่งที่มีความยาก ดังนั้นการจัดกิจกรรมและประสบการณ์ ให้มีการเรียงลำดับก่อนหลัง เพื่อให้ได้เรียนเนื้อหาที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

3. บูรณาการ (integration) หมายถึง การจัดประสบการณ์จึงควรเป็นในลักษณะที่ช่วยให้ผู้เรียน ได้เพิ่มพูนความคิดเห็นและได้แสดงพฤติกรรมที่สอดคล้องกัน เนื้อหาที่เรียนเป็นการเพิ่มความสามารถทั้งหมด ของผู้เรียนที่จะได้ใช้ประสบการณ์ได้ในสถานการณ์ ต่างๆ 6 กัน ประสบการณ์จากการเรียนรู้ จึงเป็นแบบแผนของปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้เรียนกับสถานการณ์ที่แวดล้อม

ทฤษฎีการเรียนรู้ 8 ขั้น ของกาเย่ (Gagne) กาเย่ แบ่งการเรียนรู้เป็น 8 ขั้น ดังนี้

1. การจูงใจ (Motivation Phase) การคาดหวังของผู้เรียนเป็นแรงจูงใจในการเรียนรู้
2. การรับรู้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ (Apprehending Phase) ผู้เรียนจะรับรู้สิ่งที่ สอดคล้องกับความตั้งใจ
3. การปรุงแต่งสิ่งที่รับรู้ไว้เป็นความจำ (Acquisition Phase) เพื่อให้เกิดความจำระยะสั้นและระยะยาว
4. ความสามารถในการจำ (Retention Phase)
5. ความสามารถในการระลึกถึงสิ่งที่ได้เรียนรู้ไปแล้ว (Recall Phase)
6. การนำไปประยุกต์ใช้กับสิ่งที่เรียนรู้ไปแล้ว (Generalization Phase)
7. การแสดงออกพฤติกรรมที่สิ่งที่เรียนรู้ (Performance Phase)
8. การแสดงผลการเรียนรู้กลับไปยังผู้เรียน (Feedback Phase) ผู้เรียนได้รับทราบผลเร็วจะทำให้มีผลดีและประสิทธิภาพสูง

องค์ประกอบที่สำคัญที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ จากแนวคิดของกาเย่ คือ

1. ผู้เรียน (Learner) มีระบบสัมผัส และ ระบบประสาทในการรับรู้
2. สิ่งเร้า (Stimulus) คือ สถานการณ์ต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้าให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้
3. การตอบสนอง (Response) คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้

การสอนด้วยสื่อตามแนวคิด จากแนวคิดของกาเย่ คือ

1. เราความสนใจ มีโปรแกรมที่กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน เช่น ใช้การ์ตูน หรือ ภาพกราฟิกที่ดึงดูดสายตา
2. ความอยากรู้อยากเห็นจะเป็นแรงจูงใจให้ผู้เรียนสนใจในบทเรียนการตั้งคำถามก็เป็นอีกสิ่งหนึ่ง
3. บอกวัตถุประสงค์ ผู้เรียนควรทราบถึงวัตถุประสงค์ ให้ผู้เรียนสนใจในบทเรียนเพื่อให้ทราบวาทเรียนเกี่ยวกับอะไร

4. กระตุ้นความจำผู้เรียน สร้างความสัมพันธ์ในการโยงข้อมูลกับความรู้ที่มีอยู่ก่อน เพราะสิ่งนี้สามารถทำให้เกิดความทรงจำในระยะยาวได้เมื่อได้โยงถึงประสบการณ์ ผู้เรียน โดยการตั้งคำถาม เกี่ยวกับแนวคิด หรือเนื้อหาอื่นๆ

5. เสนอเนื้อหา ขั้นตอนนี้จะเป็นการอธิบายเนื้อหาให้กับผู้เรียน โดยสื่อชนิดต่างๆ ในรูปกราฟิก หรือ เสียง วิดีโอ

6. การยกตัวอย่าง การยกตัวอย่างสามารถทำได้โดยยกกรณีศึกษาการเปรียบเทียบเพื่อให้เข้าใจได้ชัดขึ้น

7. การฝึกปฏิบัติ เพื่อให้เกิดทักษะหรือพฤติกรรม เป็นการวัดความเข้าใจว่าผู้เรียนได้เรียนถูกต้อง เพื่อให้เกิดการอธิบายซ้ำเมื่อรับสิ่งที่ผิด

8. การให้คำแนะนำเพิ่มเติม เช่น การทำแบบฝึกหัด โดยมีคำแนะนำ

9. การสอบ เพื่อวัดระดับความเข้าใจการนำไปใช้กับงานที่ทำการทำสื่อควรมี เนื้อหาเพิ่มเติมหรือหัวข้อต่างๆ ที่ควรจะมีเพิ่มเติม

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาตนเอง

ความหมายของการพัฒนาตนเอง

วิเชียร แก่นไร่ (2541: 10) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การเสริมสร้างความรู้ และการปรับปรุงตนเองให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะความชำนาญ และความสามารถในการปฏิบัติงาน ที่ตนรับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพทั้งการพัฒนาด้านร่างกายและจิตใจ

ประสิทธิ์ ทองอุ่น (2542: 34) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การให้ความสามารถที่แฝงอยู่ในตัวได้ปรากฏชัดขึ้นและดีขึ้น จนทำให้เรามีสภาพจิตใจเหนือคนอื่นโดยเฉพาะในด้านความเข้าใจตนเอง การมีสติ การมีวินัยและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 145) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การสร้างความเป็นคนใหม่ในตนเองให้มีสุขภาพที่แข็งแรง มีสุขภาพจิตที่ดี มีทักษะกำลังใจ มีจุดมุ่งหมายของชีวิตและเป็นมิตรกับบุคคลทั่วไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544: 9) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง ความกระตือรือร้นส่วนบุคคลที่จะเรียนรู้ รับสิ่งแปลกใหม่ลองปฏิบัติในสิ่งที่แตกต่าง ขวนขวายไม่หยุดนิ่ง ซึ่งจะช่วยเหลือเสริมความเจริญเติบโตตามธรรมชาติให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และจะช่วยตอบสนองโอกาสการพัฒนาแบบอื่นๆ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

บุญชัย คำชาย (2545: 1) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง กระบวนการปรับเปลี่ยน และจัดระบบพฤติกรรมให้สอดคล้องกลมกลืนเหมาะสม ทั้งในด้านของตนเองและในด้านการสร้างความสัมพันธ์กับสังคม เพื่อให้เกิดความปกติสุขในการดำรงชีวิต

ปรีทศน์ โชคไพบูลย์ (2548: 16) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง การแสวงหาและเสริมสร้าง ความรู้ความเข้าใจและทักษะเพื่อเปลี่ยนแปลงความสามารถของตนเองให้เพิ่มพูนยิ่งขึ้น

หทัยรัตน์ สวนธานี (2548: 33) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง หมายถึง ความกระตือรือร้นส่วนบุคคลที่เรียนรู้และทดลองปฏิบัติในสิ่งใหม่ๆ เพื่อปรับปรุงตนเองให้สามารถทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบทบาทของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถดำรงชีวิตอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งนี้การพัฒนาตนเองจะประสบผลสำเร็จได้ ผู้ที่พัฒนาตนเองจะต้องมีความต้องการที่จะเปลี่ยนแปลงตนเองด้วยตัวบุคคลนั่นเอง

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองหมายถึง กระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความรู้และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตนเองเพื่อพัฒนาศักยภาพให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความสุขทั้งด้านชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและการอยู่ร่วมกันในสังคม

แนวคิดในการพัฒนาตนเอง

ความเชื่อพื้นฐานของบุคคลในการพัฒนาตนเองเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมให้การพัฒนาตนเองประสบความสำเร็จ ผู้มุ่งมั่นในการพัฒนาควรพิจารณาแนวคิดต่อไปนี้ (เรียม ศรีทอง. 2542: 144)

1. มนุษย์ทุกคนมีเอกลักษณ์มีศักยภาพที่มีคุณค่าเป็นของตนเองและทุกคนสามารถฝึกหัดพัฒนาได้ทุกเรื่อง
2. ไม่มีใครที่มีความสมบูรณ์ไปหมดทุกด้านจนไม่สามารถที่จะพัฒนาได้อีก
3. แม้จะไม่มีใครรู้จักตนเอง แต่ในบางเรื่องตนเองก็ไม่สามารถจัดการปรับเปลี่ยนได้ด้วยตนเอง
4. การควบคุมสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ และทางสังคมกับการควบคุมความคิดความรู้สึก และการกระทำของตนเองมีผลกระทบซึ่งกันและกัน
5. อุปสรรคสำคัญของการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง คือ การที่บุคคลไม่ยอมปรับเปลี่ยนวิธีคิด วิธีการปฏิบัติ ไม่สร้างนิสัยและฝึกทักษะใหม่ๆ ที่จำเป็น
6. การพัฒนาตนเองดำเนินการได้ตลอดเวลาเมื่อต้องการหรือพบปัญหาข้อบกพร่องหรืออุปสรรค ยกเว้นคนที่ประกาศว่าตนมีความสมบูรณ์ไปหมดทุกด้านแล้ว

ความสำคัญของการพัฒนาตนเอง

กุญชลี คำชาย (2545: 3) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองมีความสำคัญ ดังนี้

1. เพื่อที่จะได้รู้จักตนเองตรงตามความเป็นจริง ทั้งส่วนที่เป็นจุดอ่อนและจุดแข็งอันจะนำไปสู่การจัดความรู้สึกที่ขัดแย้งภายในตัวบุคคลออกไป ก้าวมาสู่การยอมรับตนตามสภาพความเป็นจริง
2. เพื่อพร้อมที่จะปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น โดยการสร้างคุณลักษณะที่มีประโยชน์และลดหรือขจัดคุณลักษณะที่เป็นโทษกับชีวิตและสังคม ทั้งนี้เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจ

3. เพื่อกำหนดแนวทางในการที่จะพัฒนาชีวิตไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ

สรุปได้ว่า การพัฒนาตนเองเป็นการจัดความรู้สึกรัดแน่นในตัวบุคคลออกไปและก้าวมาสู่การยอมรับตนตามสภาพความเป็นจริง พร้อมทั้งจะปรับตัวไปในทางที่ดีขึ้น โดยสร้างคุณลักษณะที่มีประโยชน์และลดหรือขจัดคุณลักษณะที่เป็นโทษกับชีวิตและสังคมและเพื่อเป็นแนวทางในการที่จะพัฒนาชีวิตไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้อย่างเป็นระบบและมีคุณภาพ

จุดมุ่งหมายของการพัฒนาตนเอง

พระราชวรมุณี (2538: 30 - 31) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาตนเองทั้งทางกาย จิตและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไปโดยเน้นให้เกิดความสำนึกคุณค่าของชีวิต ความสำคัญของชีวิต ประโยชน์ของชีวิตและจุดมุ่งหมายของชีวิต

2. เพื่อพัฒนาความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความสำนึกและความชำนาญด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุอุดมคติสูงสุดคือเลี้ยงตนเองได้ พึ่งตนเองได้นำตนเองไปสู่ความดีงามได้ ทำประโยชน์ให้แก่สังคมได้และความพึงพอใจในชีวิตและการทำงานได้

3. เพื่อพัฒนาจิตใจของตนให้เป็นผู้ที่มีคุณภาพจิตดี และสุขภาพจิตดี

3.1 คุณภาพจิตดี หมายความว่า จิตมีคุณธรรม เช่นมีเมตตา กรุณา มุทิตา และศรัทธา

3.2 สมรรถภาพจิตดี หมายความว่า มีขันติ มีสมาธิ อริยฐาน วิริยะ และสติ

3.3 สุขภาพจิตดี หมายความว่า จิตที่มีสุขภาพดีทำให้มีความสบายมีสติ มีประโยชน์มีความอึดอึด แข็งแรง เบิกบาน ผ่องใส สบายใจ

อัมพิกา ไกรฤทธิ์ (2532: 229) กล่าวว่า การพัฒนาตนเองมีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแห่งความก้าวหน้าของผู้ปฏิบัติงาน

2. เพื่อพัฒนาฝีมือความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อฝึกฝนการใช้ดุลยพินิจในการปฏิบัติการแก้ปัญหา

4. เพื่อพัฒนาท่าทีและบุคลิกภาพในการปฏิบัติงาน

5. เพื่อเรียนรู้งานแบบวิธีการตลอดจนระเบียบการปฏิบัติงานที่มีการนำเอาวิทยาการใหม่ๆ เข้ามาใช้หรือเปลี่ยนแปลง

6. เพื่อส่งเสริมขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

7. เพื่อทบทวนความเข้าใจในนโยบายและความมุ่งมั่นขององค์กรให้ดีขึ้น

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2543: 127 - 128) กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง มีจุดมุ่งหมาย ดังนี้

1. เพิ่มพูนความรู้และความคิดนับเป็นความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนในยุคใหม่ จะต้องเตรียมตัวพัฒนาตนเองในการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศตามที่สนใจ เรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศ เรียนรู้ศาสตร์ต่างๆ ที่จำเป็นแก่การประกอบอาชีพทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติเปรียบ

ประจวบเพรชที่แวววาวซึ่งได้เจียรไนแล้ว นับว่ามีคุณค่าหรือคุณภาพอันควรแก่การดำรงตำแหน่งงานที่ดีทั้งหลาย อันเนื่องมาจากมนุษย์ได้เฝ้ารู้ หรือพัฒนาตนเองในด้านความคิด

2. เพื่อเพิ่มพูนทักษะและความชำนาญ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาจะเพิ่มพูนทักษะ และความชำนาญให้มีคุณค่าที่สอดคล้องกับความคิดตั้งที่กล่าวมาแล้ว

3. เพื่อพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์ มนุษย์ที่ได้รับการพัฒนาแล้วจะพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเจตคติและพฤติกรรมด้านความรู้สึกจากเจตคติและอารมณ์เชิงลบเป็นเจตคติและอารมณ์เชิงบวกและสามารถควบคุมอารมณ์ของตนได้ อันช่วยพัฒนาตนให้เป็นคนดีมีน้ำใจแห่งการเสียสละ ใจกว้าง รู้จักให้เกียติผู้อื่นและช่วยลดความเห็นแก่ตัวของตนเพื่อเพิ่มจิตใจสูงในตัวตนให้มากขึ้นซึ่งจะเป็นผลดีแก่ตนในการพัฒนาตนเอง

สรุปได้ว่าการพัฒนาตนเองมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาตนเองทั้งทางร่างกาย จิตใจและสิ่งแวดล้อมควบคู่กันไป ทั้งเพื่อพัฒนาความคิด ความรู้ ความเข้าใจ ความสำนึกและความชำนาญด้วยตนเองและเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้ความคิด ทักษะและความชำนาญและเปลี่ยนแปลงเจตคติและความเฉลียวฉลาดทางอารมณ์นั่นเอง

ขั้นตอนการพัฒนาตนเอง

เรียม ศรีทอง (2542: 155 - 164) ได้กล่าวถึงขั้นตอนการพัฒนาตนเอง ดังนี้

ขั้นที่ 1 การสำรวจและพิจารณาตนเอง หมายถึง การรับรู้สภาพการดำรงชีวิตที่เป็นอยู่ในปัจจุบันว่าอยู่ในสภาพที่กำลังเผชิญปัญหาอยู่หรือไม่ เช่น มีความลำบากกายหรือลำบากใจ ทุกข์กายหรือทุกข์ใจ หรือไม่ การพิจารณาสภาพปัญหาหรือความต้องการของตนมีประโยชน์ต่อการกำหนดลักษณะปัญหาหรือพฤติกรรมเป้าหมายต่อไป การรับรู้สภาวะแห่งตนในด้านต่าง ๆ ได้แก่

1. สภาพทางกาย มีสิ่งใดควรพิจารณาประเมินตนเองได้หลายประการ

1.1 พิจารณาว่าสุขภาพร่างกายมีความแข็งแรงสมบูรณ์เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามเพศ วัยและเผ่าพันธุ์เพียงใด ทั้งนี้เพราะสุขภาพร่างกายเป็นพื้นฐานสำคัญของชีวิต ซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพทางอารมณ์ สังคม สติปัญญา ความสามารถในการปรับตัวและการทำงาน ฉะนั้นประสิทธิภาพในการพัฒนาตนเองของบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับภาระหนักถึงการส่งเสริมพัฒนาด้านสุขภาพร่างกายเป็นอันดับแรก

1.2 กิริยาท่าทาง เป็นการพิจารณาลักษณะการแสดงออกทางกายที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสม ท่าทางที่อบอุ่นเป็นมิตรหรือห่างเหินไม่เป็นมิตรกับคนอื่น การพิจารณาลักษณะกิริยาท่าทางมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพและงานอาชีพหรือกิจกรรมบางอย่าง

1.3 บุคลิกภาพโดยรวม เป็นการพิจารณาหรือประเมินว่าลักษณะบุคลิกภาพของตนเป็นแบบใด เช่น เปิดเผยหรือเก็บตัว มีลักษณะเป็นผู้นำหรือผู้ตาม มีแนวโน้มชอบติดต่อและทำงานกับคนหรือชอบทำงานกับวัตถุสิ่งของ ชอบเสียงหรือกังวล เป็นต้น

2. อารมณ์และจิตใจ มีลักษณะที่ควรศึกษาสำรวจดังนี้

2.1 สุขภาพจิต การสำรวจสภาพจิตใจโดยทั่วไปของตนว่ามีความสุข ทุกข์ หรือไม่อย่างไร สภาพการอดทนต่อปัญหาหรือความผิดหวังเพียงใด มีความวิตกกังวลเรื่องใด มีความมั่นคงหรือขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ความคิดยึดติดโลกหรือมีอิสระเพียงใด มีความคับข้องใจหรือเบื่อกับงานใจเพียงใด เวลาพบปัญหาอุปสรรคในชีวิตหรือการทำงาน สามารถมองปัญหาและแก้ไขปัญหานั้นในเชิงทำลายหรือสร้างสรรค์แม้ว่าการประเมินสภาพจิตมักจะเป็นหน้าที่ของผู้เชี่ยวชาญ

2.2 นิสัยใจคอ แม้วานิสัยใจคอของบุคคลในเรื่องต่างๆ จะมีผลมาจากการประพฤติปฏิบัติมาช้าๆ เป็นเวลานานแล้วก็ตาม แต่ละบุคคลสามารถปรับเปลี่ยนหรือปรับปรุงให้ดีขึ้นได้ทั้งสิ้น ถ้ามีความเชื่อว่าตนสามารถเรียนรู้ได้และการปรับปรุงนิสัยที่ไม่ดีจะส่งผลแก่ตน เช่น นิสัยในการทำงานแบบสะเพร่า

2.3 การควบคุมตนได้แก่การมีวินัยในตนเอง บุคคลที่มีความสามารถในการควบคุมตนเองให้กระทำในสิ่งที่พึงประสงค์จะสะท้อนให้เห็นสภาพทางจิตใจที่เข้มแข็ง ผู้ที่ทำตามใจตนเองหรือผู้อื่นให้เกิดผลเสียแก่ตนเองแสดงให้เห็นความบกพร่องในเรื่องวินัยในตนเอง เช่น การผิดวันประกันพ่วง การไม่ตรงต่อเวลา การไม่ซื่อสัตย์ต่อตนเองและผู้อื่น

3. พัฒนาการทางสังคม หมายถึง ความสามารถทั่วไปในการติดต่อสัมพันธ์กับคนอื่นมีลักษณะที่อาจประเมินได้หลายประการดังนี้

3.1 ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร พึงประเมินว่าสามารถทำให้ผู้อื่นเข้าใจตนได้ง่ายหรือยาก มีปัญหาหรืออุปสรรคใดเกิดขึ้นในกระบวนการติดต่อสื่อสารบ้างหรือไม่ การสื่อสารกับบุคคลทั่วไปเป็นไปโดยราบรื่น ชัดแจ้ง หรือเล่นเกมกันอยู่เสมอ

3.2 พฤติกรรมการแสดงออก อาจประเมินดูว่า การแสดงออกของตนสอดคล้องกับความต้องการของตนมากน้อยเพียงใด มีอะไรเป็นปัญหาหรืออุปสรรคที่ต้องการให้ดีขึ้นพฤติกรรมแสดงออกเป็นส่วนหนึ่งของนิสัยใจคอ มีโอกาสจะปรับปรุงให้ตนสามารถแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมได้ถ้ามีความพยายามและเชื่อถือตนเอง

3.3 ความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง สภาพความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้องโดยทั่วไป เช่น กับบุคคลในครอบครัว กับบุคคลในที่ทำงาน กับบุคคลที่มาติดต่อเกี่ยวข้อง กับอาชีพการงาน หรือความสัมพันธ์กับบุคคลในชุมชนที่เป็นไปในระดับใกล้ชิด สนทนสนมกันหรือไม่ไว้วางใจกันห่างเหินไม่เป็นที่รู้จักกันและพัฒนาความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง

4. สติปัญญา ความสามารถและการประกอบอาชีพการงาน มีลักษณะที่พึงประเมินได้หลายประการ ดังนี้

4.1 สามารถแสวงหาแหล่งความรู้ ข้อมูลหรือแบบอย่างที่ดีที่จะนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชีวิต การงานและสังคมเพียงใด บุคคลใดที่มีความรอบรู้มากก็จะมีโอกาสในการตัดสินใจได้รอบคอบมากขึ้นเป็นโอกาสให้ตนได้ทำงานในข่ายงานที่กว้างขวางมากขึ้น

4.2 การตัดสินใจ การแก้ปัญหาและการบริหารเวลา บุคคลที่มีความสามารถในการดำเนินงานต่างๆ ได้ดี

4.3 ความสามารถพิเศษ คนที่มีความสามารถพิเศษด้านต่าง ๆ เปรียบเสมือนมีอาวุธหลาย ๆ อย่างที่ทำให้ฟันฝ่าอุปสรรค หรือเปิดโอกาสให้ตนได้ทำการแสดงความสามารถการสำรวจดูว่าตนมีความสามารถพิเศษอะไรและสามารถจะเพิ่มความสามารถด้านต่าง ๆ เป็นโอกาสให้ได้เลือกกิจการงานต่าง ๆ ได้ตลอดเวลา

ขั้นที่ 2 การวิเคราะห์จุดเด่น จุดบกพร่องของตนเองเป็นการทำความเข้าใจผลการประเมินสภาพทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจ สังคม สติปัญญาและความสามารถของตน จากขั้นที่ 1 เพื่อจำแนกลักษณะบุคลิกภาพหรือลักษณะพฤติกรรมที่ส่งเสริมชีวิตที่ดีลักษณะของส่วนที่เป็นปัญหาอุปสรรคของการดำเนินชีวิต โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อกำหนดทิศทางการปรับปรุงและพัฒนาตนเองว่าจะลดลักษณะพฤติกรรมเก่า จะหยุดพฤติกรรมทั้งหมด จะรักษาพฤติกรรมที่ดีอยู่แล้วไว้จะเสริมแต่งพฤติกรรมเดิมให้คมชัดหรือจะฝึกหัดพัฒนาพฤติกรรมใหม่ การกำหนดทิศทางการปรับปรุงตนเองควรเป็นไปอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามในการวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพหรือพฤติกรรมของบุคคลควรคำนึงถึงองค์ประกอบหลายด้าน เช่น เจื่อนไขของพฤติกรรม สถานการณ์และสิ่งเร้าแรงจูงใจที่ส่งผลต่อบุคลิกภาพและพฤติกรรมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การกำหนดปัญหาและพฤติกรรมเป้าหมาย การกำหนดเป็นการพิจารณาให้ชัดเจนว่า พฤติกรรมที่จะเลือกปรับปรุงและพัฒนานั้นมีความสำคัญต่อตนเองมากที่สุด โดยพิจารณาลำดับคุณค่าลักษณะหรือพฤติกรรมที่ส่งผลเสียหรือเป็นอันตรายต่อชีวิตของตนเองและผู้อื่น หรือเป็นลักษณะพฤติกรรมที่ขัดขวางการพัฒนาชีวิตตนเองและผู้อื่นเป็นลักษณะและพฤติกรรมที่เป็นเหตุให้เกิดพฤติกรรมอื่นๆ ตามมาอีกตามลำดับ ซึ่งอาจพิจารณาตามความเหมาะสมในแต่ละสถานการณ์ ในการกำหนดปัญหาควรพิจารณาแยกให้ได้ว่าสภาพปัญหาที่ต้องการปรับปรุงนั้นเกี่ยวข้องกับอะไรหรือเป็นปัญหาที่มีสาเหตุพื้นฐานมาจากอะไรด้วย โดยทั่วไปอาจแยกแยะประเภทปัญหาเป็นกลุ่มใหญ่ๆ ได้แก่

1. ปัญหาที่เกิดจากความคิด เช่น ขาดความรู้ ขาดความเข้าใจ มีความเข้าใจหรือมีความเชื่อผิดๆ
2. ปัญหาที่เป็นอารมณ์ความรู้สึกนึกคิด เช่น ความเสียใจ เศร้าใจ เป็นต้น
3. ปัญหาเชิงพฤติกรรม เช่น นิสัยที่ไม่ดี ขาดทักษะการแสดงออกหรือทักษะทางสังคม เป็นต้น
4. ปัญหาความขัดแย้ง ซึ่งอาจเกิดขึ้นในตนเองกับกลุ่มก็ได้ ในการจำแนกแยกประเภทของปัญหา เป็นการเอื้อต่อการนำไปสู่แนวทางจัดการกับปัญหาที่เหมาะสมและง่าย

ขั้นที่ 4 การรวบรวมข้อมูลพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจะช่วยให้เข้าใจในพฤติกรรมเป้าหมายที่ถูกต้องและเป็นแนวทางการเลือกเทคนิควิธีการปรับปรุงตนเองที่เหมาะสมต่อไป ข้อมูลพื้นฐานมักได้มาจากการสังเกตและบันทึกพฤติกรรมเป้าหมายและวิธีการวิเคราะห์พฤติกรรมตัวอย่าง เช่น สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเวลานานเพียงใดเหตุการณ์หรือสถานการณ์ก่อนหน้านั้นเป็นอย่างไร มีเงื่อนไขอะไรบ้าง ใช้วิธีการใดจัดการกับปัญหานี้ ซึ่งอาจจะเป็นผลจากการจัดเก็บปัญหานี้ในอดีตหรือเป็นแรงจูงใจที่มุ่งอนาคตก็ได้

ขั้นที่ 5 การเลือกเทคนิคและการวางแผนปรับปรุงตนเอง การเลือกเทคนิควิธีการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง อาจทำได้หลายวิธี เช่น วิธีการฝึกหัดปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือปรับเปลี่ยนความคิดก็ตาม ควรเลือกเทคนิควิธีที่ง่ายและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการปรับปรุงหรือตามความเหมาะสมแก่ตนเองจะใช้วิธีการเดียวหรือหลายวิธีประกอบกันก็ได้ บุคคลที่ต้องการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตนเองควรพิจารณาความต้องการให้ชัดเจน ได้แก่

1. ต้องการลดพฤติกรรมเสี่ยงของตน สามารถใช้เทคนิคการปรับพฤติกรรมทั้งลงโทษและให้รางวัลตนเอง
2. ต้องการลดปัญหาความขัดแย้งระหว่างตนเองกับอยู่ สามารถใช้วิธีการตระหนักในตนเอง ผู้อื่น ร่วมกับการซ่อมบารพาท
3. ต้องการลดอารมณ์โกรธ สามารถใช้วิธีการเพิ่มความตระหนักรู้ในผลของความโกรธ การตามดูความโกรธและการเพิ่มความเมตตาในผู้อื่น

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมบางอย่างอาจใช้หลายเทคนิควิธีควบคู่กัน ซึ่งผู้ใช้เทคนิคต่างๆ ฟังศึกษาและพิจารณาถึงข้อดี ข้อเสียและข้อจำกัดของแต่ละเทคนิควิธีให้ถ่องแท้และเลือกวิธีการที่เหมาะสม

ขั้นที่ 6 การทดลองปรับปรุงและพัฒนาตนเองในขั้นนี้เป็นการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ ความมุ่งมั่นและการระลึกถึงความภาคภูมิใจที่เคยทำได้เป็นสิ่งสำคัญให้บรรลุความสำเร็จ ตลอดจนให้กำลังใจหรือให้รางวัลในการตั้งใจทำดีของตนด้วย

ขั้นที่ 7 การประเมินและขยายผลการพัฒนาตนเอง ในขั้นนี้เป็นการติดตามดูว่าการปรับปรุงและพัฒนาตนเอง บรรลุผลสำเร็จเพียงใดกรณีที่มีข้อบกพร่องก็วิเคราะห์ดูว่ามีอะไรเป็นปัจจัยนอกเหนือจากที่เตรียมวางไว้หรือเป้าหมายขาดความชัดเจน อาจพิจารณาปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นและย้อนกลับไปทบทวนการประเมินตนเองหรือวิเคราะห์ตนเองใหม่ ถ้าการประเมินผลประสบผลสำเร็จก็พิจารณาต่อว่าจะดำเนินการยุติผลงานและทำให้พฤติกรรมคงอยู่ได้อย่างไรรวมไปถึงอาจมีแรงจูงใจที่ขยายผลการพัฒนาไปยังพฤติกรรมอื่นๆ ต่อไปอีก

วิธีการพัฒนาตนเอง

วิเชียร แก่นไร่ (2541: 22) ได้กล่าวว่า การพัฒนาตนเอง ดังนี้

1. ความตั้งใจที่จะพัฒนาตนเองให้ทันต่อเหตุการณ์ความเคลื่อนไหวทั้งภายในและภายนอกประเทศ
2. พิจารณาสารวจตัวเอง สรรวจจุดอ่อนและข้อบกพร่องต่างๆ แล้วนำไปปฏิบัติแก้ไขอย่างจริงจัง
3. ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมจากเอกสารวิชาการต่างๆ
4. การเข้าประชุมหรือการรับการฝึกอบรม
5. การศึกษาต่อในบางวิชาในสถานศึกษา

6. หาโอกาสไปศึกษาและดูงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ
7. การเป็นสมาชิกองค์การทางวิชาการหรือองค์การที่น่าสนใจอื่น ๆ
8. แลกเปลี่ยนความรู้ความคิดแบบเป็นกันเอง
9. ติดตามความเคลื่อนไหวของเหตุการณ์โดยอาศัยหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อมวลชนอื่นๆ
10. การเพิ่มพูนความสามารถและประสบการณ์ ซึ่งอาจทำได้โดยการหมุนเวียนเปลี่ยนงาน การค้นคว้า ขอคำปรึกษาจากผู้ทรงคุณวุฒิ
11. การสร้างบุคลิกภาพที่เหมาะสม เพื่อสร้างความศรัทธา ซึ่งประกอบด้วย กิริยาท่าทางการฟัง การพูด การแต่งกาย การวางตน

ผลดีของการพัฒนาตนเอง

1. ผลดีต่อตนเองเป็นการส่งเสริมความรู้สึกรักในคุณค่าแห่งตนให้สูงขึ้นและมีชีวิตอยู่ในสังคมและโลกอย่างมีคุณค่า การที่ได้ปรับปรุงสิ่งที่บกพร่องและพัฒนาพฤติกรรมด้านต่างๆ ให้ดียิ่งขึ้นช่วยส่งเสริมการเข้าใจตนเอง ช่วยให้ตนเองสามารถทำหน้าที่ที่เหมาะสมกับบทบาทของตนได้อย่างเต็มศักยภาพ
2. ผลดีต่อคนอื่น เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลมีอิทธิพลซึ่งกันและเสมอ เช่น การตั้งใจทำงาน หรือไม่ตั้งใจทำงานของพนักงานก็ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ควบคุมและเพื่อนร่วมงาน ฉะนั้นการปรับปรุงและพัฒนาตนเองนับได้ว่าเป็นการเตรียมตนให้เป็นสิ่งแวดล้อมที่ดีของผู้อื่นเป็นตัวอย่างหรือเป็นแหล่งอ้างอิงให้เกิดการพัฒนาต่อไป เป็นการกระทำเพื่อยังประโยชน์ร่วมกันทั้งด้านชีวิตการทำงาน ชีวิตส่วนตัวและการอยู่ร่วมกันในสังคม การที่แต่ละบุคคลอันเป็นหน่วยที่เล็กที่สุดในสังคมมีการดำเนินชีวิตที่เข้มแข็ง ย่อมส่งผลต่อความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมอันสอดคล้องกับแผนพัฒนาคนของประเทศโดยตรง
3. ผลดีต่อหน่วยงาน การปรับปรุงและพัฒนาตนเองนอกจากจะเป็นการส่งเสริมการเพิ่มคุณภาพชีวิตแก่สมาชิกของหน่วยงานและสังคมแล้ว ขณะเดียวกันก็ส่งผลกระทบถึงทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานด้วย มีคำว่าทรัพยากรธรรมชาติในประเทศไทยที่ยังคงถูกทอดทิ้งให้ร้างอยู่เป็นอันมาก ในขณะที่จำนวนคนที่ว่างงานอันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจของประเทศและของโลกมีเป็นจำนวนมากและจะทวีเพิ่มขึ้นถ้าประชากรยังขาดคุณภาพขาดความตระหนักถึงการพัฒนาและพึ่งตนเองรอคอยการพึ่งพาจากบุคคลและระบบภายนอก ผลผลิตของชาติยังคงตกต่ำทั้ง ๆ ที่ทรัพยากรธรรมชาติยังมีอยู่คุณภาพชีวิตก็พลอยลดลง ในทางตรงกันข้ามการปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีชีวิตที่ดีขึ้นและพึ่งพาตนเองได้ของประชากรจะส่งผลถึงผลผลิตของประเทศชาติ ความมั่นคงของครอบครัว หน่วยงาน และสังคมประเทศชาติอย่างแน่นอน

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2538) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ดังนี้ ประสิทธิภาพ หมายถึง การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด คือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัตถุดิบและบุคลากรลง ในขณะที่ต้องเพิ่มความแม่นยำ ความเร็ว และความราบเรียบของการบริหารให้มากยิ่งขึ้น

วันชัย รจิรวณิช (2539) ได้สรุปว่า การเพิ่มผลผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมว่าประสิทธิภาพให้ความสำคัญกับประชากรส่วนประสิทธิผลให้ความสำคัญกับผลงานที่ต้องการแต่อัตราการผลิตภาพต้องใช้ความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิตและทรัพยากรที่ใช้ในรูปแบบเชิงเศรษฐกิจ มีค่าเป็นเงิน ผลิตภาพ = ผลลัพธ์ / ปัจจัยการผลิต และผลิตภาพ = ผลลัพธ์ / แรงงาน + เงินทุน + วัตถุดิบ

สมาน รังสิโยภุช (2540) กล่าวถึง ประสิทธิภาพ คือ การใช้ทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ไปใช้เพื่อให้บริการตามที่ลูกค้าต้องการหรือตามที่ลูกค้าคาดหวัง จุดมุ่งหมายก็เพื่อที่จะสร้างวัฒนธรรมองค์กรในการปรับปรุงคุณภาพและผลิตภาพให้เป็นเสมือนวิถีชีวิตและให้ซึมซับเข้าไปในจิตใจของบุคคลทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งยังเป็นปรัชญาของการจัดการอย่างหนึ่งที่สนับสนุนการจัดการแบบมีส่วนร่วม และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า คุณค่าของการจัดการตามแนวนี้นี้ ได้แก่ การใช้ต้นทุนต่ำ การใช้เวลาที่สั้น การบรรลุเป้าหมาย การคิดริเริ่มใหม่ๆ และการสนองตอบลูกค้า ซึ่งจะกลายเป็นบูรณาการไปสู่วัฒนธรรมคุณภาพต่อไป

ธานีทร สุธกฤษ (2543) กล่าวถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานซึ่งถือเป็นกิจกรรมอย่างหนึ่งที่มนุษย์ช่วยเปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า คือ ทรัพยากรต่างๆ ให้เป็นปัจจัยส่งออก เช่น สินค้าและบริการให้บังเกิดประโยชน์แก่มนุษย์ องค์กร สังคม และประเทศชาติ การวัดผลการดำเนินงานของพนักงานแต่ละคนก็เพื่อบ่งชี้ถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเมื่อเทียบกับเกณฑ์มาตรฐาน นั่นคือ การเปรียบเทียบกับเป้าหมาย นโยบายวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ หรือเทียบกับผลการปฏิบัติงานของตนเองและผู้ร่วมงานคนอื่นๆ

เทพี วรรณวงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพเชิงเศรษฐศาสตร์ว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุดิบ (Input) กับผลลัพธ์หรือผลผลิต (Output) สิ่งใดจะมีประสิทธิภาพดีนั้นก็ต่อเมื่อได้ผลผลิตมากที่สุด (Maximum Output) โดยใช้วัตถุดิบที่น้อยที่สุด (Minimum Input) โดยที่คุณภาพยังคงเหมือนเดิม

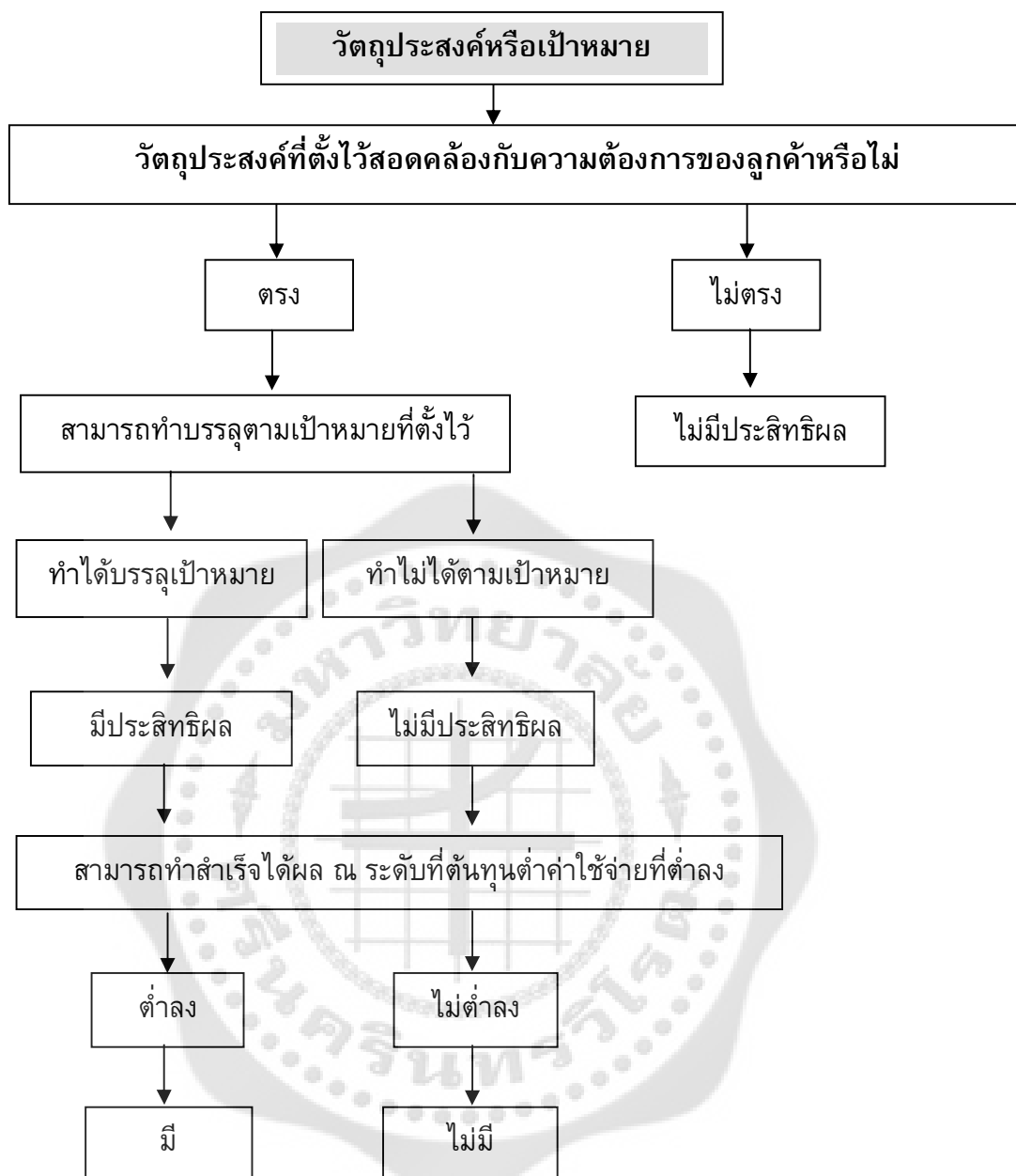
ตุลา มหาวสุฐานนท์ (2545: 42) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างทรัพยากรที่นำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) ถ้าผลผลิตที่ได้ออกมามากกว่าทรัพยากร (ได้แก่ คน เงิน วัสดุของเครื่องมือ และวิธีการผลิต) ที่นำเข้า หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานขึ้นแล้ว ในขณะเดียวกันหากผลผลิตที่ได้ออกมาใช้ทรัพยากรที่น้อยหรือประหยัดสุด ก็หมายความว่าองค์กรได้เพิ่มประสิทธิภาพขึ้นเช่นกัน ดังนั้นจึงสรุปได้ว่าการจัดการจะเกี่ยวพันกับการค้นหาวิธีการใช้ต้นทุนทางด้านทรัพยากรที่น้อยที่สุด หรือการ

ทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้องเหมาะสมเมื่อนำมารวมกับความพึงพอใจของลูกค้าย่อมหมายถึงคุณภาพในผลิตภัณฑ์ที่มีโอกาสซื้อซ้ำหรือบอกต่อลูกค้าว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดังนั้นวิธีการหาประสิทธิภาพสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

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

เมื่อ E = ประสิทธิภาพ (Efficiency)
 O = ผลผลิตที่ได้รับ (Output)
 I = ทรัพยากรที่นำเข้า (Input)
 S = ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ในแง่ การจัดการ หมายถึง การบรรลุเป้าหมายขององค์การ นั่นคือ การทำถูกต้องการสิ่งที่ควรทำ (Doing the right thing) (Robbins และ Coulter. 1999) การบรรลุเป้าหมายองค์การ ในแง่มุมมองของประสิทธิผลอาจไม่คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ใช้ไปว่าจะมากน้อยเพียงใด ในภาพรวมแล้วประสิทธิภาพจะเกี่ยวข้องกับ วิธีการ (Means) ส่วนประสิทธิผล จะเกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมาย (Ends)



ภาพประกอบ 2 แสดงความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) และประสิทธิผล (Effectiveness)

สนใจ ลักษณะ (2547) กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภาระหน้าที่ขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร ปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเสียน้อยที่สุดลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดี โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคนองค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและการบริการตามเป้าหมาย องค์กรมีความสามารถประยุกต์ใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการและเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคาห์น (Katz; & Kahn. 1978) ซึ่งเป็นนักทฤษฎี ที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (Open System) เช่นกัน ก็ได้ศึกษาในเรื่อง ปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่า ประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal - Attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่างๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2544) ได้กล่าวว่า ทีมงานหรือกลุ่มทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีความรู้สึกที่ดีต่อกันและกันในหมู่สมาชิกและผู้ที่เป็นหัวหน้าต้องตระหนักว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากสภาพแวดล้อม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้น ทีมงานที่มีประสิทธิภาพต้องมีความใส่ใจที่สำคัญ คือ

1. ความรับผิดชอบและความผูกพัน โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นความผูกพันใน 3 ลักษณะ คือ

- 1.1 ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกในองค์กร
- 1.2 มีความตั้งใจและความพร้อมที่จะใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อองค์กร
- 1.3 มีความเชื่อและยอมรับในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร

2. ความจำเป็นที่จะต้องพัฒนาความเข้าใจในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เนื่องจากบุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ มีคุณค่าและ มีการแลกเปลี่ยน ความคิดแบบริเริ่มสร้างสรรค์กับความก้าวหน้าในองค์กร

3. ความจำเป็นต้องพัฒนาทักษะ ความสามารถของสมาชิกให้สมาชิก มีความรู้ และความชำนาญงานตลอดจนเทคนิคการทำงานร่วมกับผู้อื่น

4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับทีมงาน รวมทั้ง การมีที่ปรึกษาเป็นบุคคลที่สาม ซึ่งทำหน้าที่รวบรวมข้อมูล เพื่อพัฒนาการทำงานให้ข่าวสารย้อนกลับ แก้ไข ปัญหาความขัดแย้งและการไกล่เกลี่ย

นฤมล กิตตะยานนท์ (2545) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

- 1.1 Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับเพศ อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์
- 1.2 Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถ ความถนัด และความชำนาญของบุคคล ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษา อบรม และสั่งสมประสบการณ์

1.3 Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ ทักษะ คติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่างๆ รวมทั้ง บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย

2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดัน อารมณ์ ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่า คนที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกาย และกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงาน ซึ่งมีผลต่อกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ. 2538 ได้ให้ความหมายว่า การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้บุคลากรและหน่วยงาน ดังนี้

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากใช้เวลาในการทำงานน้อยลง
4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538: 2) ได้ให้ความหมายประสิทธิภาพ หมายถึง ผลิตรายและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพ เกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลง ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากร สามารถทำได้ เทียบกับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเสียดายมากขึ้นหรือไม่
2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมา เหมาะสมกับมาตรฐานหรือไม่

3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่ ใบรับรองแพทย์ที่ใช้เป็นของจริงหรือไม่ การขาดงานตรงกับ เทศกาลหรือกิจกรรมพิเศษ เช่น งานกีฬา การหยุดประจำปีต่อเนื่อง ฯลฯ

4. การขาด-ละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุ บ่อยๆ การที่พนักงานทำให้งานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย-เลิกงานเร็วก่อนกำหนด Tea break เต็มเวลาหรือเกินเวลา การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาการทำงาน

5. การทะเลาะวิวาท (Conflict) การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะ วิวาทเพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องผิใจทำงาน/ใช้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรม ของเขาหรือไม่

6. ขาดความซื่อสัตย์ (Dishonesty) มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ ทางไกลของบริษัทในเรื่องส่วนตัว ขโมย-ฉวยโอกาสจากลูกค้า

7. การไม่สมัครใจทำ (Refusal to volunteer) ทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้นโดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่องรูดบัตรเครดิตไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ (Lack of delegation) ผู้จัดการที่ไม่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเอง จึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบ ให้บุคลากรในทีมจะ มอบหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง (Unrealistic target) บุคลากรตั้งเป้าหมายที่ง่ายเกินไปเพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอนหรือไม่ หรือเป้าหมายยากมากจนเมื่อไม่สามารถปฏิบัติได้ตามเป้าหมายก็จะคาดหวังว่าจะไม่ได้รับการต่อว่าจากหัวหน้า

10. การบิดเบือนข้อมูล (Information distortion) บุคลากรพยายามจะบอกรู้แต่ ข้อมูลข่าวสาร ที่ดีหรือเกิดประโยชน์ แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูล-ข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า (Slow decision) บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจ หรือไม่

12. การทำตามอำเภอใจ (Capriciousness) เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้หญิงหรือไม่ดื่มเหล้ามาก เทียบจนดีก็ผลทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ในตอนเช้าลดลง วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเรื่องชีวิต ความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญ จะเลือกการบริการที่ เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ธงชัย สันติวงศ์ (2541: 10) ประสิทธิภาพ หมายถึง การที่สามารถสร้างผลสำเร็จออกมา โดยที่ได้ผลงานที่มีคุณค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไปหรือการวัดอัตราส่วนของรายได้ต่อค่าใช้จ่ายนั่นเอง แม้ว่าบุคลากรจะเป็นปัจจัยพิเศษที่มีความสำคัญในการจัดการและดำเนินการเพื่อให้เกิดสภาพทางการบริหารที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงสุด ย่อมจะส่งผลให้งานของหน่วยงานนั้นมีทั้งปริมาณและคุณภาพตามไปด้วย ซึ่งความรู้ความสามารถของบุคลากรเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จได้ หากบุคลากรขององค์กรนั้นปราศจากความตั้งใจและเต็มใจที่จะ

ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น จากความสำคัญของบุคลากรที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ และมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานไม่ต่ำลง หรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้ 8 ด้าน ดังนี้

1. คุณภาพของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
2. คุณค่าของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
3. ปริมาณงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
4. ความสำเร็จในการทำงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
5. การยอมรับในผลงานจากองค์กรเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
6. การยกย่องในความสำเร็จจากองค์กรเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
7. ความก้าวหน้าอาชีพจากองค์กรเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น
8. รายได้ เงินเดือนเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นว่าปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน คือ บุคลากร ซึ่งมีส่วนสำคัญอย่างสูงในองค์กร การที่บุคลากรจะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดนั้นย่อมขึ้นอยู่กับความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถในการสร้างความตั้งใจและเต็มใจในการทำงานนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและมีนโยบายที่สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะทำให้การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน of บุคลากรไม่ลดต่ำลง หรืออาจจะปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น โดยสามารถวัดประสิทธิภาพในการทำงานได้ 8 ด้านที่กล่าวข้างต้น

5. ประวัติความเป็นมาของ ธนาคารกรุงไทย มหาชน (จำกัด)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “KRUNG THAI BANK LIMITED” ใช้สัญลักษณ์ “นกยูงยักษ์” ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 150 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นี่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยามจำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น “ธนาคารนำ” (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก และได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ นอกจากนี้ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อสถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง และเมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบรวมกิจการในครั้งนี้

ปี 2544 - 2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน พร้อมกันนั้น ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ธนาคารยังได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้น

ตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 – ปัจจุบัน ธนาคารยังคงเติบโตและพร้อมเดินเคียงข้างสังคมไทย โดยได้ปรับวิสัยทัศน์ใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขัน โดยเปลี่ยนจาก "ธนาคารแสนสะดวก" หรือ "The Convenience Bank" ที่ถือเป็นมาตรฐานบริการของธนาคารในปัจจุบัน สู่แนวคิด "กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ" หรือ "Growing Together" อันเป็นความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาศักยภาพของบุคลากร และสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม ตลอดจนสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น (ธนาคารกรุงไทย. 2557: ออนไลน์)

วิสัยทัศน์ (Vision)

“GROWING TOGETHER กรุงไทย ก้าวไกล ไปกับคุณ” มุ่งมั่นพัฒนาศักยภาพของบุคลากรและสร้างการบริการที่มีคุณค่า เพื่อสนับสนุนการเติบโตและความมั่งคั่งแก่ลูกค้า สร้างคุณภาพที่ดีขึ้นแก่สังคม และสร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนแก่ผู้ถือหุ้น

พันธกิจ (Mission)

1. เสริมศักยภาพและพัฒนาทักษะของบุคลากรและระบบงาน
2. ให้บริการและคำแนะนำที่มีคุณค่าแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
3. ร่วมพัฒนาเศรษฐกิจและส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา
4. สร้างผลตอบแทนที่ดีอย่างยั่งยืนให้แก่ผู้ถือหุ้น

นโยบายการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย

“บุคลากร หัวใจแห่งความสำเร็จของธนาคาร”

ธนาคารเชื่อในพลังของบุคลากรทุกคนในองค์กร ว่าเป็นกำลังสำคัญในการร่วมผลักดันองค์กรให้ไปสู่วิสัยทัศน์และพันธกิจของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมและสอดคล้องกับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังนั้น ธนาคารจึงมีความพยายามเป็นอย่างยิ่งที่จะมองหาบุคลากรใหม่ๆ ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมที่จะเข้ามาร่วมงานกับธนาคาร ควบคู่ไปกับการรักษาบุคลากรที่มีอยู่แล้ว ให้มีความรู้ ความสามารถ และทักษะต่างๆ เพิ่มขึ้น สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความรักความผูกพันซึ่งกันและกัน อันจะบรรลุไปสู่เป้าหมายของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญเหนือสิ่งอื่นใด ที่ธนาคารมุ่งเน้นมาโดยตลอดคือการให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีความรักและความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร

ธนาคารมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่สร้างสังคมกรุงไทยให้เป็นสังคมแห่งการแบ่งปันความรู้ซึ่งกันและกันสำหรับพนักงานทุกระดับ ทั้งการพัฒนาศักยภาพผู้บังคับบัญชาให้คิด ตัดสินใจ และทำงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเป็นต้นแบบของผู้บริหารการเปลี่ยนแปลง และมีการจัดกระบวนการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ธนาคารได้จัดตั้งโครงการพัฒนาบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยวิธีการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self- Learning) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้เรียนรู้ ใฝ่รู้ด้วยตนเอง เป็นการเพิ่มพูนความรู้และส่งเสริมให้พนักงานสามารถพัฒนาศักยภาพในการเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้ตลอดเวลา โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ โดยผ่านสื่อการเรียนรู้ต่างๆ ของธนาคาร อันได้แก่ การเรียนรู้ผ่านระบบ KTB e-Training ทั้งจาก Intranet หรือ Internet ตลอดจนจากเอกสารตำรา หรือ VCD เป็นต้น เพื่อเป็นการได้แลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน และเพื่อตอบสนองนโยบายของธนาคารที่จะเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) อันจะนำไปสู่องค์กรแห่งความคิดสร้างสรรค์ (Creative Organization) และเป็นการสร้างทุนทางปัญญาให้แก่พนักงาน (Intellectual Capital) ตลอดจนสนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา โดยเริ่มดำเนินโครงการฯ หลักสูตรสำหรับงานสาขา 5 ด้าน ตั้งแต่ปี 2547 จนถึงปัจจุบันได้เปิดวัดผลความรู้เพิ่มในหลักสูตรสำนักงานใหญ่ 23 กลุ่มงาน และงานสาขา 5 ด้าน พนักงานที่สมัครเข้ารับการพัฒนาในโครงการนี้ จะได้เรียนรู้หัวข้อเรื่องต่าง ๆ ตาม Core Competency และ Technical Competency ของแต่ละกลุ่มงาน ผ่านระบบ **KTB e-Training System** ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานได้พัฒนาศักยภาพด้านการใช้งาน IT ของธนาคารอย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพอีกด้วย

บทเรียนอิเล็กทรอนิกส์

KTB e-Training System เป็นช่องทางหนึ่งที่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อเป็นศูนย์กลางในการรวบรวมเนื้อหาหัวข้อทางวิชาการต่าง ๆ ของธนาคาร ทั้งหลักสูตรเก่าและหลักสูตรใหม่ที่จะจัดทำขึ้นในอนาคต ตลอดจนเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของพนักงาน ช่วยให้เกิดความสะดวกคล่องตัวในการเรียนรู้ และสามารถให้บริการกับพนักงานทุกคนได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น โดยไม่จำกัดเวลาและสถานที่ในการเรียนรู้ต่อไป ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทย จึงมีความเชื่อมั่นว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่าต่อความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร โดยมีจุดหมายและความมุ่งมั่นเพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารพาณิชย์อื่น ๆ ทั้งในและต่างประเทศได้ การพัฒนา ความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติวิสัยทัศน์ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนจรรยาบรรณอันดีงามของพนักงานนั้น สามารถที่จะพัฒนาได้ด้วยกระบวนการฝึกอบรมและการพัฒนาพนักงาน อันจะทำให้ความมุ่งมั่นและพันธกิจของธนาคารก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเจตนารมณ์และนโยบายของธนาคารต่อไป

ปัจจุบันธนาคารได้รับประโยชน์จาก การเรียนรู้ผ่าน KTB e-Training System เป็นอย่างมาก ซึ่งช่วยในการลดค่าใช้จ่ายด้านการฝึกอบรมของธนาคารได้มาก ลดปริมาณการจัดฝึกอบรมใน

ลักษณะ classroom ทำให้พนักงานก็มีความพอใจเนื่องจากสามารถเปิดเข้ามาในระบบเพื่อศึกษาได้หลายครั้ง และเมื่อธนาคารต้องการที่จะปรับปรุงเนื้อหาวิชาก็สามารถดำเนินการแก้ไขได้โดยทันที ถือได้ว่าการเรียนรู้ด้วยตนเองนี้เป็นระบบที่มีประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานทั้งองค์กรเป็นอย่างดี (ธนาคารกรุงไทย. 2556: ออนไลน์)

6. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นงเยาว์ ผลดี และเรวัตร พิศเกาะ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัทไทยฮั้วยางพารา จำกัด (มหาชน) โดยกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงาน บริษัทไทยฮั้วยางพารา จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดจำนวน 220 คน เพื่อศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่และการวิเคราะห์ทางสถิติสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation) สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ (One-way ANOVA) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2550: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 37 ปี 11 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป สถานภาพโสด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 33,001 บาทขึ้นไป และมีอายุงานเฉลี่ย 11 ปี 10 เดือน 2) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านวัฒนธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และด้าน ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านความรู้สึก และด้านความพฤติกรรมที่แสดงออก มีความจงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการรับรู้มีความ จงรักภักดีต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านบรรยากาศในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า มีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรอยู่ในระดับดี คือ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความเสี่ยงของงาน ด้านความอบอุ่น ด้านมาตรฐานงาน ด้านการให้รางวัล ด้านความขัดแย้ง และด้านโครงสร้างองค์กร และมีความคิดเห็นด้านบรรยากาศในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการสนับสนุน 4) พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับความคิดเห็นใน ด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี 5) พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพทำงานแตกต่างกัน พนักงานที่มีเพศ และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพทำงานไม่แตกต่างกัน และ 6) ประสิทธิภาพในการทำงาน (+ .241) วัฒนธรรมองค์กร (+.187) บรรยากาศในองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร (- .121) บรรยากาศในองค์กรด้านความรับผิดชอบ (-.115) บรรยากาศในองค์กรด้านความอบอุ่น (+.114) บรรยากาศในองค์กรด้านการสนับสนุน (+ .435) บรรยากาศในองค์กรด้านมาตรฐานงาน (+ .235) บรรยากาศในองค์กรด้านความขัดแย้ง (+.245) สามารถร่วมทำนายประสิทธิภาพการทำงานของ

พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ได้ร้อยละ 68.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

กนกกาญจน์ เพชรประไพ (2551) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา พบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 26-30 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีระดับตำแหน่งผู้จัดการร้าน และมีระยะเวลาการทำงาน 1-2 ปี มีปัจจัยด้านค่านิยมในระดับที่ดีมาก มีความพึงพอใจต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยรวมอยู่ในระดับดี มีพฤติกรรมวัฒนธรรมองค์กรด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) โดยรวมอยู่ในระดับดี และมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี 2) พนักงานเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ 3) ส่วนปัจจัยทางด้านค่านิยมของพนักงาน ด้านความพึงพอใจในการบริหารทรัพยากรมนุษย์และด้านวัฒนธรรมองค์กรในด้านคุณค่า 7 ประการ (7 Value) มีสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิทยา จุฬหัตถการสาธิต (2552: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด ผลการศึกษา พนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือนและอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วรรณรัต คำสวด (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย จำนวน 161 คน เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 32 – 41 ปี มีสถานภาพสมรสมีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีประเภทบุคลากรเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 10 ปี มีรายได้ต่อเดือน 8,800 – 14,599 บาท

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโดยรวม อยู่ในระดับดีมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร (เมื่อเทียบกับบุคคลอื่น) โดยรวมอยู่ในระดับใกล้เคียงกับบุคคล

3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานด้านโอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ด้านบูรณาการทางสังคม ความเสมอภาคของบุคคลหรือการทำงานร่วมกัน ด้านบทบาทของการทำงานที่มีความสมดุล และ

ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ภัทรภรณ์ เนินกร่าง (2554: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน และระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยด้านการพัฒนาตนเอง ได้แก่ ด้านการพัฒนาทางจิตใจ และด้านการพัฒนาทางสังคม สามารถทำนายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความก้าวหน้าส่วนตัว ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จ ด้านการยกย่อง ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ไม่สามารถทำนายประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจด้านปัจจัยค่าจูงในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน สามารถทำนายประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

นฤมล เกิดภักดี (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาธรรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ อันได้แก่ แรงจูงใจด้านความต้องการเจริญก้าวหน้า และความต้องการผลตอบแทน และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อันได้แก่ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานในรีสอร์ท จำนวน 195 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว บราว-ฟรอนซ์ และการหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 26 – 35 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีแผนกที่สังกัดคือพนักงานส่วนหน้า มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 – 32,000 บาท มีอายุการทำงาน 5 – 8 ปี โดยพนักงานมีความเห็นว่าปัจจัยด้านลักษณะของผู้นำในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเป็นผู้นำแบบประชาธิปไตย พนักงานมีระดับความคิดเห็นว่าแรงจูงใจด้านความต้องการเจริญก้าวหน้าอยู่ในระดับมากที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่า พนักงานเห็นว่าปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมประกอบด้วย สภาพแวดล้อมด้านเพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ อยู่ในระดับดี

พนักงานเพศต่างกัน แผนกที่สังกัด และระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน พนักงานที่อายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธนพร วัฒนศรานนท์ (2555: บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ผลการศึกษา พบว่า 1) บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ ด้านการฟัง ด้านการออกแบบการ ให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์กัน ในระดับต่ำ และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ด้านการให้บริการเหนือความคาดหวัง ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านความน่าเชื่อถือ และด้านการดำเนินธุรกิจอย่างเป็นธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ด้านการให้บริการขั้นมาตรฐาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมาก และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน ส่วนด้านการแก้ปัญหา ด้านการทำวิจัยพนักงาน และด้านผู้นำในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน 3) ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ กับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกายภาพ ด้านจิตใจ ด้านความสามารถ ด้านจริยธรรม ด้านสังคม ด้านอารมณ์ และด้านขวัญกำลังใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทางทิศทางเดียวกัน

สรุปทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัย

ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์ใช้และเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบงานวิจัยรวมถึงการออกแบบสอบถาม

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องแนวคิดของการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของการเรียนรู้ของบลูม (Bloom. 1976) โดยการเรียนรู้ทั้งพฤติกรรมด้านสมองเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับสติปัญญา ความรู้ ความคิด ความเฉลียวฉลาด ความสามารถในการคิดเรื่องราวต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความสามารถทางสติปัญญา 6 ระดับ ได้แก่

1. ความรู้ที่เกิดจากความจำ (Knowledge)
2. ความเข้าใจ (Comprehend)

3. การประยุกต์ (Application)
4. การวิเคราะห์ (Analysis)
5. การสังเคราะห์ (Synthesis)
6. การประเมินค่า (Evaluation)

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจเนื่องจากมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเรียนรู้ที่มีอยู่ในปัจจุบันของกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาเพื่อนำแนวคิดดังกล่าวมาพัฒนาการเรียนรู้ด้วยตนเองทั้ง 6 ข้อนั้นว่ามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องประชากรศาสตร์

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ซึ่งอธิบายว่าคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ใช้บ่อยมากในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ผู้วิจัยจึงสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ที่นำมาใช้ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน ว่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยหรือไม่ อย่างไร

แนวความคิดที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยประยุกต์ใช้แนวคิดของ ธงชัย สันติวงศ์ (2541: 10) ซึ่งมีทั้งหมด 8 ข้อ คือ คุณภาพของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น คุณค่าของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ปริมาณงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ความสำเร็จในการทำงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น การยอมรับในผลงานจากองค์กรเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น การยกย่องในความสำเร็จจากองค์กรเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ความก้าวหน้าอาชีพจากองค์กรเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น และรายได้ เงินเดือนเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดมาใช้ในการงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น และด้านคุณค่าของงานเทียบกับบุคคลอื่น

เนื่องจากการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเบื้องต้นว่าสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีคุณภาพ และด้านคุณค่าของงานเพิ่มมากขึ้นหรือไม่อย่างไร ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกมาเป็นข้อคำถามจำนวน 2 ข้อ เพื่อต้องทราบว่าการเรียนรู้ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเบื้องต้น ซึ่งข้ออื่นๆเป็นข้อคำถามที่เป็นผลลัพธ์ที่ได้จากการเรียนรู้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research method) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งเป็น 3 อาคาร ได้แก่ อาคารนานาเหนือ อาคารปทุมวัน อาคารถนนศรีอยุธยา ซึ่งมีพนักงาน จำนวน 294 คน (ที่มา: งานวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานเช็คข้อมูล ณ วันที่ 2 กรกฎาคม 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Taro Yamane

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

เมื่อ N = จำนวนประชากรทั้งหมด

n = ขนาด (จำนวน) ของกลุ่มตัวอย่าง

e = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่จะยอมให้เกิดขึ้นได้

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{294}{1 + 294(0.0025)}$$

$$n = 168.97$$

$$= 169 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่าง n เท่ากับ 169 คน ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 17 คน เพื่อความสมบูรณ์มากขึ้น รวมเป็น 186 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง (Sampling)

การสุ่มตัวอย่าง ผู้ศึกษาวิจัยจะสุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Nonprobability Sampling) โดยมีขั้นตอนในการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota sampling) ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่าง โดยสำนักงานใหญ่แบ่งเป็น 3 อาคาร ได้แก่ อาคารนานาชาติ อาคารปทุมวัน และอาคารถนนศรีอยุธยา ดังนั้นผู้วิจัยจะกำหนดโควตาประชากรอาคารละ 62 คน

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแจกแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้เข้าไปเก็บข้อมูลจากพนักงานตามสัดส่วนของโควตาแต่ละอาคารตามจำนวนที่กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 ให้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาความรู้จากตำรา เอกสารวิชาการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม

การกำหนดขอบเขตของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายปิด มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

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

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานที่มีอายุสูงสุด มีอายุ 60 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำสุด มีอายุ 21 ปี (ที่มา: งานข้อมูลพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย. 2556. พฤษภาคม) การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงอายุดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 21}{4} \\ &= 9.75 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงอายุที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

2.1 21 – 30 ปี

2.2 31 – 40 ปี

2.3 41 – 50 ปี

2.4 51 – 60 ปี

3. สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

3.1 โสด

3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

โดยการกำหนดระยะเวลาการทำงานนั้น ได้อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545: 34-35)

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

จากข้อมูลของฝ่ายทรัพยากรบุคคล พนักงานของธนาคารมีระยะเวลาทำงานต่ำสุด คือ 1 ปี และระยะเวลาทำงานสูงสุด คือ 39 ปี (ที่มา: งานข้อมูลพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย. 2556. พฤษภาคม) การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงระยะเวลาในการทำงานดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงระยะเวลาการทำงาน โดยแบ่งช่วงออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} &= \frac{39 - 1}{4} \\ &= 9.50 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาการทำงานที่ใช้ในแบบสอบถามดังนี้

5.1 1 – 10 ปี

5.2 11 – 20 ปี

5.3 21 – 30 ปี

5.4 31 ปีขึ้นไป

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

6.1 15,000 – 25,000 บาท

6.2 25,001 – 35,000 บาท

6.3 35,001 – 45,000 บาท

6.4 45,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า ทั้งหมดจำนวน 24 ข้อ ประกอบด้วย

ความรู้ที่เกิดจากความจำ	จำนวน 4 ข้อ
ความเข้าใจ	จำนวน 4 ข้อ
การประยุกต์	จำนวน 4 ข้อ
การวิเคราะห์	จำนวน 4 ข้อ
การสังเคราะห์	จำนวน 4 ข้อ
การประเมินค่า	จำนวน 4 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval (I) ความกว้างของอันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค

คะแนนเฉลี่ย **ระดับความคิดเห็น**

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีการเรียนรู้ในระดับน้อยมาก

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีการเรียนรู้ในระดับน้อย

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีการเรียนรู้ในระดับปานกลาง

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีการเรียนรู้ในระดับมาก

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีการเรียนรู้ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านคุณภาพของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น และด้านคุณค่าของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ทั้งหมดจำนวน 2 ข้อ

ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบ Likert scale ซึ่งจัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) มี 5 ระดับดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2545: 34-35)

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างดังนี้

$$\begin{aligned}\text{Interval (I) ความกว้างของอันตรภาค} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.8\end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค

คะแนนเฉลี่ย

ระดับความคิดเห็น

คะแนน 1.00 – 1.80 หมายถึง มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับไม่ดีมาก

คะแนน 1.81 – 2.60 หมายถึง มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับไม่ดี

คะแนน 2.61 – 3.40 หมายถึง มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนน 3.41 – 4.20 หมายถึง มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับดี

คะแนน 4.21 – 5.00 หมายถึง มีประสิทธิภาพการทำงานในระดับดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสารงานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจริง

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out)

7. นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาค่าความ (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของ ครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450) ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าตั้งแต่ $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และผู้วิจัยกำหนดค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.70 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพจากการนำแบบสอบถามไปคำนวณหาความเชื่อมั่น จำนวน 30 ชุด ของแบบสอบถาม ตอนที่ 2 และตอนที่ 3 ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค ดังนี้

7.1 แบบสอบถามตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ	เท่ากับ .840
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านความเข้าใจ	เท่ากับ .832
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการประยุกต์	เท่ากับ .859
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการวิเคราะห์	เท่ากับ .917
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการสังเคราะห์	เท่ากับ .836
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้านการประเมินค่า	เท่ากับ .806

7.2 แบบสอบถามตอนที่ 3 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เท่ากับ .888
---	--------------

8. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากข้อมูล que ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ทั้ง 3 อาคาร คือ อาคารนานาเหนือ อาคารปทุมวัน และอาคารถนนศรีอยุธยา ทั้งหมดจำนวน 186 ชุด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวกับการทำวิจัย เอกสารต่างๆ จากวารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง
2. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลจริงแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
3. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบ ลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

4. นำข้อมูลที่ลงรหัสไปแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการวิเคราะห์ ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมการวิเคราะห์สถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical package for social sciences for windows)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ใช้วิเคราะห์ข้อมูล เพื่ออธิบายลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน จากแบบสอบถามตอนที่ 1 นำมาแจกแจงความถี่และแสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage)

1.2 ข้อมูลด้านการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และข้อมูลด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Means) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้วิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ t-test (Independent t-test) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มประชากร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

2.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

2.2 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 การเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ประกอบด้วยหลัก 6 ประการ คือ ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.2.1 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 38)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 46-47)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation หรือ S.D.) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 48)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

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

เมื่อ α	แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน จำนวนคำถาม
$\overline{\text{covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
variance	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{Sp \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ $\overline{X_1}$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i; i = 1 . 2
Sp	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_1	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
S_1^2	แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i; i = 1 . 2

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

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความอิสระ = V

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t -distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2

V แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

2. สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F - test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 293) มีสูตรดังนี้

ตารางแสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	$k-1$	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	$n-k$	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	$n-1$	$SS_{(T)}$		

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

เมื่อ F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
K	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
n	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between sum of square)
$SS_{(W)}$	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within sum of square)
$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups)
n-k	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (Within degree of freedom)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's least significant difference (LSD) (กลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 333)

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

โดยที่	$n_i \neq n_j$
เมื่อ LSD	แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม $= n - k$
MSE	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(W)}$)
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
α	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

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

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

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

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน	ขนาดของประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกตุสิงห์. 2526: 116) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
$MS_{(W)}$	แทน	ประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean square within groups) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3. สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ข้อที่ 3 ข้อที่ 4 ข้อที่ 5 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ r_{xy}	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน ผลรวมคะแนน X
$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนน Y
$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวกำลังสอง
$(\sum Y)^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวกำลังสอง
$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และ ชุด Y
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กลายาวานิษฐ์บัญชา. 2546: 350-351) คือ

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

เกณฑ์การอ่านค่าความหมายสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.01 – 0.30	ต่ำ
0.31 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการวิจัยเรื่อง “การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 186 คน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ และอักษรย่อต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน สถิติทดสอบ t-test
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน สถิติทดสอบ F-test
df	แทน องศาของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
Prob. (p)	แทน ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
H ₀	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น และด้านคุณค่าของงานเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุমানเพื่อการทดสอบสมมติฐาน จำนวน 2 ข้อ ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ปัจจัยด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละปรากฏผลดังตาราง 1 ดังนี้

ตาราง 1 จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	84	45.20
หญิง	102	54.80
รวม	186	100.00
2. อายุ		
21 – 30 ปี	30	16.10
31 – 40 ปี	40	21.50
41 – 50 ปี	62	33.40
51 – 60 ปี	54	29.00
รวม	186	100.00
3.สถานภาพสมรส		
โสด	97	52.20
สมรส/อยู่ด้วยกัน	83	44.60
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	6	3.20
รวม	186	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	4.80
ปริญญาตรี	152	81.60
สูงกว่าปริญญาตรี	25	13.40
รวม	186	100.00
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 – 10 ปี	46	24.70
11 – 20 ปี	40	21.50
21 – 30 ปี	64	34.40
31 ปีขึ้นไป	36	19.40
รวม	186	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
6. รายได้ต่อเดือน		
15,000 – 25,000 บาท	33	17.70
25,001 – 35,000 บาท	25	13.40
35,001 – 45,000 บาท	44	23.70
45,001 บาทขึ้นไป	84	45.20
รวม	186	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 186 คน จำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 และเพศชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมา คือ อายุ 51 - 60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ถัดมามีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอายุ 21 - 30 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20 มีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 และมีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 81.60 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 และมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิด

เป็นร้อยละ 17.70 และมีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มี 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 1 พบว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพสมรส และด้านระดับการศึกษา มีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อ เป็นการใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏตามตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 จำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพสมรสและ ด้านระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการจัดกลุ่มใหม่

ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์	จำนวน	ร้อยละ
3.สถานภาพสมรส		
โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	103	55.40
สมรส / อยู่ด้วยกัน	83	44.60
รวม	186	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี	161	86.60
สูงกว่าปริญญาตรี	25	13.40
รวม	186	100.00

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 2 พบว่า ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพสมรส และด้านระดับการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามการจัดกลุ่มใหม่ ได้ดังนี้

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และมีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวบรวมรายด้าน

ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความรู้ที่เกิดจากความจำ	3.90	.634	มาก
ความเข้าใจ	3.80	.716	มาก
การประยุกต์	3.86	.771	มาก
การวิเคราะห์	3.86	.722	มาก
การสังเคราะห์	3.79	.706	มาก
การประเมินค่า	3.83	.773	มาก
ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้โดยรวม	3.84	.660	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 3 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า

ในด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ ด้านการประยุกต์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านการวิเคราะห์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ด้านการประเมินค่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ด้านความเข้าใจ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และด้านการสังเคราะห์ พนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ

ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ	$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน	3.97	.661	มาก
2. สามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน	3.89	.759	มาก
3. สามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ	3.87	.837	มาก
4. สามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมา	3.88	.783	มาก
รวมด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ	3.90	.634	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 4 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน สามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน สามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมา และสามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.89 3.88 และ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเข้าใจ

ด้านความเข้าใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ หรือการกระทำได้เสมอ	3.87	.760	มาก
2. สามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงาน	3.73	.829	มาก
3. สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน	3.83	.888	มาก
4. มักจะทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจ	3.77	.859	มาก
รวมด้านความเข้าใจ	3.80	.716	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 5 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ หรือการกระทำได้เสมอ สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน มักจะทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.83 3.77 และ 3.73 ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการประยุกต์

ด้านการประยุกต์	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	3.96	.801	มาก
2. มักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ	3.82	.809	มาก
3. มักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน	3.87	.856	มาก
4. มักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตน	3.80	.952	มาก
รวมด้านการประยุกต์	3.86	.771	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 6 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการประยุกต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ สามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ มักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน มักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ และมักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.87 3.82 และ 3.80 ตามลำดับ

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวิเคราะห์

ด้านการวิเคราะห์	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมีข้อมูลมาจากแหล่งใด	3.84	.730	มาก
2. สามารถวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละงานได้	3.83	.831	มาก
3. สามารถวิเคราะห์งานตามหลักการได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไร	3.84	.890	มาก
4. สามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการกระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี	3.91	.817	น้อย
รวมด้านการวิเคราะห์	3.86	.721	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 7 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการกระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมีข้อมูลมาจากแหล่งใด สามารถวิเคราะห์งานตามหลักการได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไร และสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.84 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสังเคราะห์

ด้านการสังเคราะห์	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น
1. สามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้ว่ามาจากสาเหตุใด	3.79	.801	มาก
2. สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่	3.84	.796	มาก
3. มักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการ เพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ	3.77	.827	มาก
4. มักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหน	3.75	.761	มาก
รวมด้านการสังเคราะห์	3.79	.706	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 8 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการสังเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ สามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้ว่ามาจากสาเหตุใด มักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการ เพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ และมักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.79 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการประเมินค่า

ด้านการประเมินค่า	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น
1. โดยส่วนใหญ่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI)	3.89	.900	มาก
2. สามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด	3.83	.894	มาก
3. ประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเอง	3.92	.857	มาก
4. คิดว่าการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง	3.68	.901	มาก
รวมด้านการประเมินค่า	3.83	.773	มาก

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 9 พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านการประเมินค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเอง โดยส่วนใหญ่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI) สามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด และคิดว่าการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.89 3.83 และ 3.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับ ประสิทธิภาพ การทำงาน
1. ด้านคุณภาพของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น	4.01	.802	ดี
2. ด้านคุณค่าของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น	3.97	.850	ดี
รวมด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	3.99	.761	ดี

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 10 พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านคุณภาพของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น และด้านคุณค่าของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ 3.97 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) โดยใช้วิธีการทดสอบ ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ในการทดสอบด้วยสถิติ Independent Samples t-test ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่าง ระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มี 2 กลุ่ม โดยทดสอบค่าความแปรปรวนด้วย Levene's test เมื่อค่า Sig. มากกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances assumed และเมื่อ Sig. น้อยกว่า .05 จะอ่านค่า t-test ที่ Equal variances not assumed และในการทดสอบด้วย One Way ANOVA ผู้วิจัยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of

Variance: One Way ANOVA) โดยเริ่มจากการทดสอบค่า Levene's test เพื่อทดสอบค่าความแปรปรวนของข้อมูล ถ้า Levene's test มีค่า Sig. น้อยกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยสถิติ Brown-Forsythe และเพื่อให้ทราบว่ามีค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยหลายคู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 และเมื่อ Levene's test มีค่า Sig. มากกว่า .05 ผู้วิจัยทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยโดยสถิติ F-test และหากพบว่ามีค่าความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ เพื่อให้ทราบว่ามี ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน จะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ ใดบ้างที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) การทดสอบ Levene's test มีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 2 ในการทดสอบสมมติฐานที่เกี่ยวกับการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

การนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐานซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐาน 2 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามหัวข้อต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเพศ

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene's test for			t-test for Equality of Means					
		Equality of		เพศ						
		Variances								
		<i>F</i>	p.		$\bar{X}$	n	S.D.	<i>t</i>	<i>df</i>	p.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	Equal									
	variances	.224	.636	ชาย	3.85	84	.735	-.24685*	184	.027
	assumed			หญิง	4.10	102	.768			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 11 การทดสอบความแปรปรวน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านเพศ มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .636 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานเพศชาย โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.25

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่าย
สนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	.702	3	182	.552

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 12 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวน
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด
(มหาชน) ด้านอายุ มีค่า Prob. เท่ากับ .552 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)
และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละช่วงอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้น
ผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 13

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่าย
สนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยวิธีทดสอบแบบ One
Way ANOVA

ประสิทธิภาพในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ประสิทธิภาพในการ ทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.448	2.483	4.529**	.004
	ภายในกลุ่ม	182	99.768	.548		
	รวม	185	107.216			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 13 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงาน
โดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ
โดยวิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่าง
กันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่ง
ยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple

comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

อายุ	$\bar{x}$	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41- 50 ปี	51- 60 ปี
21 – 30 ปี	4.33		.470** (.009)	.540** (.001)	.220 (.189)
31 – 40 ปี	3.86			.070 (.631)	-.250 (.109)
41- 50 ปี	3.79				-.322* (.021)
51- 60 ปี	4.11				

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .470

พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 41- 50 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41- 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41- 50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .540

พนักงานที่มีอายุ 41- 50 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 51- 60 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 51- 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 51- 60 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .322

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene's test for Equality of Variances		สถาน ภาพ สมรส		t-test for Equality of Means				
		F	p.	$\bar{X}$	n	S.D.	t	df	p.	
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	Equal variances assumed	.034	.854	3.98	103	.755	-.216	184	.830	โสด/หย่า
										ร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
										สมรส/อยู่ด้วยกัน
				4.00	83	.773				

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 15 การทดสอบความแปรปรวน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านสถานภาพสมรส มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .854 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน

หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรส ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .830 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1. 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพในการทำงาน		Levene's test		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means					
		for								
		Equality of Variances								
		<i>F</i>	p.		$\bar{X}$	n	S.D.	<i>t</i>	<i>df</i>	p.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม				ต่ำกว่า						
	Equal			ปริญญา						
	variances	1.458	.229	ตรี/	3.98	161	.715	-.095	184	.925
	assumed			ปริญญา						
				ตรี						
				สูงกว่า						
				ปริญญา	4.00	25	1.031			
				ตรี						

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 16 การทดสอบความแปรปรวน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านระดับการศึกษา มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .229 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษา ไม่

แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทดสอบความแตกต่างแบบ t-test กรณี Equal variance assumed พบว่า มีค่า Probability (prob.) เท่ากับ .925 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.509	3	182	.214

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 17 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่า Prob. เท่ากับ .214 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละช่วงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 18

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยวิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.010	2.337	4.244**	.006
	ภายในกลุ่ม	182	100.207	.551		
	รวม	185	107.216			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 18 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยวิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่าง
กันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	1 – 10 ปี	11 – 20 ปี	21 – 30 ปี	31 ปีขึ้นไป
1 – 10 ปี	4.27		.430** (.007)	.460** (.002)	.170 (.292)
11 – 20 ปี	3.84			.030 (.867)	-.260 (.129)
21 – 30 ปี	3.81				-.290 (.067)
31 ปีขึ้นไป	4.10				

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปีโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .430

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงาน

โดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .460

ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene Statistic	df1	df2	Prob.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	1.778	3	182	.153

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 20 พบว่า ค่า Probability (prob.) จากค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ด้านรายได้ต่อเดือน มีค่า Prob. เท่ากับ .153 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แต่ละช่วงรายได้ต่อเดือน มีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติ One Way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิเคราะห์ดังตาราง 21

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA

ประสิทธิภาพในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Prob.
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	12.143	4.048	7.748**	.000
	ภายในกลุ่ม	182	95.074	.522		
	รวม	185	107.216			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 21 พบว่า ความแตกต่างของประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยวิธีทดสอบแบบ One Way ANOVA พบว่า มีค่า Prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันกับ
ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย
จำกัด (มหาชน) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ LSD

รายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	15,000 – 25,000 บาท	25,001 – 35,000 บาท	35,001 – 45,000 บาท	45,001 บาท ขึ้นไป
15,000 – 25,000 บาท	4.24		.740** (.000)	.470** (.005)	.100 (.503)
25,001 – 35,000 บาท	3.50			-.270 (.134)	-.640** (.000)
35,001 – 45,000 บาท	3.77				-.370** (.007)
45,001 บาทขึ้นไป	4.14				

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .740

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการ

ทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .470

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 35,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .640

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า prob. เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม แตกต่างจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .370 ส่วนรายคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
สามารถแยกเป็นสมมติฐานเป็น 5 ข้อย่อย ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อ 2.1 การเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน	.450**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. สามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน	.530**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. สามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่างๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ	.540**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. สามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมา	.564**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวมด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ	.628**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 23 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .628 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .450 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .530 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .540 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .564 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมาเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2.2 การเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. สามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ หรือการกระทำได้เสมอ	.553**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. สามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงาน	.457**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน	.576**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. มักจะทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจ	.533**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวมด้านความเข้าใจ	.617**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 24 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมี

ค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .617 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ด้านความเข้าใจเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อสามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ หรือการกระทำได้เสมอเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .553 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ หรือการกระทำได้เสมอเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงานกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .457 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .576 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกันเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อมักจะทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .533 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่ามีทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2.3 การเรียนรู้ ด้านการประยุกต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การเรียนรู้ ด้านการประยุกต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ ด้านการประยุกต์	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. สามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้	.531**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. มักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ	.623**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
3. มักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน	.565**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. มักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตน	.553**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวมด้านการประยุกต์	.660**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 25 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .660 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ ด้านการประยุกต์เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างสูง เมื่อพิจารณา ray ข้อ พบว่า

ข้อสามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .531 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อมักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .623 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับก่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะมักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับก่อนข้างสูง

ข้อมักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .565 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะมักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อมักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .553 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่ามีเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตนเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2.4 การเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตาราง 26 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. สามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมี ข้อมูลมาจากแหล่งใด	.600**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. สามารถวิเคราะห์ความสำคัญของ แต่ละงานได้	.573**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. สามารถวิเคราะห์งานตามหลักการ ได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไร	.675**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
4. สามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการ กระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี	.589**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวมด้านการวิเคราะห์	.691**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 26 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .691 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อสามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมีข้อมูลมาจากแหล่งใดกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .600 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมีข้อมูลมาจากแหล่งใดเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละงานได้กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .573 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละงานได้เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อสามารถวิเคราะห์งานตามหลักการได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไรกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .675 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถวิเคราะห์งานตามหลักการได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไรได้เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ข้อสามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการกระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .589 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการกระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดีเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2.5 การเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

H₁: การเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. สามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้ว่ามาจากสาเหตุใด	.611**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
2. สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่	.621**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
3. มักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการเพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ	.570**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. มักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหน	.563**	.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวมด้านการสังเคราะห์	.668**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 27 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .668 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมี

ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อสามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้มาจากสาเหตุใดกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .611 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้มาจากสาเหตุใดเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ข้อสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .621 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ข้อมักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการ เพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .570 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะมักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการ เพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ข้อมักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหนกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .563 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าจะมักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหน เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2.6 การเรียนรู้ ด้านการประเมินค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การเรียนรู้ ด้านการประเมินค่า ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

H_1 : การเรียนรู้ ด้านการประเมินค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการประเมินค่ากับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การเรียนรู้ ด้านการประเมินค่า	ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม			
	Pearson Correlation(r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. โดยส่วนใหญ่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI)	.782**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
2. สามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด	.862**	.000	สูง	เดียวกัน
3. ประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเอง	.814**	.000	สูง	เดียวกัน
4. คิดว่าการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง	.775**	.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
รวมด้านการประเมินค่า	.928**	.000	สูง	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 28 ผลการทดสอบค่าทางสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ ด้านการประเมินค่า กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปร

ทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .928 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง ด้านการประเมินค่าเพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม โดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับสูง เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า

ข้อโดยส่วนใหญ่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI) กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .782 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าคุณสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI) เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

ข้อสามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .862 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าคุณสามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับสูง

ข้อประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเองกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .814 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าคุณประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเอง เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้นในระดับสูง

ข้อการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม พบว่า มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .775 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ถ้าพนักงานรู้สึกว่าการวัดผลงานจากการประเมิน

คุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม เพิ่มขึ้น ในระดับค่อนข้างสูง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 29 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงไทยสำนักงานใหญ่ โดยรวม
สมมติฐานข้อ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันไปมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	
เพศ	✓
อายุ	✓
สถานภาพสมรส	X
ระดับการศึกษา	X
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓
รายได้ต่อเดือน	✓
สมมติฐานข้อ 2 การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	
ความรู้ที่เกิดจากความจำ	✓
ความเข้าใจ	✓
การประยุกต์	✓
การวิเคราะห์	✓
การสังเคราะห์	✓
การประเมินค่า	✓

หมายเหตุ

เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์กัน)

เครื่องหมาย X หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์ต่อธนาคารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถกำหนดวิธีการบริหารเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้แก่พนักงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างเต็มความสามารถ

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

ธนาคารสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน รวมถึงสามารถกำหนดวิธีการบริหารเพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความรู้แก่พนักงาน ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดเพื่อธนาคารสามารถตอบสนองความต้องการลูกค้าได้อย่างแท้จริง และสามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างเต็มความสามารถ

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 54.80 และเพศชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 ตามลำดับ

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 33.40 รองลงมา คือ อายุ 51-60 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 ถัดมามีอายุ 31-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และอายุ 21-30 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และมีสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี/ปริญญาตรี มีจำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 86.60 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 34.40 รองลงมา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 24.70 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 45.20 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.70 และมีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มี 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์

การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า พบว่า ระดับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้ของ พนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.84 โดยมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ สามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน สามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน สามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมา และสามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่างๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 3.89 3.88 และ 3.87 ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความ หรือการกระทำได้เสมอ สามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน มักจะทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจ และสามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 3.83 3.77 และ 3.73 ตามลำดับ

ด้านการประยุกต์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมาก คือ สามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ มักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน มักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ และมักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 3.87 3.82 และ 3.80 ตามลำดับ

ด้านการวิเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการกระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี สามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมีข้อมูลมาจากแหล่งใด สามารถวิเคราะห์งานตามหลักการได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไร และสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.84 3.84 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านการสังเคราะห์ โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ สามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่ สามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้ว่ามาจากสาเหตุใด มักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการ เพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ และมักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.79 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ

ด้านการประเมินค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็น

กระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเอง โดยส่วนใหญ่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI) สามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด และคิดว่าการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 3.89 3.83 และ 3.68 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นในระดับมากทุกข้อ คือ ด้านคุณภาพของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น และด้านคุณค่าของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และ 3.97 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขาธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานเพศชาย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.25

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างอยู่จำนวน 3 คู่ คือ พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี พนักงานที่มีอายุ 21 – 30 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 41- 50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 41- 50 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 51- 60 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างอยู่จำนวน 2 คู่ คือ พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 20 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 – 10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21 – 30 ปี

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความแตกต่างอยู่จำนวน 4 คู่ คือ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป

สมมติฐานที่ 2 การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานข้อ 2.1 การเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อ 2.2 การเรียนรู้ ด้านความเข้าใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อ 2.3 การเรียนรู้ ด้านการประยุกต์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อ 2.4 การเรียนรู้ ด้านการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อ 2.5 การเรียนรู้ ด้านการสังเคราะห์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง

สมมติฐานข้อ 2.6 การเรียนรู้ ด้านการประเมินค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งยอมรับสมมติฐานรองที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยเรื่อง การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีประเด็นให้อภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันไปมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ผลการวิจัยพบว่า

ด้านเพศ พบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานเพศชาย อาจจะเนื่องจากเพศหญิงเป็นเพศที่มีความละเอียดรอบคอบ มากกว่าเพศชาย ดังนั้นในการทำงานจึงมีความละเอียดรอบคอบในรายละเอียดงานมากกว่า จึงอาจจะส่งผลให้พนักงานที่เป็นเพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าพนักงานเพศชาย ซึ่งในปัจจุบันอาจจะเห็นได้จากผู้บริหารระดับสูงและระดับหัวหน้างานในหลายๆองค์กรก็เป็นหญิงมากขึ้น โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรภรณ์ เนินกร่าง (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ฟิลิปส์ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ กนกกาญจน์ เพชรประไพ (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า พนักงานเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

ด้านอายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า อาจจะเนื่องจากพนักงานที่ยังมีอายุน้อยจะยังมีความกระตือรือร้นในการทำงาน เป็นคนรุ่นใหม่ที่มีความมุ่งมั่น และต้องการพิสูจน์ฝีมือในการทำงานให้เป็นที่ยอมรับของหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน รวมทั้งในปัจจุบันคนรุ่นใหม่มักจะมีแนวคิดที่แตกต่าง ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้ในการทำงานด้วย สำหรับผู้ที่ทำงานมานานจะมีอายุค่อนข้างมากมักจะไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นมากนัก เพราะอาจจะมีความรู้สึกรู้ว่าทำงานมานานแล้ว และรวมทั้งมีภาระหน้าที่มากขึ้นตามช่วงอายุ ดังนั้นจึงอาจจะทำให้พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่า

พนักงานที่มีอายุมากกว่า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร วัฒนศรานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุ ต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล เกิดภักดี (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานชิดลม พบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน

ด้านสภาพภาพสมรส พบว่า พนักงานที่มีสภาพภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องจากการศึกษาพบว่าบุคลากรส่วนใหญ่มีสภาพภาพโสด และสมรสหรืออยู่ด้วยกัน ดังนั้น อาจจะมีลักษณะแนวคิด วิธีการดำเนินชีวิตที่อาจจะคล้ายคลึงกัน ดังนั้น อาจจะทำให้ตัวแปรด้านสภาพภาพ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน หรือพนักงานทุกคนในองค์กรอาจจะได้รับการฝึกฝนทักษะในการทำงานมาอย่างดีเท่าเทียมกันจึงไม่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2556: 95) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ที่มี สภาพภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จุงหัตถการสาริต (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มี สภาพภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อาจจะเนื่องจาก พนักงานส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโทขึ้นไป ดังนั้นจึงอาจจะส่งผลให้ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกัน ไม่มีผลประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานที่แตกต่างกัน หรืออาจจะเพราะพนักงานทุกระดับการศึกษาล้วนแล้วแต่มีความตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มที่จึงทำให้มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิทยา จุงหัตถการสาริต (2552) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัท แอดวานซ์ ดาต้าเน็ตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด พบว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นฤมล เกิดภักดี (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศรม รีสอร์ท อำเภอหัวหิน

ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า อาจจะเนื่องจากระยะเวลาการทำงานมีผลต่อความเบื่อหน่ายในงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่น้อยลง เพราะอาจเกิดความรู้สึกว่าจำเจในการทำงาน และไม่ได้มีการเพิ่มหรือพัฒนางานที่ทำให้มากขึ้น แตกต่างกับพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าที่อาจจะยังใหม่ต้องงาน จึงพยายามปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ซึ่งอาจจะส่งผลให้พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพร วัฒนศรานนท์ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวชสุขุมวิท พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่มีอายุการทำงานต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า อาจจะเนื่องจากพนักงานมีความอ่อนไหวต่อเรื่องของผลตอบแทน ดังนั้นอาจจะทำให้รู้สึกว่ามีเงินเดือนน้อยอาจจะไม่ต้องทำงานและรับผิดชอบมากกว่าผู้ที่อัตราเงินเดือนสูงกว่า ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่ามีประสิทธิภาพการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนสูง โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ หทัยรัตน์ ต้นสุวรรณ (2556: 95) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ที่มี รายได้ต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ สอดคล้องกับงานวิจัยของนฤมล เกิดภักดี (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวศาสตร์ รีสอร์ท อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์ ผลการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานข้อ 2 การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า

การเรียนรู้ของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แก่วิธีการเรียนรู้ที่เกิดจากความจำ ด้านความเข้าใจ ด้านการประยุกต์ ด้านการวิเคราะห์ ด้าน

การสังเคราะห์ และด้านการประเมินค่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างสูง ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ ด้านความเข้าใจ ด้านการประยุกต์ ด้านการวิเคราะห์ ด้านการสังเคราะห์ และด้านการประเมินค่า เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง อาจจะเนื่องจากว่า ปัจจัยการเรียนรู้ทั้ง 6 ด้านเป็นปัจจัยที่ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เพราะว่า การเรียนรู้ คือ กระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด ซึ่งหากพนักงานมีการเรียนรู้ที่ดี ย่อมทำให้สามารถนำมาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาครั้งนี้เป็นไปตามแนวคิดที่ว่า การเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับแนวคิด การเรียนรู้ตามทฤษฎีของบลูม (Bloom.1976) ตามการเรียนรู้ 6 ระดับ คือ 1) ความรู้ที่เกิดจากความจำ (knowledge) ซึ่งเป็นระดับล่างสุด คือ ความสามารถในการเก็บรักษาประสบการณ์ต่างๆ จากการที่ได้รับรู้ไว้และระลึกสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากการหามอบให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนา ระดมความคิด 2) ความเข้าใจ (Comprehend or understanding) คือ ความสามารถในการจับใจความสำคัญของสื่อและสามารถแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ตีความ คาดคะเน ขยายความ หรือ การกระทำอื่นๆ ได้แก่ การสรุปใจความสำคัญของงานที่ฟังได้เรียนรู้มา และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา 3) การประยุกต์ (Application) คือ การนำความรู้ไปใช้ เป็นขั้นที่สามารถนำความรู้ ประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ ซึ่งจะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ จึงจะสามารถนำไปใช้ได้ ได้แก่ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงาน เช่น การตอบปัญหาสาขา ให้ความรู้หรือแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคต่างๆ แก่พนักงานในการปฏิบัติงานกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ 4) การวิเคราะห์ (Analysis) คือ สามารถแก้ปัญหา ตรวจสอบได้ การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของงานแต่ละงานเพื่อหาข้อมูลสรุปเป็นฐานข้อมูลหลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปประยุกต์ใช้ 5) การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการที่การถ่ายทอดความคิดออกมาให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่าย การกำหนดวางแผนวิธีการดำเนินงานขึ้นใหม่หรือ แนวคิดใหม่ ได้แก่ การรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ว่าสาเหตุเกิดจากอะไรหรือนำมาคิดเพื่อลดกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น และ 6) การประเมินค่า (Evaluation) คือ ความสามารถในการตัดสินใจหรือ สรุปเกี่ยวกับคุณค่าของสิ่งต่างๆ ออกมาในรูปของคุณธรรมอย่างมีกฎเกณฑ์ที่เหมาะสม ซึ่งอาจเป็นไปตามเนื้อหาสาระในเรื่องนั้นๆ หรืออาจเป็นกฎเกณฑ์ที่สังคมยอมรับก็ได้ ได้แก่ การปฏิบัติได้ตามตัวชี้วัด (KPI) ที่ทางธนาคารได้กำหนดไว้ ซึ่งจากแนวคิดการเรียนรู้ตามทฤษฎีของบลูม 6 ขั้นตอนดังกล่าวมีผลต่อการทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ด้านปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์

ธนาคารควรให้ความสำคัญและจัดกิจกรรมเพื่อให้พนักงานมีโอกาสนในการพัฒนาทักษะในการทำงาน ตลอดจนพยายามสร้างความสัมพันธ์กับพนักงาน โดยจัดกิจกรรมให้มีความเหมาะสมกับพนักงานแต่ละกลุ่ม เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยลักษณะประชากรศาสตร์ด้านเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยธนาคารควรมุ่งให้ความสำคัญกับพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1.1 กลุ่มพนักงานเพศชาย เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานเพศชายมีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานเพศหญิง ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญ โดยอาจจะจัดกิจกรรมต่างๆ ที่เหมาะสมกับกลุ่มพนักงานเพศชาย

1.2 กลุ่มพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี และพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มี อายุ 41-50 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมน้อยที่สุดในองค์กร และพนักงานที่มีอายุ 21-30 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากที่สุด

1.3 กลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-30 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมน้อยที่สุดองค์กร และกลุ่มพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1-10 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากที่สุด

1.4 กลุ่มพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมน้อยที่สุดและพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,000 - 25,000 บาท เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมมากที่สุด

ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษสำหรับกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่น้อยที่สุดและในขณะเดียวกันก็ต้องเพิ่มและรักษามาตรฐานประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการทำงานที่มากให้คงไว้

2. ด้านการเรียนรู้

องค์กรควรให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า เนื่องจากการเรียนรู้คือกระบวนการที่ทำให้คนเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ความคิด โดยการจัดอบรมหรือการจัดกิจกรรมให้ความรู้แก่พนักงานในด้านต่างๆ ทั้งกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการทำงานในองค์กร และจัดกิจกรรมอบรมให้

ความรู้จากองค์กรภายในนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของพนักงานให้เหมาะสมกับหน้าที่และลักษณะงาน รวมทั้งจัดกิจกรรมระดมสมองให้พนักงานเพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน โดยเฉพาะในด้านการประเมิน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลระดับการเรียนรู้ในระดับค่อนข้างสูง และเป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะแต่ละปัจจัย ดังนี้

2.1 ด้านการประเมินค่า ควรเน้นความสำคัญเพราะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด โดยการสร้างหรือส่งเสริมให้พนักงานสามารถที่จะตัดสินใจหรือสรุปเกี่ยวกับคุณค่างานต่างๆ และสามารถที่ยอมรับการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงาน หรืออาจจะปฏิบัติได้ตามตัวชี้วัด (KPI) ที่ธนาคารได้กำหนดไว้ให้ได้ ทั้งนี้เพื่อเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มขึ้น

2.2 ด้านความรู้ที่เกิดจากความจำ ควรให้พนักงานมีโอกาสที่จะได้รับความรู้ที่เกิดจากการมอบหมายให้เข้ารับการฝึกอบรมหรือเข้าร่วมสัมมนาระดมความคิดเห็นต่างๆ มากขึ้น ทั้งที่จัดขึ้นภายในธนาคารและนอกธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาประยุกต์ และนำประสบการณ์ต่างๆ ที่ได้เรียนรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงานมากที่สุด

2.3 ด้านความเข้าใจ ควรจัดให้มีการทดสอบเกี่ยวกับความเข้าใจของพนักงานในด้านต่างๆ เช่น เกี่ยวกับองค์กร งานที่ปฏิบัติ หรืองานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เป็นต้น เนื่องจากว่าความเข้าใจจะทำให้สามารถจับใจความสำคัญและสามารถแสดงออกมาในรูปของการแปลความ ดีความ คัดคะแนน ขยายความ หรือ การกระทำอื่นๆ ซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงาน เช่น การสรุปใจความสำคัญของงานที่ฟังได้เรียนรู้มา และสามารถปฏิบัติได้ถูกต้องตามความต้องการของผู้บังคับบัญชา โดยอาจจะมีการทดสอบความเข้าใจหลังจากที่พนักงานได้ผ่านการอบรมความรู้ในเรื่องต่างๆมาแล้ว ทั้งนี้เพื่อเป็นการทดสอบความเข้าใจของพนักงานที่แท้จริง ซึ่งหากพนักงานมีความเข้าใจที่แท้จริง ย่อมทำให้ประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มขึ้นด้วย

2.4 ด้านการประยุกต์ ธนาคารควรมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ และงานต่างๆ ที่ชัดเจนทั้งเป็นกลุ่มหรือตัวบุคคล ทั้งนี้เพื่อเป็นการฝึกทักษะในการนำความรู้ ประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่างๆ ได้ด้วยตัวพนักงานเอง เช่น การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าโดยนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในงาน โดยการตอบปัญหาสาขา ให้ความรู้หรือแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคต่างๆ แก่พนักงานในการปฏิบัติงานกับเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานสามารถที่จะพัฒนาตนเองและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้มากขึ้นด้วยตัวเอง

2.5 ด้านการวิเคราะห์ ธนาคารควรให้อิสระการทำงานแก่พนักงานมากขึ้น โดยอาจจะเปิดโอกาสให้พนักงานทุกระดับสามารถแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมต่างๆ การระดมความคิดเห็นเพื่อปฏิบัติงานเดียวกันให้บรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงาน สามารถคิดหรือแยกแยะเรื่องราวสิ่งต่างๆ ออกเป็นส่วนย่อย เป็นองค์ประกอบที่สำคัญได้ และมองเห็นความสัมพันธ์ของส่วนที่เกี่ยวข้องกัน เช่น การวิเคราะห์ประเด็นสำคัญของงานแต่ละงานเพื่อหาข้อมูลสรุปเป็น

ฐานข้อมูลหลักในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการนำไปประยุกต์ใช้ ซึ่งหากพนักงานรู้สึกว่าจะคิดวิเคราะห์ได้ด้วยตัวเอง ก็ย่อมจะทำให้มีความรู้สึกมั่นใจว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ ซึ่งเป็นผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นตามไปด้วย

2.6 ด้านการสังเคราะห์ ธนาคารควรสนับสนุนหรือให้โอกาสพนักงานได้แสดงความรู้ความสามารถ เช่น การให้โอกาสนำเสนองานในห้องประชุม การเป็นตัวแทนธนาคารเข้าร่วมประชุมหรือสัมมนากับองค์กรอื่นๆ หรืออาจจะให้โอกาสเป็นวิทยากรภายในในการนำเสนอความรู้ประสบการณ์ต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร รวมถึงการเปิดโอกาสในการเสนอแนะแนวทางปรับปรุงกระบวนการทำงานต่างๆ ของหน่วยงาน เช่น การรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่เพื่อลดกระบวนการปฏิบัติงานให้มีความถูกต้องและรวดเร็วมากขึ้น ทั้งนี้หากองค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานให้มีโอกาสได้เรียนรู้ ก็จะเป็นการเป็นการฝึกให้พนักงานมีโอกาสดังกล่าวและกล้าที่จะถ่ายทอดความคิดให้ผู้อื่นเข้าใจ ซึ่งจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยการเรียนรู้ ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความรู้ที่เกิดจากความจำ ความเข้าใจ การประยุกต์ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า เป็นปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจากการศึกษาพบว่าปัจจัยการเรียนรู้ ทั้ง 6 ด้าน เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูงและระดับสูง ตามลำดับ ดังนั้น หากพนักงานมีการเรียนรู้ ทั้ง 6 ด้านที่เพิ่มสูงขึ้นก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับค่อนข้างสูงและระดับสูง ตามลำดับด้วย ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการที่จะได้ประสิทธิภาพและผลงานที่ดีจากพนักงาน หากองค์กรมีการส่งเสริมการเรียนรู้แก่พนักงานทุกคนในองค์กร เนื่องจากบุคลากรเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อองค์ในการที่จะสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

3. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน

ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้เพื่อให้พนักงานมีโอกาสดำเนินการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเอง รวมทั้งทำให้พนักงานเห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานอยู่เสมอ เช่น การอบรมเรื่องการพัฒนาตามสายอาชีพ (Career Path) เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อเป็นการรักษาระดับประสิทธิภาพการทำงานหรือเพิ่มระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานให้มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้พบว่า ระดับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และประสิทธิภาพการทำงานจะเพิ่มขึ้นถ้าพนักงานมีระดับการเรียนรู้ที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมพนักงานในแต่ละเขต ภูมิภาค ตลอดจนสาขา อันจะทำให้ผลการศึกษา มีความละเอียดมากขึ้น และสามารถวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเรียนรู้ขององค์กรโดยรวมได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การเรียนรู้กับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้ตัวแปรอิสระตามแนวคิดของการเรียนรู้ของบลูม (Bloom:1976) ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไป ควรนำปัจจัยอื่นมาศึกษาเพิ่มเติมเพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยทัศนคติด้านการบริหารจัดการองค์กร และปัจจัยทัศนคติด้านบรรยากาศในองค์กร เป็นต้น
3. การวิจัยครั้งนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง ดังนั้นในอนาคตอาจจะนำงานวิจัยในครั้งนี้มาปรับปรุงและทำการศึกษาอีกครั้ง เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบ ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษา มีความละเอียดและชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กนกกาญจน์ เพชรประไพ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานร้านเซเว่น อีเลฟเว่น ในเขตกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548) *ทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัทเคเวต ปีโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- (2553). *ทฤษฎีแนวคิดบลูม*. สืบค้นเมื่อ 19 ตุลาคม 2556, จาก <http://pornpen-pen.blogspot.com/2010/11/blog-post.html>
- บุญชลี คำชาย. (2545). *พฤติกรรมกับการพัฒนาตนเอง*. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- ตุลา มหาพสุธารนที. (2545). *หลักการจัดการ Principle of Management*. กรุงเทพฯ: พี เอ็น เค แอนด์ สายพรีนติ้งส์.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2538). *ปทานุกรมการบริหาร*. กรุงเทพฯ: พระนคร.
- ทิพาดี เมฆสรรค์. (2538). *การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- เทพี วรรณวงศ์ (2545). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการเรียนการสอนของครู กลุ่มสร้างเสริมประสบการณ์ชีวิต ชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2541). *การบริหารเชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ธนพร วัฒนศรานนท์. (2555). *ปัจจัยด้านการปรับปรุงมาตรฐานในการให้บริการ และด้านบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธานินทร์ สุทธบุญชร (2543). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีฝ่ายการพนักงาน บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล กิตตะยานนท์. (2545). *พฤติกรรมในองค์กร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- นฤมล เกิดภักดี (2554). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาศรม
รีสอร์ท อำเภอหัวหิน ประจวบคีรีขันธ์. ปริญญาโท กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นงเยาว์ ผลดี; และเรวัตร์ พิศเกาะ (2549). ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม
และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไทยฮั้วยางพาราจำกัด (มหาชน).
กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- ประสิทธิ์ ทองอ่อน. (2542: 34). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. เอกสารอัดสำเนา.
- ปรีทัศน์ โชคไพบูลย์. (2548: 16). พฤติกรรมการจัดการความขัดแย้ง การพัฒนาตนเองที่ส่งผล
ต่อประสิทธิผลของทีมงาน. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พระราชวรมุณี (2538) การพัฒนาคน. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.
- เพ็ญแข แสงแก้ว. (2541). การวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรภรณ์ เนินกร่าง (2554). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน บริษัท ฟิลิปส์อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การ
จัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). เอกสารประกอบการสอนวิชาพฤติกรรมองค์การ. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- เรียม ศรีทอง. (2542). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: เวิร์ดเวฟเอดดูเคชั่น.
- วันชัย รจิวณิช. (2539). การศึกษาการทำงาน หลักการและกรณีศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 3.
กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วาสนา ศิริประเสริฐ; และคณะ. (2538). เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่องการพัฒนา
งานพัฒนาคนด้วย 5S และ QC CIRCLE. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-
ญี่ปุ่น.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของข้าราชการต่ององสารวัตร
นักเรียนกรมพลศึกษา. สารนิพนธ์ ร.ม. (บริหารรัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิทยา จุฬหัตถการสาธิต. (2552). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน บริษัท แอดวานซ์
ดาต้าเนตเวิร์ค คอมมูนิเคชั่นส์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร แก่นไร่. (2541). การพัฒนาตนเองของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงาน
การประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: อรุณการพิมพ์.

- สมใจ ลักษณะ. (2547). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2543). *พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน*. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- สมาน รังสิโยกฤษฎ์. (2540). *ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: กรมสามัญศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544). *การพัฒนาบุคคล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปฏิรูปวิชาชีพครู สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.
- หทัยรัตน์ สอนขำนิ. (2548). *ความต้องการพัฒนาตนเอง ของข้าราชการสำนักอำนวยการ สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- หทัยรัตน์ ตันสุวรรณ. (2550). *ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ความจงรักภักดีต่อองค์กร และบรรยากาศในองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัมพิกา ไกรฤทธิ. (2532). *ปัญหาของคนงานสูงอายุ ใน วราภรณ์ เชื้ออินทร์. (บรรณาธิการ). มนุษย์สัมพันธ์ในโรงงาน. ภาควิชาวิศวกรรมศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: เอช-เอน การพิมพ์.*
- Bloom, B.S.L. (1956). *Taxonomy of Education Objectives, Handbook I: The Cognitive Domain*. New York: David McKay.
- Katz, Dannel; & Kahn, Robert L. (1978). *The social psychology of organization*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill.
- Tero Yamane. (1970). *Statistic: An Introduction Analysis*. 3rd ed. New York: Harper & Row Publisher.



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามที่ใช้ในงานวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
 >>>>>>>><<<<<<<<<<

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งในการทำสารนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโทสาขาวิชาการจัดการของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายสนับสนุนงานสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ผู้ศึกษาใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้และขอให้ท่านโปรดตอบคำถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและตามความรู้สึกของท่านคำตอบเหล่านี้จะไม่มีผลใดๆ ต่อท่าน ไม่ต้องระบุชื่อลงในแบบสอบถามที่ท่านตอบ ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ประกอบการวิจัยเท่านั้น

ส่วนที่ 1

แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่างที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 - 40 ปี
☐ 41 - 50 ปี ☐ 51 - 60 ปี

3. สถานภาพสมรส

- ☐ โสด ☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน
☐ หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- ☐ 1 - 10 ปี ☐ 11 - 20 ปี
☐ 21 - 30 ปี ☐ 31 ปีขึ้นไป

6. รายได้ต่อเดือน

- ☐ 15,000 - 25,000 บาท ☐ 25,001 - 35,000 บาท
☐ 35,001 - 45,000 บาท ☐ 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการเรียนรู้

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นกับตัวท่านมากที่สุด

การเรียนรู้	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ความรู้ที่เกิดจากความจำ					
1.1 ท่านสามารถนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน					
1.2 ท่านสามารถนำความรู้ที่เกิดจากความจำมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ในการทำงาน					
1.3 ท่านสามารถเก็บรักษาประสบการณ์ต่าง ๆ และระลึกถึงสิ่งนั้นได้เมื่อต้องการ					
1.4 ท่านสามารถตอบคำถามส่วนใหญ่ได้โดยใช้ความรู้ที่สะสมมา					
2. ความเข้าใจ					
2.1 ท่านสามารถจับใจความสำคัญจากการสื่อสาร และสามารถแสดงออกมาในรูปแบบของการแปลความหรือการกระทำได้เสมอ					
2.2 ท่านสามารถตีความได้ตรงกับเพื่อนร่วมงาน					
2.3 ท่านสามารถอธิบายให้ผู้อื่นเข้าใจไปในทิศทางเดียวกัน					
2.4 ท่านมักจะทวนคำถามเพื่อให้เกิดความเข้าใจ					

การเรียนรู้	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
3. การประยุกต์					
3.1 ท่านสามารถนำความรู้จากประสบการณ์ไปใช้ในการแก้ปัญหาในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้					
3.2 ท่านมักจะประยุกต์ใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาในการทำงานอยู่เสมอ					
3.3 ท่านมักใช้ความรู้เดิมที่มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในสถานการณ์ปัจจุบัน					
3.4 ท่านมักนำเทคโนโลยีมาประยุกต์เพื่อขยายขีดความสามารถของตน					
4. การวิเคราะห์					
4.1 ท่านสามารถวิเคราะห์ได้ว่างานที่ทำมีข้อมูลมาจากแหล่งใด					
4.2 ท่านสามารถวิเคราะห์ความสำคัญของแต่ละงานได้					
4.3 ท่านสามารถวิเคราะห์งานตามหลักการได้ว่ามีขั้นตอนความเป็นมาอย่างไร					
4.4 ท่านสามารถวิเคราะห์คำพูดหรือการกระทำในการสื่อสารได้เป็นอย่างดี					

การเรียนรู้	ระดับความคิดเห็นที่มีต่อการเรียนรู้ด้านต่าง ๆ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
5. การสังเคราะห์					
5.1 ท่านสามารถรวบรวมปัญหาจากข้อมูลที่มีอยู่มาสังเคราะห์ได้ว่ามาจากสาเหตุใด					
5.2 ท่านสามารถลดขั้นตอนการทำงานได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลที่มีอยู่					
5.3 ท่านมักจะตั้งคำถามจากหลายหลักการ เพื่อนำมาผสมผสานให้เกิดหลักการใหม่ๆ					
5.4 ท่านมักจะทราบที่มาของปัญหาว่ามาจากไหน					
6. การประเมินค่า					
6.1 โดยส่วนใหญ่ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามตัวชี้วัด (KPI)					
6.2 ท่านสามารถประเมินค่าจากสถานการณ์ว่าควรแก้ไขโดยวิธีใด					
6.3 ท่านประเมินค่าจากผลการปฏิบัติงานว่าเป็นกระบวนการหนึ่งในการพัฒนาตนเอง					
6.4 ท่านคิดว่าการวัดผลงานจากการประเมินคุณภาพของงานจะได้ผลลัพธ์ที่แท้จริง					

ส่วนที่ 3
แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงาน 2 ด้าน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นกับตัวท่านมากที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านคุณภาพของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น					
2. ด้านคุณค่าของงานของท่านเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น					

***** ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ *****

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ.ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อ.ดร.อัจฉริยา ศักดิ์นรงค์	อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	สมพร พันธบุรุษย์
วันเดือนปีเกิด	26 มีนาคม พ.ศ. 2527
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	12/66 ถนนสามัคคีตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อาวุโสสนับสนุนงานสาขา
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักงานใหญ่ ธนาคารกรุงไทย มหาชน (จำกัด)

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

ปริญญาตรี สาขาระบบสารสนเทศ
จาก มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

พ.ศ. 2558

