

ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2559

ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2559
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2559

กรกนก แก้วเมืองมา. (2559). *ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของคุณภาพค่านิยมองค์กรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมุ่งศึกษาคือ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 333 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดีและด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับดี

พนักงานที่มีเพศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และ อายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ และ ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05

ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และ ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ ด้านทำงานเป็นทีม ด้านสุจริต มีจริยธรรม ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย และ ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับค่อนข้างต่ำ และ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

CORPORATE VALUES RELATING TO EMPLOYEES' EFFICIENCY OF
LAND AND HOUSES BANK PUBLIC COMPANY LIMITED



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

May 2016

Kornkanok Kaewmuangma. (2016). *Corporate Values Relating to Employee Efficiency in Land and Houses Bank Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School of Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asso. Profe. Supada Sirikudta.

The objective of this research is to study the relationship between corporate values and employee efficiency in Land and Houses Bank Public Company Limited. The sample was 333 employees. Questionnaires were used as the instrument for data collection. The findings revealed that the employees expressed good general opinions toward the corporate values, and toward the aspect of employee efficiency.

Employees of different gender, duration of employment, and age had different employee efficiency in the aspects of quantity and cost with statistical significance at 0.01 and 0.05 respectively. Corporate values in the aspects of professional, accountability, teamwork, integrity, vision, and excellence of service correlated positively at a relatively high level to general employee efficiency with statistical significance at 0.01. These same corporate values correlated positively at a moderate level to employee efficiency in the aspect of cost. They also correlated positively at a moderate level to employee efficiency in the aspect of time, at a relatively low level to work performance in the aspect of quality, and at a moderate level to employee efficiency in the aspect of quantity, with statistical significance at 0.01

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแล แก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่าและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อย สมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รศ.ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์อย่างสูง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัยและให้คำแนะนำในการวิจัยในครั้งนี้ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้องบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่านตลอดจนผู้มีส่วนร่วมในความสำเร็จทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ ให้เป็นไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณกรรมการผู้จัดการ และผู้ช่วยสายงานอาวุโส สายงานทรัพยากรบุคคล ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้เก็บข้อมูลของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำสารนิพนธ์ ทำให้เกิดความสำเร็จในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบคุณมารดา คุณพี น้อง และเพื่อนๆ MBA รุ่นที่ 15 ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้

กรกนก แก้วเมืองมา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของงานวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	2
ขอบเขตของการวิจัย	2
ตัวแปรที่ศึกษา	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
กรอบแนวความคิดในการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์	7
แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร	10
แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	18
ความเป็นมาของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน)	25
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	27
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	35
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	48
การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	94

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	95
สังเขปการวิจัย	95
สรุปผลการวิจัย	96
อภิปรายผลการวิจัย	104
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	108
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	111
บรรณานุกรม	112
ภาคผนวก	115
ภาคผนวก ก	116
ภาคผนวก ข	122
ภาคผนวก ค	124
ภาคผนวก ง	126
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	128

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน	49
2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ ระดับ การศึกษาและตำแหน่งงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่	51
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร รายชื่อของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) การตอบ แบบสอบถาม	53
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	56
5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามเพศ	59
6 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ	60
7 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามเพศ	60
8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามเพศ	61
9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามเพศ	61
10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ	63
11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ	64
12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้าน ค่าใช้จ่าย	64
13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามอายุ	65
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามอายุ	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามอายุ	66
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามระดับการศึกษา	67
17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกระดับ การศึกษา	68
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกระดับการศึกษา..	69
19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกระดับ การศึกษา	69
20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกระดับ การศึกษา	70
21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	71
22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	72
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามระยะเวลาใน การปฏิบัติงาน	72
24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตาม ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	73
25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน	73

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ	74
27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน..	76
28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน	77
29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามตำแหน่งงาน	77
30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน	78
31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามตำแหน่งงาน	78
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงานรับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)	79
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงานรับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย	82
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงานรับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา	85

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดใน เป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ	88
36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดใน เป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ	91
37 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน	94



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	6
2 แสดงแนวคิดการจัดการองค์กรเพื่อความเป็นเลิศในการบริหาร	14



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านธุรกิจ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม ซึ่งปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยมีแนวโน้มการแข่งขันในภาคธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ที่ค่อนข้างรุนแรงประกอบกับประเทศในภูมิภาคอาเซียนที่รวมตัวกันเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) โดยส่งผลในเรื่องของแรงงานในการทำงาน การเคลื่อนย้ายปัจจัยการผลิตรวมถึงการลงทุนที่เปิดอย่างเสรีในภูมิภาคอาเซียน ส่งผลให้แต่ละธนาคารพยายามสร้างความได้เปรียบทางการสร้างความแตกต่าง และพยายามที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีความเชื่อมโยงกัน (Bundle Product) จึงมีความจำเป็นที่ต้องพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการเพื่อเป็นการเพิ่มมูลค่า (Value Added) ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า โดยธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่มีข้อได้เปรียบอย่างมาก เนื่องจากการที่มีฐานลูกค้ามายาวนาน รวมถึงมีผลิตภัณฑ์และบริการครอบคลุมที่หลากหลาย จึงมีการบริหารต้นทุนที่ต่ำกว่า ตัวอย่างเช่น พระราชบัญญัติสถาบันคุ้มครองเงินฝากของไทย มีจุดประสงค์สำคัญในการจัดตั้งการให้ความคุ้มครองผู้ฝากเงินรายย่อยซึ่งเป็นผู้ฝากเงินจำนวนมากในสถาบันการเงิน ให้ได้รับเงินคืนเมื่อสถาบันการเงินปิดกิจการหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายเงิน โดยมีการกำหนดจำนวนเงินคุ้มครองผู้ฝากเงินรายละไม่เกิน 1 ล้านบาทต่อหนึ่งสถาบันการเงิน ส่วนที่เกิน 1 ล้านบาทผู้ฝากสามารถขอรับคืนได้จากกองทรัพย์สินของสถาบันการเงิน ผลกระทบคือ การแข่งขันเพื่อหาเงินจะมีความรุนแรงมากขึ้น รวมไปถึงพฤติกรรมกรรมการที่เปลี่ยนไป เพราะหากผู้บริหารบริหารรับทราบว่าการออมเงินไม่ใช่การลงทุนที่ปราศจากความเสี่ยงและมีดอกเบี้ยในระดับต่ำ ผู้บริหารจะสรรหาแหล่งการลงทุนอื่นๆ ที่ให้ผลตอบแทนคุ้มค่ากับความเสี่ยง

ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นหนึ่งในธนาคารพาณิชย์ โดยธนาคารฯ มีการจัดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพธุรกิจ ที่มุ่งเน้นในการให้บริการจัดการกระบวนการบริหารลูกค้ามีความสะดวก รวดเร็ว มีความยืดหยุ่น ทำให้มีความรวดเร็วในการบริหารงานและสร้างมาตรฐานคุณภาพต่อเนื่อง รวมไปถึงการสร้างค่านิยมองค์กรเป็นกลยุทธ์ในการบริหารงานอย่างหนึ่ง ที่องค์กรสมัยใหม่นำมาใช้ เพราะค่านิยมองค์กรเป็นส่วนหนึ่งในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรในลักษณะต่างๆ ซึ่งหากค่านิยมองค์กร มีจุดเด่นในเชิงบวก จะทำให้พนักงานมีความเชื่อ และพฤติกรรมในการทำเป็นแนวทางปฏิบัติแบบเดียวกัน ก็จะสามารถลดความขัดแย้งในการทำงานได้ แต่หากองค์กรใดมีความนิยมนิยมองค์กรที่เป็นจุดด้อยในเชิงลบ ก็จะเป็นภาระอย่างมากของผู้บริหารเพราะจะทำให้พนักงานทำงานได้ไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งค่านิยมองค์กรของ ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) คือ PROACTIVE ประกอบด้วย รอบรู้ในงาน

(Professional) รับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) ทำงานเป็นทีม (Teamwork) สุจริต มีจริยธรรม (Integrity) มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ใจรักบริการ (Excellence Service)

ปัจจุบัน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เปิดดำเนินการมาเป็นระยะเวลา 9 ปี เริ่มตั้งแต่ 19 ธันวาคม 2548 ณ ปัจจุบันมีพนักงานจำนวนประมาณ 1,500 คน การสร้างความเข้าใจในค่านิยมองค์กรร่วมกันอย่างทั่วถึงและ ปลุกฝังให้พนักงานเข้าใจนำไปประพฤติปฏิบัตินั้นเป็นสิ่งที่องค์กรให้ความสำคัญ เพื่อให้พนักงานเข้าใจถึงค่านิยมร่วมกัน จะเป็นการเสริมสร้างให้เกิดความแข็งแกร่ง เพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน

ผู้วิจัยมีความสนใจในการศึกษาค่านิยมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพื่อต้องการทราบว่าค่านิยมองค์กรที่มีอยู่นั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ผลการวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และสำนักทรัพยากรบุคคล สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการที่จะปรับปรุงพัฒนาวิธีการปลุกฝังค่านิยมในองค์กร อันจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จะทำให้องค์กรเกิดความแข็งแกร่ง พร้อมทั้งจะแข่งขันได้ ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญในการสร้างค่านิยมองค์กรร่วมกันที่ธนาคารฯ ได้ให้ความสำคัญและดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย รอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างค่านิยมองค์กรที่เหมาะสมกับองค์กร จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงาน
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ ในการส่งเสริมค่านิยมขององค์กรให้เข้มแข็งจะส่งผลให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารฯ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วยพนักงานรวมทั้งหมด 1,518 คน (ข้อมูลจากสำนักทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 23 มีนาคม 2558)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ได้ขนาดตัวอย่าง 316 คน และผู้วิจัยได้เพิ่มจำนวนตัวอย่างเพื่อให้ได้เป็นตัวแทนที่ดีของประชากรจำนวน 5 % ได้เท่ากับ 16 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 333 กลุ่มตัวอย่าง จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 1,518 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1. ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21 - 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 - 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.3.2 ปริญญาตรี

1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

1.4.1 1 - 2 ปี

1.4.2 3 - 4 ปี

1.4.3 5 - 6 ปี

1.4.4 มากกว่า 6 ปี

1.5 ตำแหน่งงาน

- 1.5.1 เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโส
- 1.5.2 ผู้จัดการแผนกหรือ เทียบเท่า
- 1.5.3 ผู้จัดการส่วนหรือ เทียบเท่า
- 1.5.4 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนัก
- 1.5.5 ผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนักขึ้นไป

2. ค่านิยมองค์กร

- 2.1 รอบรู้ในงาน
- 2.2 รับผิดชอบในทุกมิติ
- 2.3 ทำงานเป็นทีม
- 2.4 สุจริต มีจริยธรรม
- 2.5 มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย
- 2.6 ใจรักบริการ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

- 1. ด้านค่าใช้จ่าย
- 2. ด้านเวลา
- 3. ด้านคุณภาพ
- 4. ด้านปริมาณ

นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1. พนักงาน หมายถึง พนักงานประจำธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
- 2. ค่านิยมองค์กร (Corporate Values) แนวทางการปฏิบัติ ข้อกำหนดร่วมกันเป้าหมายสูงสุดขององค์กรหรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยแบ่งออกเป็นดังนี้

2.1 ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน มีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนาศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ เกร่งกรี้ดต่อกฎระเบียบเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในการทำงานมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในงาน โดยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน มั่นติดตามผลงาน เพื่อให้ผลงานที่ตรงตามเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการยอมรับในการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นจากผู้อื่นบนพื้นฐานของเหตุผล

2.2 ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) หมายถึงการมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนด

และแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อปฏิบัติตามกำหนดไม่ได้คำมั่นสัญญาที่ให้ รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.3 ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การเปิดใจรับฟัง และยอมรับความเห็นซึ่งกันและกัน การประสานแนวคิดที่มีความแตกต่างให้ยุติ เพื่อความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน โดยยึดแนวคิดว่าความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

2.4 ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและอาชีพ โดยมีการประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกกระบวนการของการทำงาน มีวิธีการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2.5 ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) หมายถึงการทำงานอย่างมีแบบแผนกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว การปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดและมีการติดตามประเมินผลเพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องเสมอ ยึดมั่นในหลักการและคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรระยะยาว มีการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุก

2.6 ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) หมายถึงมีความเอื้อเฟื้อ อาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีการบริการอย่างจริงใจ และทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับเพื่อนร่วมงาน

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามปริมาณและคุณภาพตามที่คาดหวัง โดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและการใช้เวลาที่เหมาะสม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสามารถในการบริหารจัดการของผู้บริหารและพนักงานในธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีวิธีวัด 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลภายในงบประมาณที่กำหนดไว้

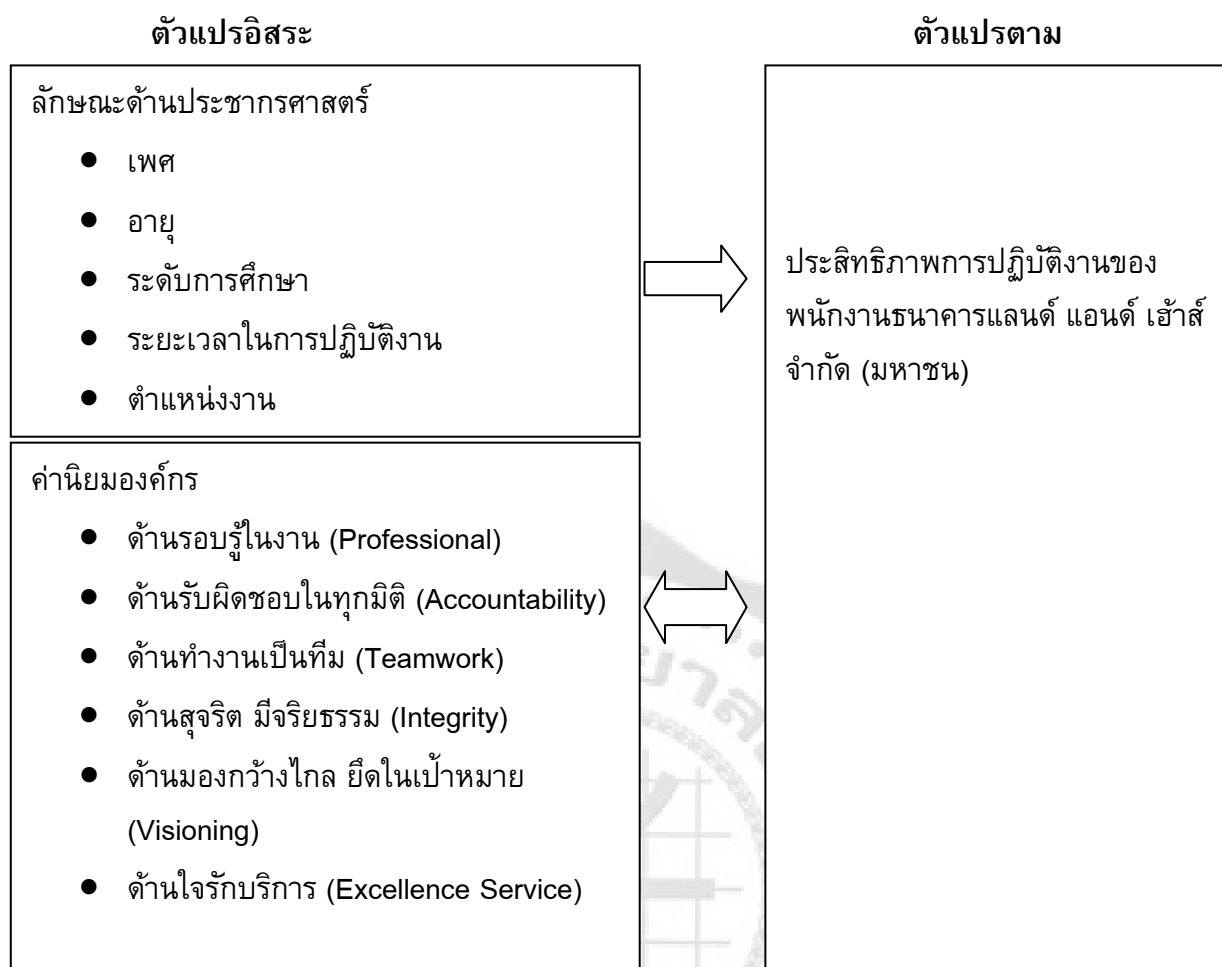
3.2 ด้านเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามเวลาที่กำหนดไว้

3.3 ด้านคุณภาพ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามคุณภาพที่กำหนดไว้

3.4 ด้านปริมาณ หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้ผลตามปริมาณที่คาดหวังไว้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยที่เกี่ยวกับค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกตามลำดับขั้นตอนดังแสดงต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร
3. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
4. ความเป็นมาของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ (พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. 2529: 312)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41-42) อธิบายว่าลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ใช้บ่อยมากในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

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

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดต้องศึกษาตัวแปรนี้อย่างรอบคอบเพราะในปัจจุบันตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการบริโภคเนื่องจากเหตุจากการที่สตรีทำงานมากขึ้น

3. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, education and occupation) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญใ

การแบ่งส่วนการตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต ทัศนคติ ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยนเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์อย่างอื่น เพื่อให้กำหนดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่างๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้รวมกับเกณฑ์อายุ

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529: 312-316) ได้กล่าวถึง ลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคลากรจะมีความแตกต่างกันโดยที่ความแตกต่างนี้จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้จะประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การจะทำให้ผู้ที่มีอายุต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกันผู้ที่มีอายุมากก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

2. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันและพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วยดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่าทำการสื่อสารกับเพศชายหรือเพศหญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสารโดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปโดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุนทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) หมายความว่ารวมถึงอาชีพ รายได้เชื้อชาติและชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวโดยเชื่อว่าฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคน

องค์ประกอบของประชากรศาสตร์

ปรเม สตะเวทิน (2533: 105) กล่าวว่า องค์ประกอบของประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะของประชากรในด้านต่างๆ ได้แก่ เพศ อายุ ที่อยู่อาศัย สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ เชื้อชาติ ภาษาและศาสนา เป็นต้น องค์ประกอบด้านอายุและเพศ เป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะขั้นพื้นฐานของประชากรที่จัดว่ามีความสำคัญกว่าองค์ประกอบด้านอื่นๆ เพราะเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อการเกิด การตายและการย้ายถิ่น อันเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาดองค์ประกอบและการกระจายตัวประชากร โดยองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านเพศ

ข้อมูลเกี่ยวกับโครงสร้างทางเพศของประชากรมีความสำคัญในการวางแผนต่างๆ อย่างมาก ทั้งภาครัฐบาลและหน่วยงานเอกชน เช่น การวางแผนการให้บริการสาธารณสุข การวางแผนการประกอบธุรกิจ เป็นต้น นักเศรษฐศาสตร์มองโครงสร้างทางเพศของประชากรในแง่การนำไปศึกษาด้านการใช้แรงงานสตรีและการประกอบอาชีพประเภทต่างๆ ของประชากรขณะที่นัก

สังคมวิทยาองความสมดุลระหว่างประชากรเพศชายและหญิงในแง่เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและวัฒนธรรม ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์เรื่อง การเกิดการตาย การย้ายถิ่น การสมรส รวมทั้งการวิเคราะห์ลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมอื่นๆ จำเป็นต้องใช้ข้อมูลที่แยกเพศทั้งสิ้น

2. องค์ประกอบด้านอายุ

อายุเป็นส่วนประกอบพื้นฐานที่สำคัญของประชากร ในการวิเคราะห์ทางประชากรศาสตร์ อายุเป็นตัวแปรที่สำคัญ ในการศึกษาการเกิด การสมรส การตาย และการย้ายถิ่น นอกจากนี้ความรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบด้านอายุของประชากรจะช่วยให้ช่วยการวางแผนด้านกำลังคน การขยายการศึกษา ตลอดจนโครงการสวัสดิการทางสังคมของรัฐที่ให้แก่ประชากร เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านการสมรส

องค์การสหประชาชาติแบ่งประเภทของสถานภาพสมรส ได้แก่ (1)โสด (2)สมรส (3)หม้าย (4)หย่าร้าง (5)สมรสแต่แยกกันอยู่โดยไม่ถูกต้องตามกฎหมาย

ความแตกต่างในสถานภาพสมรส มีความสำคัญทางประชากรศาสตร์ สัดส่วนของประชากรในแต่ละสถานภาพสมรสมีผลต่ออัตราเจริญพันธุ์ และอัตราตายในประเทศ กล่าวคือสัดส่วนของสตรีที่สมรสสูงย่อมจะมีอัตราเกิดสูง นอกจากนี้ยังพบว่า ชายและหญิงที่สมรสมีอัตราการตายต่ำกว่าคนโสด หม้าย และหย่าร้างในกลุ่มอายุเดียวกัน

4. องค์ประกอบด้านการศึกษา

ระดับการศึกษาของประชากร เป็นดัชนีหนึ่งที่แสดงถึงฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาของประชากรเป็นข้อมูลที่มีประโยชน์แก่รัฐบาลและเอกชนในการนำไปเป็นพื้นฐานการคาดประมาณกำลังคนในอนาคต การพัฒนาประเทศ จะเห็นได้ว่าประเทศใดมีสัดส่วนของประชากรที่ไม่รู้หนังสือมากๆ ก็หมายถึงว่า ประเทศนั้นยังด้อยพัฒนาอยู่มาก และการทราบถึงสัดส่วนของประชากรในวัยศึกษาเล่าเรียนก็ย่อมมีส่วนช่วยในการวางแผนและนโยบายทางการศึกษาของรัฐบาล คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้ (ปรเม สตะเวทิน. 2533: 105)

4.1 เพศ (Sex) ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย

4.2 อายุ (Age) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษนิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อแสวงหาข่าวสารหนักๆ มากกว่าความบันเทิง

4.3 การศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4.4 สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and economic status) ประกอบด้วย อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ภูมิหลังทางครอบครัว และสถานภาพทางสังคมของบุคคลมีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทัศนคติ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

2. แนวความคิดเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร (Corporate Value)

ความหมายของค่านิยมองค์กร

จากสภาพแวดล้อมภายนอกที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ทำธุรกิจมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง เพื่อให้องค์กรสามารถต่อสู้กับคู่แข่งและเป็นผู้ชนะในธุรกิจ ดังนั้นองค์กรจึงต้องมีการปรับตัวในเรื่องระบบ วิธีการบริหารเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในและภายนอกองค์กร โดยระบบการบริหารจะเอื้ออำนวยให้องค์กรก้าวไปสู่เส้นชัย และมีความเจริญมั่นคงอย่างยั่งยืน ค่านิยมองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณาเพื่อให้พนักงานทุกคนยึดถือปฏิบัติร่วมกันอันจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรมีผู้ให้ความหมายของค่านิยมองค์กร ไว้ดังนี้

ปีเตอร์ และวาเทอแมน (Peter; & Waterman. 1980: 182) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่านิยม หมายถึงเป็นความเชื่อที่มีต่อคุณค่าของสิ่งที่เป็นนามธรรมบางอย่าง เช่น คุณค่าของคุณภาพ คุณค่าของบริการ คุณค่าของลูกค้า คุณค่าของตน หรือคุณค่าของการสื่อสารความหมายแบบไม่มีพิธีรีตอง เป็นปรัชญาหรืออุดมการณ์ที่ปลูกฝังให้พนักงานยึดถือ และใช้เป็นทิศทางในการดำเนินงาน

สมยศ นาวิการ (2544: 31) ได้ให้ความหมายไว้ว่าค่านิยม หมายถึง เป้าหมายสูงสุดที่จะไม่กำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ค่านิยมจะเป็นรากฐานของการดำเนินงานและทิศทางในอนาคตที่มีผู้บริหารระดับสูงต้องการให้ซึมซาบไปทั้งองค์กร

ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์ (2550: เว็บไซต์) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ค่านิยม หมายถึงเป็นข้อกำหนดร่วมกันของคนในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องกระตุ้นและโน้มน้าวให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมไปในทางเดียวกัน

วีรฐ มาฆะศิรานนท์ (2545: 50) ได้กล่าวไว้ว่า การกำหนดค่านิยมขององค์กรนี้สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่างๆ ได้ดังนี้ คือ

1. ด้านคุณภาพ โดยมุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และมีราคา ยุติธรรม
2. ด้านลูกค้า โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างดีที่สุด
3. ด้านพนักงาน ให้ความเชื่อมั่นในคุณค่าทรัพยากรบุคคล ตลอดจนการพัฒนาและการ ธารรักษาเขาเหล่านั้นเอาไว้
4. ด้านวิจัยและพัฒนา ในการคิดค้น วิจัย และพัฒนาสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ
5. ด้านความเป็นเลิศในการบริหาร
6. ด้านการมีส่วนร่วมต่อสังคมและประเทศชาติ โดยมีเจตนารมณ์ในการส่งเสริม

จรรโลงวัฒนธรรม และประเพณีไทย ร่วมพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยของสังคมไทย

จากความหมายของค่านิยมขององค์กรในข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ค่านิยมขององค์กร หมายถึง แนวทางการปฏิบัติ ข้อกำหนดร่วมกัน เป้าหมายสูงสุดขององค์กรหรือจุดมุ่งหมายที่ทุกคนรับรู้ร่วมแรงร่วมใจกันยึดถือปฏิบัติให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

ซึ่งการกำหนดค่านิยมองค์กร แบ่งออกได้ดังนี้

1. การให้บริการที่เป็นเลิศ

การพัฒนาบุคลากรมีความจำเป็นต่อวิชาชีพการบริการ เพื่อเพิ่มพูนศักยภาพของ บุคคลหน่วยงานหรือองค์กร ดังนั้นการบริการที่ดีจะเกิดขึ้นจากตัวบุคคล โดยอาศัยทักษะ ประสพการณ์ เทคนิคต่างๆ ที่จะให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และอยากกลับเข้ามาใช้บริการอีก มีดังต่อไปนี้

1.1 ต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ ทุ่มเทแรงกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ Service Mindมีความหมายดังนี้

- | | |
|---|--|
| S | = Smile ต้องมีรอยยิ้ม |
| E | = Enthusiasm ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ลูกค้า |
| R | = Responsiveness มีความรับผิดชอบในหน้าที่ที่มีลูกค้า |
| V | = Value ให้บริการลูกค้าอย่างมีคุณค่า |
| I | = Impression ให้บริการอย่างประทับใจ |
| C | = Courtesy บริการลูกค้าอย่างสุภาพอ่อนโยน |
| E | = Endurance ความอดทนการเก็บอารมณ์ |
| M | = Make Believe มีความเชื่อ |
| I | = Insist การยอมรับ |
| N | = Necessitate การให้ความสำคัญ |
| D | = Devote การอุทิศตน |

1.2 ต้องมีความรู้ในงานที่ให้บริการ (Knowledge) ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ ที่สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของสินค้าที่นำเสนอ ประวัติองค์กร ระเบียบ นโยบายและวิธีการต่างๆ ในองค์กร เพื่อมิให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย และต้องขวนขวายความรู้จากเทคโนโลยีใหม่ๆ เพิ่มขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

1.3 มีความช่างสังเกต (Observation) ผู้ทำงานบริการจะต้องมีลักษณะเฉพาะตัวเป็นคนมีความช่างสังเกต เพราะหากมีการรับรู้ว่าการบริการอย่างไรจึงจะเป็นที่พอใจของผู้รับบริการก็จะพยายามนำมาคิดสร้างสรรค์ให้เกิดบริการที่ดียิ่งขึ้น เกิดความพอใจและตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้น

1.4 ต้องมีความกระตือรือร้น (Enthusiasm) พฤติกรรมความกระตือรือร้นจะแสดงถึงความมีจิตใจในการต้อนรับ ให้ช่วยเหลือแสดงความห่วงใย จะทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีในการช่วยเหลือผู้รับบริการ

1.5 ต้องมีกิริยาจาสุภาพ (Manner) กิริยาจาสุภาพเป็นสิ่งแสดงออกจากความคิดความรู้สึก และส่งผลให้เกิดบุคลิกภาพที่ดี ดังนั้นเพื่อให้ลูกค้าหรือผู้รับบริการมีความสบายใจที่จะติดต่อขอรับบริการ

1.6 ต้องมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Creation) ผู้ให้บริการควรมีความคิดใหม่ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์หรือบริการที่ทำอยู่ เคยปฏิบัติมาอย่างไรก็ทำไปอย่างนั้นไม่มีการปรับเปลี่ยนวิธีการให้บริการจึงควรมีความคิดใหม่ๆ ในการปฏิรูประบบงานบริการได้ดี

1.7 ต้องสามารถควบคุมอารมณ์ได้ (Emotional control) งานบริการเป็นงานที่ให้ความช่วยเหลือจากผู้อื่น ต้องพบปะผู้คนมากมายหลายชนชั้น มีการศึกษาที่ต่างกัน ดังนั้น กิริยามารยาทจากผู้รับบริการจะแตกต่างกัน เมื่อผู้รับบริการไม่ได้ตั้งใจ อาจจะถูกตำหนิ พุดจาก้าวร้าว กิริยามารยาทไม่ดี ซึ่งผู้ให้บริการต้องสามารถควบคุมสติอารมณ์ได้เป็นอย่างดี

1.8 ต้องมีสติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น (Calmness) ผู้รับบริการส่วนใหญ่จะติดต่อขอความช่วยเหลือตามปกติ แต่บางกรณี ลูกค้าที่มีปัญหาเร่งด่วน ผู้ให้บริการจะต้องสามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาอย่างมีสติ อาจจะเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดจากหลายทางเลือกในการให้บริการแก่ลูกค้า

1.9 มีเจตคติต่องานบริการดี (Attitude) การบริการเป็นการช่วยเหลือผู้ทำงานบริการเป็นผู้ให้ จึงต้องมีความคิดความรู้สึกต่องานบริการในทางที่ชอบ และเต็มใจที่จะให้บริการ ถ้าผู้ใดมีความคิดความรู้สึกไม่ชอบงานบริการ แม้จะพอใจในการรับบริการจากผู้อื่นก็ไม่อาจจะทำงานบริการให้เป็นผลดีได้ ถ้าบุคคลใดมีทัศนคติต่องานบริการดี ก็จะทำให้ความสำคัญต่องานบริการ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เป็นผลให้งานบริการมีคุณค่าและนำไปสู่ความเป็นเลิศ

1.10 มีความรับผิดชอบต่อลูกค้า (Responsibility) ในด้านงานทางการตลาดและการขายและงานบริการ การปลูกฝังทัศนคติให้เห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการด้วยการยกย่องว่า ลูกค้าหรือผู้รับบริการคือบุคคลที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้ก็เพื่อให้ ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าอย่างดีที่สุด

อย่างไรก็ตาม ลูกค้า องค์กร และพนักงานต่างมีความต้องการซึ่งจะต้องประสานความต้องการเหล่านั้นเข้าด้วยกัน ลูกค้าต้องการเอาใจใส่ การให้คำปรึกษา ได้สินค้าคุณภาพดีบริการที่ดี การต้อนรับที่อบอุ่น ได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว ตามเวลาที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานมีบริการหลังการขายที่ดี

2. เชื่อมมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล

ในการบริหารงานนักบริหารจะต้องมีความเชื่อมั่นในศักยภาพ ความรู้ ความคิดเหตุผล และประสิทธิภาพของพนักงาน ต้องเคารพในคุณค่าศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ของพนักงานอีกทั้งต้องเชื่อมั่นว่า พนักงานต่างก็อยากจะทำหน้าที่ที่มีคุณค่าต่อองค์กรออกมาให้ดีที่สุด ซึ่งผู้บริหารหรือทีมงานต้องมี (1) การแบ่งปันข้อมูลกับทีมงานทุกคน (2) การสร้างความเป็นอิสระภายในขอบเขตที่กำหนด และ (3) พัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมและทำหน้าที่เป็นหน่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการปฏิบัติงานตลอดจนการพัฒนา และการธำรงรักษาเขาเหล่านั้นเอาไว้จะประกอบไปด้วย

2.1 การพัฒนาทักษะ และองค์ความรู้ในแต่ละหน่วยงานและแต่ละบุคคล

2.2 ฝึกอบรมและการเสนองาน

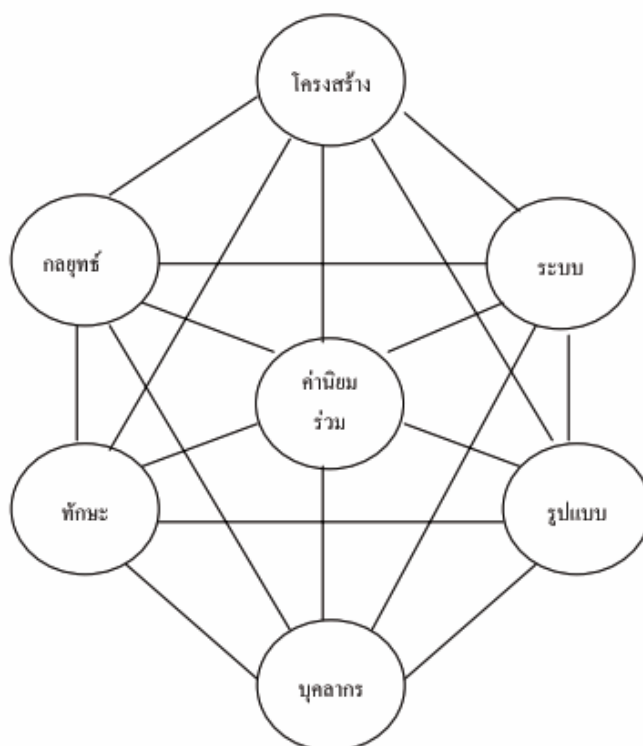
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสาร

2.4 ความปลอดภัยในงาน และการรักษาพยาบาล

2.5 การพิจารณาความดีความชอบตามผลงาน

3. ความเป็นเลิศในการบริหาร

องค์กรที่เป็นเลิศต้องใช้พลังมหาศาลในการขับเคลื่อนและศูนย์รวมของพลัง คือคุณค่าร่วม (Shared Value) บุคลากรในองค์กรมีความเลื่อมใสในปณิธาน/ ปรัชญา/ ค่านิยมขององค์กร ซึ่งความสำเร็จในการดำเนินงานธุรกิจต่างๆ หรือการบริหารที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องให้ความสำคัญครอบคลุมกับตัวแปรอย่างน้อย 7 ตัว (7-S) ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) ระบบและกระบวนการ (Systems and Procedures) โครงสร้าง (Structure) คน (People) สไตล์การบริหาร (Management Style) ทักษะ (Skill) คุณค่าร่วม (Shared Values) ดังภาพประกอบ (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2547: 15)



ภาพประกอบ 2 แสดงแนวคิดการจัดการองค์กรเพื่อความเป็นเลิศในการบริหาร

ที่มา: Peter; & Waterman. (1980). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of Learning Organization*. P.14.

ภาพประกอบ 2 แสดงแนวคิดการจัดองค์กรเพื่อความเป็นเลิศในการบริหาร ของ (Peter & Waterman (1980: 25-26) กล่าวถึงคุณลักษณะของความเป็นเลิศ ในเชิงบริหาร 8 ประการของ บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินงานอย่างสูง ที่ได้ค้นพบจากการวิจัยของบริษัทแมคเคนซี่ พ.ศ. 2522 ดังนี้

1. มุ่งเน้นการปฏิบัติ
2. มีความใกล้ชิดลูกค้า
3. มีความเป็นอิสระในการทำงาน และความรู้สึกเป็นเจ้าของกิจการ
4. เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน
5. สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิดและความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน
6. ทำแต่ธุรกิจที่มีความชำนาญและเกี่ยวเนื่อง
7. รูปแบบเรียบง่ายธรรมดาและพนักงานอำนวยความสะดวก
8. เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

ตารางความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบ 7-S กับคุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร 8 ประการ

องค์ประกอบ 7-S	คุณลักษณะของความเป็นเลิศในเชิงบริหาร
1. โครงสร้าง	- รูปแบบเรียบง่ายธรรมดา พนักงานอำนวยความสะดวก
2. กลยุทธ์	- มีความใกล้ชิดกับลูกค้า - ทำธุรกิจที่มีความชำนาญและเกี่ยวข้อง
3. บุคลากร	- มีความอิสระในการทำงานและมีความเป็นข้าวมองกิจการ - เพิ่มผลผลิตโดยอาศัยพนักงาน
4. แบบการบริหาร	- สัมผัสกับงานอย่างใกล้ชิด
5. ระบบ	- มุ่งเน้นการปฏิบัติ
6. ค่านิยมร่วม	- มีความเชื่อมั่นในคุณค่าเป็นแรงผลักดัน
7. ทักษะ	- เข้มงวดและผ่อนปรนในเวลาเดียวกัน

4. การวิจัยและพัฒนา

เป็นกระบวนการของการศึกษา การเรียนรู้ และการคิดค้น เพื่อมุ่งหวังว่าจะให้เกิดการค้นพบความรู้ความเข้าใจในเทคนิคและวิธีการใหม่ๆ อย่างมีเหตุผลและเป็นระบบรวมทั้งการนำสิ่งที่ได้จากการคิดค้นหรือค้นพบมาแล้วทำการออกแบบ ปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สินค้ากระบวนการผลิตและการบริการให้มีลักษณะรูปแบบใหม่ๆ หรือการปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังรวมถึงรูปแบบการทำงานหรือระบบการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขึ้นอย่างชัดเจน

การบริหารหรือการทำงานใดใดที่มุ่งแก้ปัญหาหรือพัฒนา ให้เกิดคุณภาพนั้นเมื่อผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงานค้นพบปัญหา และเกิดความตระหนักในปัญหา ก็จะคิดค้นรูปแบบสื่อหรือรูปแบบการพัฒนา ที่มักเรียกว่า “นวัตกรรม” เพื่อใช้ในการแก้ปัญหา ก็จะคิดค้นรูปแบบสื่อหรือรูปแบบพัฒนาที่มักเรียกว่า “นวัตกรรม” เพื่อใช้ในการแก้ไขปัญหา หรือพัฒนางานรองรับทั้งนี้อาจเลือกใช้วิธีการปรับปรุงในสิ่งที่มีผู้อื่น ได้ศึกษาหรือเคยใช้ได้ผลในสถานการณ์ที่เปื้อนปัญหา เช่นเดียวกันมาก่อน หรืออาจคิดวิธีการขึ้นใหม่ก็ได้ แต่การจะทำให้รู้หรือมั่นใจได้ว่าวิธีการที่คิดค้นขึ้นนั้นดีหรือไม่ จึงจำเป็นต้องนำมาทดลองจริงมีการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อพิสูจน์ว่าสามารถแก้ปัญหาหรือพัฒนางานได้ ถ้าไม่ประสบผลสำเร็จก็มีร่องรอยให้เห็นถึงการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จนได้ผลดี และสามารถนำไปใช้ได้ต่อไป

การวิจัยและพัฒนานับได้ว่าเป็นผลงานที่มีประโยชน์มีคุณค่ายิ่งที่ช่วยสร้างสรรค์พัฒนานวัตกรรมทั้งรูปแบบการทำงานและสิ่งผลิตให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น ปัจจุบันหน่วยงานต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการ เป็นเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ได้มีการคิดค้นและพัฒนาขึ้นจนเป็นผลิตภัณฑ์สำเร็จรูป

จากผู้ผลิตต่างๆ ธุรกิจจึงเลือกใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เห็นว่ามีประสิทธิภาพ ทันสมัยและเหมาะสมกับลักษณะการดำเนินธุรกิจของบริษัท ดังนั้นในบางธุรกิจจึงไม่มีความจำเป็นที่จะลงทุนเองในการวิจัยและพัฒนาเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ขึ้นมา โดยเฉพาะธุรกิจบริการ จึงเน้นการพัฒนาการบริการให้สอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด ซึ่งการวิจัยและพัฒนาของบริษัทได้แบ่งเป็น 3 ส่วนหลักๆ ได้แก่

- 1) การวิจัยและพัฒนากิจกรรมด้านการตลาด
- 2) การวิจัยและพัฒนาบริการใหม่
- 3) การวิจัยและพัฒนากระบวนการให้บริการ
5. การมีส่วนร่วมต่อสังคม (วีรวิธ มาฆะศิริานนท์. 2544: 116)

ในระดับองค์กรและพนักงานทุกคน จะต้องมียุทธศาสตร์ในการที่จะอยู่ร่วมกันชุมชนสังคมและประเทศชาติ โดยจะต้องมีการแสดงออกทั้งการปฏิบัติ และความรับผิดชอบต่ออย่างชัดเจน เช่น

- 5.1 การรักษาสิ่งแวดล้อม
- 5.2 การใช้ระบบการนำกลับมาใช้ใหม่ (Recycle)
- 5.3 การป้องกัน และจำกัดกากอุตสาหกรรม
- 5.4 มีจริยธรรมทางธุรกิจ ไม่ฉ้อฉล
- 5.5 สนับสนุนการศึกษาแก่เยาวชน
- 5.6 สนับสนุนด้านการศึกษาแก่เยาวชน
- 5.7 สนับสนุนกิจกรรมสาธารณกุศลต่างๆ สภากาชาดและมูลนิธิต่างๆ
- 5.8 การเข้าร่วมบรรเทาสาธารณภัยและโคร

การที่ส่วนรวมรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ โครงการแนะนำอาชีพต่างๆ เป็นต้น มิได้มีความหมายในเชิงภาพลักษณ์ที่ดีที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่กลับจะมีผลถึงการยอมรับหรือการต่อต้านสินค้าจากสังคมและผู้บริโภคได้ให้ความสำคัญกับเรื่องนี้มากขึ้นเป็นลำดับ

6. มุ่งมั่นเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

การมุ่งเน้นการผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ จะยึด “ความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า” เป็นหลักในการบริหารและดำเนินงาน และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างต่อเนื่องโดยพนักงานทุกคนขององค์กร “มีส่วนร่วม” ในกระบวนการสร้างคุณภาพเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด หัวใจสำคัญของ “สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ” ก็คือ สินค้านั้นจะต้องเป็นแบบที่ตลาดเรียกร้อง ฉะนั้นจึงต้องคำนึงถึง

- 6.1 สินค้าและบริการที่ผลิต ลูกค้าหรือผู้บริโภคมีความพึงพอใจหรือไม่
 - 6.2 สินค้าและบริการของคู่แข่ง มีจุดใดบ้างที่ผู้บริโภคพอใจและไม่พอใจ
 - 6.3 ความต้องการของลูกค้า มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปในแนวทางใด
- สินค้าและบริการที่ลูกค้าพอใจ ประกอบไปด้วยปัจจัย ดังนี้

- 1) มีราคาเหมาะสม
- 2) เชื่อถือได้

- 3) มีความปลอดภัยสูง
- 4) ส่งมอบรวดเร็ว ตรงเวลา
- 5) บริการภายหลังการขาย รวดเร็ว
- 6) สะดวก ง่ายต่อการซ่อมบำรุง
- 7) ใช้งานได้คุ้มค่า ใช้งานได้นาน
- 8) รูปแบบสวยงาม
- 9) เหมาะสมสำหรับการใช้

6.4 ลักษณะของค่านิยมขององค์กรที่ดี (ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์. 2550: เว็บไซต์)

6.4.1 ต้องง่ายต่อการเข้าใจ จดจำ เข้าใจให้ปฏิบัติตาม มาจากความคิดเห็นของทุกคนในองค์กร ทันสมัย สอดคล้องสถานการณ์ปัจจุบัน

6.4.2 ต้องเป็นค่านิยมที่ปฏิบัติได้ บนพื้นฐานของความเป็นจริง

6.4.3 ควรมีความสอดคล้องกันในค่านิยมแต่ละด้าน

6.4.4 ควรเป็นข้อความสรุปสั้นๆ ใต้ใจความและจดจำได้ง่าย

6.4.5 มีการกำหนดและบันทึกไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

6.4.6 ทุกคนในหน่วยงานต่างๆ ของแต่ละองค์กรจะต้องรับทราบ พร้อมทั้งเซ็นชื่อรองรับที่จะพร้อมใจกันมุ่งมั่นปฏิบัติตามค่านิยมนั้น

6.5 ประโยชน์ของค่านิยมขององค์กรต่อการปฏิบัติงาน (ชัยวงศ์ ชวนะรักษ์. 2550: เว็บไซต์)

6.5.1 จะเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจทางธุรกิจ ทั้งในกรณีปกติและเมื่อเผชิญปัญหา ว่าสิ่งใดควรจะทำหรือไม่ และถ้ากิจกรรมใดขัดแย้งกับค่านิยมองค์กร ก็สมควรหลีกเลี่ยง

6.5.2 จะเป็นเครื่องช่วย ในการกำหนดโครงสร้างองค์กรที่เหมาะสม เช่น ค่านิยมที่เน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ ก็จะต้องมีการตั้งหน่วยงานขึ้นมารับผิดชอบ

6.5.3 จะเป็นบรรทัดฐานของการบริหารองค์กรในเชิง (Behavior) และเชิงมาตรฐาน (Standard) ของการปฏิบัติงาน

6.5.4 ทำให้บุคลากรทุกฝ่ายเกิดความมุ่งมั่นในอันที่จะสร้างความสำเร็จและชื่อเสียงเกียรติคุณให้องค์กร เสริมสร้างพลังสามัคคีในองค์กร

ค่านิยมองค์กร: Core Values

ค่านิยมของธนาคารคือ PROACTIVE ได้ถูกกำหนดร่วมกันโดยผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยมขององค์กร และก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน มีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนาศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ เคารพยึดต่อกฎระเบียบเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในการทำงานมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในงาน โดยมีแผนการ

ดำเนินงานที่ชัดเจน หมั่นติดตามผลงาน เพื่อให้ผลงานที่ตรงตามเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการยอมรับในการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นจากผู้อื่นบนพื้นฐานของเหตุผล

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) หมายถึงการมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนด และแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อปฏิบัติตามกำหนดไม่ได้คำนึงสัญญาที่ให้ รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในและภายนอกหน่วยงาน

ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การเปิดใจรับฟัง และยอมรับความเห็นซึ่งกันและกัน การประสานแนวคิดที่มีความแตกต่างให้ยุติ เพื่อความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน โดยยึดแนวคิดว่าความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและอาชีพ โดยมีการประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกกระบวนการของการทำงาน มีวิธีการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) หมายถึงการทำงานอย่างมีแบบแผนกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว การปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดและมีการติดตามประเมินผลเพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องเสมอ ยึดมั่นในหลักการและคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรระยะยาว มีการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุก

ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) หมายถึงมีความเอื้อเฟื้อ อาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีการบริการอย่างจริงใจ และทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับเพื่อนร่วมงาน

3. แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

สมพงศ์ เกษมสิน (2523: 12) ได้อธิบายถึงความหมายของประภาพไว้ว่าหมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่หมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ ก็ทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน

เอลมอร์ และโกรสเวนเนอร์ (อดาพร สันติธนานนท์. 2533: 25; อ้างอิงจาก Elmore; & Grovenor. 1953: 433) ได้กล่าวถึงความหมายของคำว่าประสิทธิภาพงานในการบริหารงานด้านธุรกิจในความหมายอย่างแคบหมายถึง การลดต้นทุนในการผลิต และในความหมายอย่างกว้างหมายถึงรวมถึงคุณภาพ (Quantity) เวลา (Time) และวิธีการ (Method) ในการผลิต

ปกรณ ปรียากร (เพชรรัตน์ เจริญลาก. 2543: 5; อ้างอิงจาก ปกรณ ปรียากร. ม.ป.ป.) กล่าวว่าประสิทธิภาพหรือการทำงานที่ได้ผลตามปริมาณและคุณภาพที่ต้องการโดยคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรที่ดีและการใช้เวลาที่เหมาะสม เป็นมิติด้านผลการดำเนินงานขององค์กรที่เกี่ยวกับการ

แสดงถึงสมรรถนะของผู้บริหาร ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยวัดผลจาก กระบวนการทำงานตามขั้นตอน เวลา ค่าใช้จ่าย และพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่วางไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้ผลงานขององค์กรมีปริมาณและคุณภาพตรงกับความต้องการของลูกค้าและผู้รับบริการ สมพงษ์ เกษมสิน (วิศรุต มีแก้ว. 2542: 10 ; อ้างอิงจาก สมพงษ์ เกษมสิน.2525) ได้อธิบาย ความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหวังไว้หรือกล่าวอีก นัยหนึ่ง ก็คือ การทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมี ประสิทธิภาพหรือไม่ ก็พิจารณาได้จากผลงาน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (วิศรุต มีแก้ว. 2542: 9; อ้างอิงจาก วิรัช สงวนวงศ์วาน. ม.ป.ป.) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความสำเร็จก้าวหน้า หรือความล้มเหลวของ องค์กร งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์กรก็คือ งานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็น สากลไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือจัดการมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตน ในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ

แบคเกอร์ แอนด์ นูฮันซู (วิศรุต มีแก้ว. 2542: 11; อ้างอิงจาก Becker; & D. Neuhauser. 1975) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ที่ เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือการบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรใน ระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีก ดังแบบจำลองรูปสมมติฐาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือความแน่นอน (Certainly) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการ ทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแน่ชัด จะนำไปสู่มีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มี สภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยากซับซ้อนสูง (High – Task Environment Complexity) หรือมี ความไม่แน่นอน (Uncertainly)

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

4. หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการ ทำงานที่มองเห็นได้มีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เคนซ์ แอนด์ คาร์น (วิศรุต มีแก้ว. 2542: 11; อ้างอิงจาก Katz ; & Kahn. 1978) ซึ่งเป็น นักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรในระบบเปิด (Open System) ได้ทำการศึกษาเรื่องของปัจจัยที่มี

ความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพขององค์กรหมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ขององค์กร ในการบรรลุเป้าหมายขององค์กรนั้น ปัจจัยต่างๆ คือการฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกรู้สีกู้พัน ซึ่งมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรด้วย

Harrington Emerson (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2545: 45) ได้กล่าวถึงแนวคิดของ Harrington Emerson: ประสิทธิภาพองค์กร ว่า Harrington Emerson (ปี ค.ศ.1853-1931) เป็นที่ปรึกษาทางด้านวิศวกรรมที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency Engineering) โดยเน้นการจัดสรรทรัพยากรและขจัดความสูญเปล่า โดยยอมรับการบริหารจัดการแบบวิทยาศาสตร์ และให้ความสำคัญที่โครงสร้างและเป้าหมายขององค์กร (Organization's Structure and its goals)

หลักประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการบริหารจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งลดความสิ้นเปลืองในด้านต่างๆ มีหลักการดังนี้

1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน (Clearly defined ideal) ทำความเข้าใจและกำหนดแนวคิดในการทำงานให้กระจ่างแจ้ง
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป (Common Sense) ต้องพัฒนาความสามารถ สร้างความแตกต่าง โดยค้นหาและคำแนะนำให้มากกว่าเท่าที่จะทำได้
3. คำแนะนำที่ดี (Competent Counsel) คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. วินัย (Discipline) ต้องรักษาด้วยความยุติธรรม
5. ความยุติธรรม (Fair deal) ปฏิบัติด้วยความยุติธรรมและความเหมาะสม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้องและแน่นอน (Reliable, Immediate, Accurate and Permanent records) ข้อมูลที่แท้จริง เพื่อใช้ในการตัดสินใจ
7. ความฉับไวของการจัดส่ง (Dispatching) การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงระเบียบ (Record) เป็นหลักฐาน
8. มาตรฐานและตารางเวลา (Standards and Schedules) งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
9. สภาพมาตรฐาน (Standardized conditions) ต้องรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานให้ดี
10. การปฏิบัติงานที่มีมาตรฐาน (Standardized operation) ผลงานได้มาตรฐาน
11. มีคำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้ (Written standard-practice) ระบุการทำงานที่มีระบบถูกต้องและเป็นลากลักษณะอักษร
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency reward) ให้รางวัลพนักงาน สำหรับการทำงานที่เสร็จสมบูรณ์

โรเบิร์ต อี. เคลลี (Robert E. Kelly) ได้กล่าวถึง การพัฒนาประสิทธิภาพตนเอง ว่าผู้ที่มีความสามารถโดดเด่นระดับแนวหน้านั้นเกิดจากการเรียนรู้และการฝึกฝน ทำให้พวกเขามีแนวคิดใน

การทำงานที่แตกต่างจากคนอื่น คิลลี่ได้แนะนำกลยุทธ์ ๙ ประการที่สามารถนำมาปรับใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ได้แก่

1. การเป็นผู้ริเริ่ม (Initiative) โดยการที่ริเริ่มในสิ่งทีนอกเหนือจากงานประจำที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับเป้าหมายหลักของบริษัท โดยต้องพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ และยังคงมีความเสี่ยงอยู่บ้าง

2. เครือข่าย (Networking) คือ การใช้เครือข่ายในการเพิ่มผลผลิต เพื่อช่วยให้งานประจำที่ทำอยู่มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยเฉลี่ยแล้วผู้ปฏิบัติงานจะต้องคอยจนกว่าจะได้รับข้อมูลที่แน่นอน แล้วจึงสั่งให้ดำเนินการ ซึ่งการปฏิบัติงานแบบนี้จะไม่ประสบผลเลยถ้าไม่ระบบเครือข่าย

3. การจัดการตนเอง (Self-management) ต้องการการณ์ล่วงหน้าและเป็นผู้ลงมือปฏิบัติการทันทีมากกว่าที่จะรอให้เหตุการณ์เกิดขึ้น เนื่องจากต้องการมองภาพรวมเพื่อวางแผนการชีวิตในการทำงาน ดังนั้นพวกเขาต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดี และต้องรู้ว่าจะทำงานให้ดีที่สุดได้อย่างไร

4. ทักษะ (Perspective) โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเชื่อในทักษะและมุมมองของตนเอง แต่ผู้ที่เป็นมืออาชีพจะคำนึงถึงแนวคิดของผู้อื่นด้วย เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกค้าและคู่แข่งซึ่งจะช่วยให้มีมุมมองที่หลากหลายในการหาทางแก้ไขปัญหาได้ดีขึ้น

5. การเป็นผู้ตาม (Followership) ไม่เพียงแต่รู้จักการทำตัวให้เด่น แต่ยังรู้จักวิธีการช่วยเหลือคนอื่นด้วย คือสามารถเป็นผู้นำได้ดีเท่ากับการเป็นผู้ตาม

6. การเป็นผู้นำ (Leadership) ซึ่งในที่นี้หมายถึง การเข้าใจถึงความสนใจของผู้อื่น และการนำส่วนที่ดีที่สุดออกมา ในทางกลับกันทุกคนต้องการผู้นำที่มีความรู้ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ต่างๆ มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถสร้างแรงจูงใจให้กับผู้อื่น รวมทั้งให้ความสำคัญกับความต้องการของทีมงาน

7. การทำงานเป็นทีม (Teamwork) พวกดาวเด่นมักจะร่วมกับทีมงานที่สามารถสร้างความแตกต่างได้ และกลายมาเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดี ดังนั้น พวกเขาต้องมั่นใจว่าทีมงานนี้จะร่วมกันทำงานให้ประสบความสำเร็จ

8. ความเข้าใจในองค์กร (Organization Savvy) โดยเฉลี่ยทุกคนมักคิดว่าการเมืองในที่ทำงานเป็นเรื่องสกปรก จึงหลีกเลี่ยงที่จะเกี่ยวข้องกับเรื่องราวส่วนตัวในที่ทำงาน แต่จะเรียนรู้การจัดการเพื่อที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตน

9. การนำเสนอ (Show and Tell) การประชุมมีทั้งแบบเป็นทางการ และไม่เป็นทางการ ดังนั้น จึงต้องเรียนรู้ว่าเมื่อใดเป็นเวลาที่เหมาะสมในการนำเสนอข้อมูลแบบใด และต้องมีความใส่ใจในการเลือกการใช้ภาษาสื่อสารให้ตรงกับผู้ที่รับข่าวสารก่อนที่จะเริ่มส่งข่าวสาร

ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สจ๊วต (Stewart. 1983: 11) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีแนวโน้มของประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานลดต่ำลงดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) โดยวิเคราะห์ว่าปริมาณงานที่บุคลากรสามารถทำได้ เทียบกับค่าเฉลี่ยของหน่วยงานนั้นๆ บุคลากรทำงานช้าหรือไม่ ทำงานแล้วเกิดความเครียดมากขึ้นหรือไม่

2. คุณภาพงาน (Quality of work) วิเคราะห์ว่าผลงานที่ปฏิบัติหรือผลิตออกมาเหมาะสมกับมาตรฐานหรือไม่

3. การขาดงาน (Absenteeism) วิเคราะห์ว่าบุคลากรมีนิสัยขาดงานหรือไม่ การขาดงานมีใบรับรองแพทย์หรือไม่

4. การขาด-ละจากงานในรูปแบบอื่นๆ การที่บุคลากรมีแนวโน้มจะเกิดอุบัติเหตุบ่อยๆ การที่พนักงานทำงานเกิดความยุ่งเหยิง การมาทำงานสาย-เลิกงานเร็วก่อนกำหนด การทำให้ผู้อื่นเสียเวลาในการทำงาน

5. การทะเลาะวิวาท การเพิ่มจำนวนของบุคลากรที่เกิดการทะเลาะวิวาท เพื่อนบุคลากรหรือลูกค้าต้องผินใจทำงาน/ ใช้บริการกับเขาหรือไม่ มีการร้องเรียนพฤติกรรมของเขาหรือไม่

6. ขาดความซื่อสัตย์ มีการฉกฉวยสิ่งของหรือไม่ ใช้โทรศัพท์ทางไกลของบริษัท ในเรื่องส่วนตัว ขโมย-ฉวยโอกาสจากลูกค้า

7. การไม่สมัครใจทำ การทำงาน ณ จุดที่พอดีกับเกณฑ์มาตรฐานเท่านั้นโดยไม่ทำให้มากขึ้น การพยายามซ่อนเครื่อง ضبطเครื่องคิดเลขไม่ให้ลูกค้าเห็น การที่บุคลากรต้อนรับไม่ช่วยแจ้งลูกค้าถึงเวลาที่เครื่องบินจะออก

8. ไม่ยอมมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้จัดการที่ยอมเชื่อใจในทีมงานของตนเอง จึงไม่ยอมมอบหมายความรับผิดชอบให้บุคลากรในทีมจะมองหมายเฉพาะงานที่คิดว่าตัวเองไม่มีเวลาพอจะลงมือทำเองเท่านั้น

9. ตั้งเป้าหมายไม่สมจริง บุคลากรตั้งเป้าหมายง่ายเกินไป เพื่อให้ตัวเองสามารถทำได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ได้แน่นอน

10. การบิดเบือนข้อมูล บุคลากรพยายามจะบอกแต่ข้อมูลข่าวสารที่ดีหรือเกิดประโยชน์ แต่เพิกเฉยหรือทำโทษคนที่ให้ข้อมูล-ข่าวสารที่ไม่ดีกับเขา

11. การตัดสินใจช้า บุคลากรพยายามหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจ หรือไม่

12. การทำตามอำเภอใจ เขาชอบเน้นพูดแต่เรื่องตลก หรือคุยแต่เรื่องผู้อื่นทำให้ความสามารถในการปฏิบัติงานลดลง

แคมเบลล์ (Campbell. 1977: 36) ได้ศึกษาผลการดำเนินงานขององค์กร และกล่าวถึงบรรทัดฐานขององค์กรที่มีประสิทธิภาพดังนี้

1. ประสิทธิภาพโดยรวม (Overall efficiency) การประเมินผลตดยทั่วไปขององค์กร โดยเจาะจงเข้าไปในเกณฑ์หลายๆ อย่างเท่าที่จะประเมินได้โดยทั่วๆ จะทำการประเมินโดยใช้การตัดสินจากบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในองค์กร

2. ผลผลิต (Productivity) ปริมาณหรือจำนวนของผลิตภัณฑ์หรือการบริการหลักๆ ที่องค์กรดำเนินอยู่ โดยวัดได้ 3 ระดับ คือรายบุคคล รายกลุ่ม และทั้งองค์กร โดยผ่านข้อมูลและการบันทึกเป็นเอกสารหรือการประเมินระดับ

3. ประสิทธิภาพ (Efficiency) อัตราส่วนระหว่างหน่วยผลปฏิบัติงานของตัวบ่งชี้หนึ่งกับต้นทุนที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น

4. กำไร (Profit) ผลรวมรายได้จากการขายผลิตภัณฑ์หลังหักกลับกันต้นทุนและพันธะต่างๆ ที่ต้องชำระ

5. คุณภาพ (Quality) เป็นคุณภาพเบื้องต้นของการบริการหรือผลิตภัณฑ์ที่จัดทำโดยสูญเสียเวลา

6. อุบัติเหตุ (Accident) ความถี่ในการเกิดอุบัติเหตุในขณะทำงานอันเป็นผลให้เกิดการสูญเสีย

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

8. การขาดงานเสมอ (Absenteeism) การขาดงานโดยไม่ได้รับอนุญาต อาจะวัดโดยการหาจากเวลาทั้งหมด

9. การลาออก (Turnover) วัดจากบุคลากรที่ลาออกจากงานเทียบกับบุคลากรทั้งหมด

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

11. การจูงใจ (Motivation) การจัดการเพื่อโน้มน้าวให้บุคคลแต่ละบุคคลปฏิบัติงานเป็นไปตามทิศทางของเป้าหมายที่วางไว้

12. การจัดการด้านสื่อสารข้อมูล (Information Management Communication) ความสมบูรณ์ ประสิทธิภาพ และความถูกต้องในการวิเคราะห์และกระจายข้อมูลสำคัญๆ ขององค์กรอย่างเกิดประสิทธิผล

13. การอบรมและการพัฒนาสิ่งที่มีความสำคัญ (Tranining and development emphasis) ความพยายามขององค์กรที่จะเอาใจใส่ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคล

วรัช สกวนวงศ์วาน (2531: 86) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้วัดความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์กร ผู้บริหารที่เชี่ยวชาญ จะเลือกการบริการที่เหมาะสมกับองค์กรของตน และนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (2548) กล่าวถึงการวัดประสิทธิภาพดังนี้

1. การวัดประสิทธิภาพ (Efficiency) ของหน่วยงาน มี 2 ระดับ คือ

1.1 การวัดประสิทธิภาพระดับผลผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผลผลิต กับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต (Output-Based Costing) โดยดูสัมฤทธิ์ผลของผลผลิตจากตัวชี้วัดผลผลิตเชิงปริมาณ คุณภาพ และเวลา เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตปีปัจจุบันกับปีที่ผ่านมา และเปรียบเทียบกับสถานศึกษาอื่นที่มีบริบทพื้นที่ใกล้เคียงกัน เพื่อเป็นสัญญาณเตือนบอกเหตุความปกติหรือผิดปกติในการจัดทำเป้าหมายการดำเนินงานตามที่วางไว้ และที่ต้องการให้เกิดขึ้นใหม่ในปีต่อไป

1.2 การวัดประสิทธิภาพระดับกระบวนการผลิต เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการผลิตเทียบกับทรัพยากรนำเข้าโดยดูสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุน เมื่อเทียบกับต้นทุนต่อหน่วยของกิจกรรม

ที.เอ. ไรอัน และพี.ซี. สมิทท์ (Ryan T.A.; & Smith P.C. 1954) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพของบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน เช่น ความพยายามที่ได้รับจากงานนั้น

ในการตรวจสอบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมย่อยหรือโครงการตามแผนปฏิบัติการ จะต้องไม่ทำให้ต้นทุนของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรอง และกิจกรรมสนับสนุนสูงหรือต่ำกว่าปกติเมื่อเทียบกับปีงบประมาณที่ผ่านมาหรือต้นทุนของหน่วยงาน แต่ถ้าต้นทุนสูงกว่าจะต้องมีความสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรที่ต้องการเน้น โดยการเพิ่มกิจกรรมย่อยหรือโครงการลงไปมากกว่าเดิม ดังนั้นหน่วยงานจะต้องหาเหตุปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานของกิจกรรมย่อยหรืองาน โครงการในระดับหน่วยงาน ที่เป็นเหตุให้ไม่บรรลุเป้าหมายของกิจกรรมหลัก กิจกรรมรองและกิจกรรมสนับสนุน เพื่อยกเลิกการปฏิบัติหรือปรับปรุงรายละเอียด วิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องดีขึ้นทั้งในเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ เชิงเวลา

- เชิงปริมาณ หมายถึง จำนวนกิจกรรมย่อยหรือโครงการสำหรับการผลิต
- เชิงคุณภาพ หมายถึง การได้รับประโยชน์ถึงตัวผู้เรียน
- เชิงเวลา หมายถึง ได้ดำเนินการเสร็จสิ้นเป็นไปตามกำหนดระยะเวลาที่แผนปฏิบัติการประจำปีกำหนดไว้

เหตุปัจจัยดังกล่าวจะเป็นสัญญาณบ่งถึงต้นทุนผลผลิตของหน่วยงานว่าจะสูงขึ้นหรือลดลงได้อย่างมีเหตุมีผล และเป็นสัญญาณเตือนว่าควรจะมีการปรับรายละเอียดกระบวนการผลิตหรือของหน่วยงานหรือไม่

ดิน ปรัชญพฤทธิ (2542: 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือการสนับสนุนให้วิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือการลดค่าใช้จ่ายด้านวัตถุ บุคลากรลง ในขณะที่พยายามเพิ่มความเร็วและความราบเรียบ

ซึ่งไม่แตกต่างจากกรณีของ ปีเตอร์สัน และ โพลแมน (Plowman & Peterson, 1989, p.325 อ้างถึงใน กชกร เอ็นดูราษฎร์, 2547, หน้า 11) ได้ให้แนวคิดใกล้เคียงกับ Harring Emerson โดยตัดทอนบางข้อลงและสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ ได้ประโยชน์คุ้มค่า และมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน
3. เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย
4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยกว่าและได้กำไรมากที่สุด

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือ ระดับของพฤติกรรมหรือความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อคุณภาพของงานที่บุคคลนั้นใช้ความพยายามที่จะกระทำให้ดีที่สุด ภายใต้มาตรฐานที่กำหนดหรือความสามารถในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้โดยเร็วและในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบไปด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นไปตามความคาดหวัง และ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

4. ความเป็นมาของธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นสถาบันการเงินที่เป็นทางเลือกใหม่ให้กับผู้บริโภคซึ่งเกิดจากแนวความคิดของกลุ่มบริษัทอสังหาริมทรัพย์รายใหญ่ในประเทศไทย คือ บริษัท แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และบริษัท ควอลิตี้ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยที่ดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาและบริหารโครงการอสังหาริมทรัพย์โดยมีส่วนแบ่งการตลาดรวมเป็นอันดับหนึ่ง ซึ่งนอกจากจะมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงแล้ว ยังตระหนักถึงการจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ดีประกอบกับในปี 2547 ทางกรมได้ประกาศแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินและเห็นว่าเป็นเวลาเหมาะสมที่กลุ่มบริษัทจะได้ขยายการดำเนินธุรกิจให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้นจึงได้ให้บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด ซึ่งถือหุ้นโดยบริษัทแลนด์แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ร้อยละ 43 ของทุนชำระแล้วเสนอแผนจัดตั้งธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยต่อกระทรวงการคลัง และในวันที่ 19 ธันวาคม 2548 กระทรวงการคลังได้อนุญาตให้เปิดดำเนินการธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ เพื่อรายย่อย จำกัด (มหาชน)

เมื่อวันที่ 19 มิถุนายน 2552 บริษัท แอล เอชไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ได้ยื่นขออนุญาตจัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงินต่อธนาคารแห่งประเทศไทยและเมื่อวันที่ 28 ตุลาคม 2552 ธนาคารแห่งประเทศไทยได้อนุญาตให้จัดตั้งกลุ่มธุรกิจทางการเงิน โดยมีบริษัทแอล เอชไฟแนนซ์เชียล กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทแม่ของกลุ่มธุรกิจทางการเงินและมีธนาคารเป็นบริษัทลูกในกลุ่ม Solo Consolidation และมีบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด เป็นบริษัทลูกนอกกลุ่ม Solo Consolidation

ในปี 2553 ธนาคารได้เข้าซื้อกิจการบริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ยูไนเต็ด จำกัด และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด” โดยธนาคารถือหุ้นใน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด ร้อยละ 99.99 ของทุนชำระแล้ว ต่อมา เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2554 กระทรวงการคลังโดยคำแนะนำของธนาคารแห่งประเทศไทยอนุญาตให้ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์เพื่อรายย่อย จำกัด(มหาชน)ปรับฐานะจากธนาคารพาณิชย์เพื่อรายย่อยเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยใช้ชื่อว่า ธนาคารแลนด์แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) และได้เปิดดำเนินการธนาคารพาณิชย์อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2554 ทำให้ธนาคารสามารถประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้อย่างเต็มรูปแบบ เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้าได้หลากหลายมากขึ้น

วิสัยทัศน์องค์กร: Vision

เรามุ่งมั่นที่จะเป็นธนาคารที่มีอัตราการเติบโตสูงอย่างมีคุณภาพ

พันธกิจองค์กร: Mission

1. มุ่งมั่นเป็นสถาบันการเงินที่มั่นคงและมีอัตราการเติบโตเป็น 1 ใน 3 ของธนาคารพาณิชย์ประเทศไทย
2. ให้บริการอย่างเชี่ยวชาญด้วยความมุ่งมั่นและตั้งใจ รวมทั้งพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับความต้องการของลูกค้า
3. ดำเนินการด้วยหลักบรรษัทภิบาล โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้ถือหุ้น และสังคมเป็นหลัก
4. พัฒนาและสนับสนุนระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งในเชิงความรู้และผลประโยชน์ของพนักงาน

ค่านิยมองค์กร: Core Values

ค่านิยมของธนาคารแบบ PROACTIVE ได้ถูกกำหนดร่วมกันโดยผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยมขององค์กร และก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กร ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) หมายถึง มีความรอบรู้ในงาน มีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนา ศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ เติบโตต่อโอกาสและเติบโตเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร ในการทำงานมีความยืดหยุ่นพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถนำสิ่งใหม่ๆ มาปรับใช้ในงาน โดยมีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน หมั่นติดตามผลงาน เพื่อให้ผลงานที่ตรงตามเวลาและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการยอมรับในการแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นจากผู้อื่นบนพื้นฐานของเหตุผล

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) หมายถึงการมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึกในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนด และแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อปฏิบัติตามกำหนดไม่ได้คำมั่นสัญญาที่ให้ รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในและภายนอกหน่วยงาน

ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) หมายถึงการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม การเปิดใจรับฟัง และยอมรับความเห็นซึ่งกันและกัน การประสานแนวคิดที่มีความแตกต่างให้ยุติ เพื่อความสำเร็จเป้าหมายเดียวกัน โดยยึดแนวคิดว่าความสำเร็จขององค์กร ขึ้นอยู่กับพนักงานทุกคน

ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) หมายถึงการปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและอาชีพ โดยมีการประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกกระบวนการของการทำงาน มีวิธีการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) หมายถึงการทำงานอย่างมีแบบแผนกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว การปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนดและมีการติดตามประเมินผลเพื่อแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องเสมอ ยึดมั่นในหลักการและค่านึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรระยะยาว มีการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุก

ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) หมายถึงมีความเอื้อเฟื้อ อาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ มีการบริการอย่างจริงใจ และทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับเพื่อนร่วมงาน

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณพลพงษ์ เสาะสมบุรณ์ (2548) วิจัยเรื่องวัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ที่มีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด. โดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบด้วย 10 ฝ่าย จำนวนรวมทั้งสิ้น 216 คน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติความสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยสรุปได้ว่า พนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี และมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับดี ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรในหน่วยงานโดยรวมอยู่ในระดับดี วัฒนธรรมในการบริหารงานของผู้นำโดยรวมอยู่ในระดับดี และความคิดเห็นต่อค่านิยมของพนักงาน ด้านความร่าเริง มีแรงกระตุ้น มีเหตุผลมาก ชอบทำงานเป็นกลุ่ม มีพลังอย่างเต็มเปี่ยม มีความรับผิดชอบ และค่านิยมโดยรวม อยู่ในระดับดี และค่านิยมด้านมีความกล้าเสี่ยง อยู่ในระดับปานกลาง และความคิดเห็นต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านความประทับใจ ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเพลิดเพลิน อยู่ในระดับดี และความผ่อนคลายอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) เพศและตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ด้านความพึงพอใจ ด้านความประทับใจ ด้านความผ่อนคลาย ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเพลิดเพลิน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 2) อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน ด้านความพึงพอใจ ด้านผ่อนคลาย 3) ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด ที่แตกต่างกัน ด้านความประทับใจ 4) อายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด แตกต่างกัน ด้านความผ่อนคลาย ด้านความกระตือรือร้น ด้านความเพลิดเพลิน 5) วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมในองค์กร ลักษณะเฉพาะของวัฒนธรรมองค์กรในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนวัฒนธรรมในการบริหารงานของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานอยู่ระดับค่อนข้างต่ำและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 6) ค่านิยมของพนักงานด้านความร่าเริง ด้านพลังใจ มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนค่านิยมของพนักงานด้านแรงกระตุ้น ด้านความมีเหตุผล ด้านความกล้าเสี่ยง ด้านทำงานเป็นกลุ่ม มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ส่วนค่านิยมของพนักงานด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานอยู่ในระดับต่ำและความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

วิลโลว์ จิระพรพาณิชย์ (2541) ได้ศึกษาค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวอเมริกันในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมี พบว่า 1) ค่านิยมในการทำงานโดยรวมของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวอเมริกันไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาค่านิยมในการทำงานด้านต่าง ๆ แล้วพบว่าค่านิยมในการทำงานของพนักงานชาวไทยและพนักงานชาวอเมริกันแตกต่างกันโดยค่านิยมในการทำงานด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านวิถีชีวิตด้านความคิดสร้างสรรค์และด้านการอุปถัมภ์ เกื้อกูล 2) พนักงานไทยมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานชาวอเมริกัน 3) ค่านิยมในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ค่านิยมในการทำงานด้านผลตอบแทนเศรษฐกิจ ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้า ด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านความคิดสร้างสรรค์ และด้านการทำงานเป็นทีม

วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุและระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะมี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยการบริหารจัดการภายในองค์กร 5 ด้าน คือ ด้านการวางแผน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบังคับบัญชา ด้านการประสานงาน และด้านการควบคุม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน และการจัดการสภาพแวดล้อมทางกายภาพในสำนักงาน 2 ด้านคือ ด้านการจัดแผนผังสำนักงานและด้านแสงสว่าง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไปในทิศทางเดียวกัน

วรรณรัตน์ คำสอาด (2553) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในระดับปานกลาง มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับใกล้เคียงกันเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านโอกาสที่ได้ใช้และพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสในความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านความสอดคล้องกับกฎหมายรัฐธรรมนูญ ด้านบูรณาการทางสังคม ความเสมอภาคของบุคคลหรือการทำงานร่วมกัน ด้านบทบาทของการทำงานที่มีความสมดุลและด้านการคำนึงถึงผลประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ศรีนทิพย์ คล่องพยาบาล (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของพนักงานในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก และปัจจัยจูงใจจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความพึงพอใจของพนักงานในด้านปัจจัยค่าจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก และสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงและสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน มีความสุขในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผ่อนคลายเป็นอยู่ในระดับปานกลาง และสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในระดับปานกลาง และสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาการบริหารจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 ประการ คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การคิดอย่างเป็นระบบ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การจัดการความรู้ และ

การใช้เทคโนโลยี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทยที่ปฏิบัติงานอยู่สำนักงานใหญ่ รวม 386 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการสุ่มตัวอย่างแบบใช้โควตาและแบบสะดวก โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลวิจัยสรุปพบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 21 – 31 ปี สถานะภาพโสด ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงานเป็นเจ้าหน้าที่อาวุโส/ ส่วน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 30,000 บาท ระยะเวลาในการทำงาน 1 – 10 ปี และสังกัดอยู่ในสายงานบริหารการเงิน/ บริหารความเสี่ยง/ ปฏิบัติการ และพนักงานธนาคารที่มีอายุและระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายที่แตกต่างกัน และพนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาแตกต่างกัน และพนักงานธนาคารที่มีหน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานด้านเวลาที่แตกต่างกัน และการบริหารจัดการแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ได้แก่ การรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การคิดอย่างเป็นระบบ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน ซึ่งความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยความสัมพันธ์ด้านความรู้รอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด และการคิดอย่างเป็นระบบ อยู่ในระดับปานกลาง และด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การจัดการความรู้และการใช้เทคโนโลยี อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ

สรุปทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นข้อมูลส่วนประชากรศาสตร์ คำนิยมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยได้ใช้แนวคิดดังนี้

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องประชากรศาสตร์

แนวคิดด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic) ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ เพราะลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ผู้วิจัยจึงสรุปลักษณะประชากรศาสตร์ที่นำมาใช้ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งงานว่าจะมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) หรือไม่อย่างไร

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องแนวคิดค่านิยมองค์กร

แนวคิดค่านิยมองค์กรผู้วิจัย ได้ใช้แนวคิดของ วีรวัธ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) ซึ่งได้กล่าวว่า การกำหนดค่านิยมขององค์กร สามารถแบ่งออกเป็นด้าน ต่างๆ ได้ 6 ด้านดังนี้ คือ

1. ค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. ค่านิยมด้านการเชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคล
3. ค่านิยมด้านความเป็นเลิศในการบริหาร
4. ค่านิยมด้านการวิจัยและพัฒนา
5. ค่านิยมด้านการมีส่วนร่วมต่อสังคม
6. ค่านิยมด้านการมุ่งมั่นเป็นผู้ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำมาประยุกต์กับค่านิยมของธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เป็นแบบ ProAcTIVE ซึ่งประกอบด้วย

1. ด้านความรอบรู้ในงาน (Professional) พนักงานมีความเชี่ยวชาญ ชำนาญในวิชาชีพ และการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับข้อ 1.2 ของวีรวัธ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยพนักงานต้องมีความรู้ในด้านที่จะให้บริการ

2. ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) การแสดงออกถึงความมุ่งมั่นและความตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จตามแผนที่กำหนดซึ่งสอดคล้องกับ ของวีรวัธ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศด้านความกระตือรือร้นต่อการให้บริการและความรับผิดชอบต่อลูกค้าเห็นความสำคัญของลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าคือบุคคลที่สำคัญที่สุด

3. ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) พนักงานเข้าใจในบทบาทและหน้าที่ของตนเองในฐานะที่เป็นสมาชิกหนึ่งของทีม รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการทำงานการแก้ไขปัญหาและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นต่าง ๆ กับสมาชิกในทีมซึ่งสอดคล้องกับ ของวีรวัธ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการเชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรบุคคลโดยพัฒนาศักยภาพการทำงานเป็นทีมและทำหน้าที่เป็นหน่วยส่งเสริมและสนับสนุนในการปฏิบัติงานเป็นทีม

4. ด้านสุจริตมีจริยธรรม (Integrity) การแสดงออกถึงความซื่อสัตย์ มีจริยธรรมในการทำงาน รวมทั้งการผลักดันให้สมาชิกในทีมเคร่งครัดและปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณและมีความซื่อสัตย์ในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับ ของวีรวัธ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านการมีส่วนร่วมต่อสังคมโดยพนักงานต้องมีจริยธรรมทางธุรกิจ ไม่นอจล

5. ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ความสามารถในการกำหนดวิสัยทัศน์ภารกิจ และเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงานให้ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กรซึ่งสอดคล้องกับข้อ 3. ของวีรวัธ มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่องค่านิยมด้านความเป็นเลิศในการบริหารบุคลากรในองค์กรต้องมีความเลื่อมใสในปณิธาน/ ปรัชญา/ ค่านิยมขององค์กร/ วิสัยทัศน์ และ เป้าหมาย ขององค์กรโดยจะต้องให้ความสำคัญครอบคลุมกับตัวแปรอย่างน้อย 7 ตัว

(7-S) ได้แก่ กลยุทธ์ (Strategy) ระบบและกระบวนการ (Systems and Procedures) โครงสร้าง (Structure) คน (People) สไตล์การบริหาร (Management Style) ทักษะ (Skill) คุณค่าร่วม (Shared Values)

6. ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) ความเข้าใจในความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าทั้งภายในและภายนอกและการแสดงกิริยาน้ำเสียงท่าทางและพฤติกรรมได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจและประทับใจซึ่งสอดคล้องกับ ของวีรวัช มาชะศิริานนท์ (2545: 50) เรื่อง ค่านิยมด้านการให้บริการที่เป็นเลิศ โดยพนักงานต้องมีจิตใจรักในงานด้านบริการ (Service Mind) ผู้ให้บริการต้องมีความสมัคใจทุ่มเทร่างกายและแรงใจ มีความเสียสละ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ได้ต้องมีใจรักและชอบในงานบริการ

ทฤษฎีที่นำมาประยุกต์ใช้ในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ ดิน ปรัชญพฤทธิ์ (2542: 130) และ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman; & Peterson. 1989: 325) ซึ่งกล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อด้วยกัน คือ คุณภาพของงาน (Quality) ปริมาณงาน (Quantity) เวลา (Time) ค่าใช้จ่าย (Costs) โดยได้นำมาประยุกต์การกับแนวคิดการวัดประสิทธิภาพของหน่วยงาน และการตรวจสอบผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายของกิจกรรมย่อยหรือโครงการตามแผนปฏิบัติของ ธนาคารแลนด์แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าในการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะต้องประกอบไปด้วย ความรวดเร็ว ถูกต้อง เป็นไปตามความคาดหวัง และ ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า จึงทำการสรุปการวัดผลเป็น 4 ด้าน คือ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ค่านิยมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดและกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 12 หน่วยงาน โดยมีพนักงานรวมทั้งหมด 1,518 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 24 มีนาคม 2558): จากสำนักทรัพยากรบุคคล ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยแยกตามจำนวนแต่ละหน่วยงาน ดังนี้

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน)
1. กลุ่มสินเชื่อ	134
2. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	19
3. สายงานการเงิน	159
4. สายงานการตลาดธนาคาร	40
5. สายงานกิจการสาขา	766
6. สายงานควบคุม	58
7. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	135
8. สายงานบริหารความเสี่ยง	49
9. สายงานบริหารและปฏิบัติการสินเชื่อ	109
10. สำนักกรรมการผู้จัดการ	19
11. สำนักทรัพยากรบุคคล	17
12. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	13
รวมทั้งหมด	1,518

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 12 หน่วยงาน เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนจึงคำนวณหาขนาดตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร โดยกำหนดความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 จากสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง Taro Yamane (ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. 2536: 260-261; อ้างอิงจาก Yamane. 1967: 886-887)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนหน่วยประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ (โดยในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าจะได้ } n &= \frac{1,518}{1 + (1,518)(0.05)^2} \\ &= 316.58 \text{ หรือ } 317 \text{ คน} \end{aligned}$$

จากการคำนวณได้ขนาดตัวอย่าง n เท่ากับ 317 คน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างเพิ่มร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 16 คนเพื่อความสมบูรณ์มากขึ้น รวมเป็น 333 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) แบบกำหนดสัดส่วน (Proportionate) ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ประกอบด้วย 12 หน่วยงาน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละฝ่าย} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละฝ่าย} \times 333}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามสัดส่วน

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง แบ่งตามสัดส่วน (คน)
1. กลุ่มสินเชื่อ	134	30
2. ฝ่ายบริหารความเสี่ยง	19	4
3. สายงานการเงิน	159	35
4. สายงานการตลาดการธนาคาร	40	9
5. สายงานกิจการสาขา	766	168
6. สายงานควบคุม	58	13
7. สายงานเทคโนโลยีสารสนเทศ	135	30
8. สายงานบริหารความเสี่ยง	49	11
9. สายงานบริหารและปฏิบัติการสินเชื่อ	109	23
10. สำนักกรรมการผู้จัดการ	19	4
11. สำนักทรัพยากรบุคคล	17	3
12. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	13	3
รวมทั้งหมด	1,518	333

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล มีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม โดยศึกษาความรู้จากตำราที่เกี่ยวข้อง การกำหนดขอบเขตของแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบปลายปิด มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

1.1 ชาย

1.2 หญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุคำนวณดังนี้ (กัลยา วาณิชยบัญชา, 2545: 34-35) ซึ่งอายุผู้ตอบแบบสอบถามในบริษัท จะมีอายุตั้งแต่ 21 ปี ถึงอายุ 60 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วง คำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{60 - 21}{4} = 9.75 \text{ ปี หรือ } 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้กำหนดช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม จะเป็นดังนี้

2.1 21 - 30 ปี

2.2 31 - 40 ปี

2.3 41 - 50 ปี

2.4 51 - 60 ปี

ข้อที่ 3 ระดับการศึกษาสูงสุด ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

3.2 ปริญญาตรี

3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 4 ระยะเวลาในการปฏิบัติการ ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดระยะเวลาการทำงานคำนวณได้ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 34-35)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ \text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} &= \frac{9 - 1}{4} = 2 \text{ ปี}\end{aligned}$$

แสดงการแบ่งช่วงระยะเวลาการทำงานที่ใช้ในแบบสอบถาม ดังนี้

4.1 1 - 2 ปี

4.2 3 - 4 ปี

4.3 5 - 6 ปี

4.4 มากกว่า 6ปี

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- 5.1 เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโส
- 5.2 ผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า
- 5.3 ผู้จัดการส่วนหรือเทียบเท่า
- 5.4 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนัก
- 5.5 ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 23 ข้อ ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 หัวข้อ โดยวัดในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) 5 ข้อ
2. ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) 4 ข้อ
3. ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) 4 ข้อ
4. ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) 3 ข้อ
5. ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) 4 ข้อ
6. ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) 3 ข้อ

โดยมีลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิด ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 34-35)

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

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกลางดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I) ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)}
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร ระดับไม่ดีอย่างมาก

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร ระดับไม่ดี

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร ระดับดี

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร ระดับดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ ทั้งหมดจำนวน 9 ข้อ

ลักษณะคำถามจะเป็นแบบ Likert Scale มี 5 ระดับ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยมีหลักเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545: 34-35)

1 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

2 คะแนน หมายถึง ไม่เห็นด้วย

3 คะแนน หมายถึง ไม่แน่ใจ

4 คะแนน หมายถึง เห็นด้วย

5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างดังนี้

$$\begin{aligned} \text{Interval (I) ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \text{ (เริ่มจากชั้นต่ำสุด)} \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของข้อมูลแบบอันตรภาค

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.00 – 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่ดีอย่างมาก

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 1.81 – 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่ดี

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 2.61 – 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานปานกลาง

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 3.41 – 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดี

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ 4.21 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ และวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากเอกสาร งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการสร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

3. สร้างแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ต่อค่านิยมองค์กร และความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

4. นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องและเสนอแนะเพิ่มเติม

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

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้งเพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try out) นำแบบสอบถามในขั้นที่ 6 ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 คน เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of alpha) ของครอนบัก (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2546: 449-450) ผลลัพธ์ของค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าตั้งแต่ $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และผู้วิจัยกำหนดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.7 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นและได้คุณภาพ โดยค่าความเชื่อมั่นที่ได้มีดังต่อไปนี้

ด้านรอบรู้ในงาน	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.891
ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.883
ด้านทำงานเป็นทีม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.885
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.883
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.892
ด้านใจรักบริการ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.877
ด้านค่าใช้จ่าย	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.891
ด้านเวลา	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.881
ด้านคุณภาพ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.894
ด้านปริมาณ	ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ	0.879

7. นำแบบสอบถามที่ทดลองใช้แล้วมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อความสมบูรณ์ โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อความถูกต้องอีกครั้งหนึ่ง จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เกี่ยวกับค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าประกอบด้วย 2 ส่วน ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้มาจากศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลจากตำราที่เกี่ยวข้องกับการทำวิจัย เอกสารต่าง ๆ จากวารสารที่สามารถอ้างอิงได้ ทฤษฎี ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อประกอบการสร้างแบบสอบถาม

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้มาจากข้อมูล que ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ทั้งหมดจำนวน 333 ชุด

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์หรือ SPSS/PC (Statistical package for social science) โดยขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว จะนำมาประมวลผลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC หรือ Statistical package for social science) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านค่านิยมธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 และข้อมูลด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ใช้การหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2546: 166), One-way analysis of variance (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544: 175) and Pearson Product Moment Correlation Coefficient (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544: 333)

4.3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

4.3.1.1 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ Independent t-test Sample เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ

4.3.1.2 การวิเคราะห์โดยใช้ค่าสถิติ F-test แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one – way analysis of variance: One Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และตำแหน่งงาน ถ้ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบต่อรายคู่โดยใช้วิธี LSD (least significant difference) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545:144)

4.3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ความเห็นต่อค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

4.3.3 การวิเคราะห์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correction Coefficient) เพื่อทดสอบค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (อ้างอิงจาก กัลยา วาณิชยปัญญา, 2545: 38)

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

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 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

1.3 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 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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

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

เมื่อ k แทน จำนวนคำถาม
 $\overline{\text{Covariance}}$ แทนค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
 $\overline{\text{Variance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

2.1 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

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

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

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ $\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ $i; i = 1, 2$
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_1	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1
n_2	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ $i; i = 1, 2$

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $= V$

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

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

2.1.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2549: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และประสบการณ์การทำงาน มีสูตรดังนี้

ใช้ค่า F – test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (อ้างอิงจาก 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	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{k-1}$	
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) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 333)

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

โดยที่ $n_i = n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ 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

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

$$MS_w = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) s_i^2$$

เมื่อ MS_b แทน ค่าความแปรปรวนเฉลี่ยระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวนเฉลี่ยภายในกลุ่มสำหรับ Brown-Forsythe

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_j แทน จำนวนค่าสังเกตในกลุ่มที่ j

N แทน ขนาดของประชากร

s_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน 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

2.1.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (กลยา วาณิชยัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2 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 หรือ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร x กับตัวแปร y

n แทน จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูลที่ศึกษา

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนของตัวแปร Y เป็นคู่ๆ

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

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่ม แต่ถ้า X ลด 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 – 0.20	ต่ำ
0.21 – 0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.41 – 0.60	ปานกลาง
0.61 – 0.80	ค่อนข้างสูง
0.81 – 1.00	สูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาค่านิยมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลค่านิยมองค์กร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ด้านใจรักบริการ (Excellence Service)

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

2.2 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 333 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	125	37.50
หญิง	208	62.50
รวม	333	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	173	52.00
31 - 40 ปี	107	32.10
41 - 50 ปี	46	13.80
51 - 60 ปี	7	2.10
รวม	333	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	6	1.80
ปริญญาตรี	201	60.40
สูงกว่าปริญญาตรี	126	37.80
รวม	333	100.00
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
1 - 2 ปี	134	40.20
3 - 4 ปี	74	22.20
5 - 6 ปี	55	16.50
มากกว่า 6 ปี	70	21.10
รวม	333	100.00
5. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโส	81	24.30
ผู้จัดการแผนกหรือ เทียบเท่า	154	46.20
ผู้จัดการส่วนหรือ เทียบเท่า	39	11.70
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนัก	47	14.20
ผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนักขึ้นไป	12	3.60
รวม	333	100.00

จากตาราง 1 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมด 333 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 333 คน เพศชายจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 และ 41 - 50 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.80 และ อายุตั้งแต่ 51 - 60 ปีขึ้นไปจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาคือระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 และระดับต่ำกว่าปริญญาตรีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ปฏิบัติงาน 3 - 4 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และปฏิบัติงาน 5- 6 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50

ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโสจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนัก จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.20 ผู้จัดการส่วนหรือเทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนักขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.60

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน มีความถี่ในกลุ่มย่อยน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่ เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ ระดับการศึกษา และ ตำแหน่งงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 - 30 ปี	173	52.00
31 - 40 ปี	107	32.10
41 - 60 ปี	53	15.90
รวม	333	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	207	62.20
สูงกว่าปริญญาตรี	126	37.80
รวม	333	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. ตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโส	81	24.30
ผู้จัดการแผนกหรือ เทียบเท่า	154	46.20
ผู้จัดการส่วนหรือ เทียบเท่า	39	11.70
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนักขึ้นไป	59	17.80
รวม	333	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 333 คน ที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 และ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80

ด้านตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโสจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนักขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และ ผู้จัดการส่วนหรือ เทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 3 ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมองค์กร รายชื่อของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) การตอบแบบสอบถาม

ค่านิยมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านรอบรู้ในงาน (Professional)			
1. ฉันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและธนาคารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ	4.17	0.72	ดี
2. ฉันคิดว่าควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน	2.92	1.00	ปานกลาง
3. ฉันใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นในเป้าหมายและคำนึงถึงอนาคต	4.29	0.69	ดีมาก
รวม	3.74	0.49	ดี
ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability)			
4. ฉันสามารถรับผิดชอบงานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี	4.29	0.66	ดีมาก
5. ฉันทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน	3.72	1.34	ดี
6. ฉันยึดถือในข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้าและต่อบุคลากรในธนาคาร	4.37	0.68	ดีมาก
รวม	4.13	0.62	ดี
ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork)			
7. ฉันเปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ	4.39	0.68	ดีมาก
8. ฉันคิดว่าข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง	3.47	1.14	ดี
9. ฉันทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก	4.44	0.67	ดีมาก
รวม	4.10	0.58	ดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ค่านิยมองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity)			
10. ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าและธนาคารด้วยความสุจริต	4.79	0.51	ดีมาก
11. ฉันชอบการทำงานที่มีขั้นตอน และมีการบันทึก	3.59	1.14	ดี
12. ฉันทำงานโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของฉัน	4.71	0.52	ดีมาก
รวม	4.36	0.53	ดีมาก
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning)			
13. ฉันมักคิด ทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการทำงาน	4.20	0.68	ดี
14. ฉันคิดว่าพนักงานทุกคนสามารถมีส่วนช่วยในการกำหนดอนาคตและทิศทางของหน่วยงาน	2.84	1.12	ปานกลาง
15. ฉันรู้ถึงเป้าหมายของธนาคาร และฉันยึดถือในเป้าหมายนั้น	4.23	0.76	ดีมาก
รวม	3.76	0.50	ดี
ด้านใจรักบริการ (Excellence Service)			
16. ฉันถนัดในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น	4.03	1.15	ดี
17. ฉันชอบอาสาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า	4.06	0.74	ดี
18. ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างให้เกียรติในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง	4.53	0.62	ดีมาก
รวม	4.21	0.58	ดีมาก

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 333 คน มีความความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร 6 ด้าน โดยพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า

ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) พนักงานมีความเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นในเป้าหมายและคำนึงถึงอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานมีความเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและธนาคารเพื่อการ

ทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับปานกลาง คือ ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ตามลำดับ

ด้านรับผิดชอบในทกมิต (Accountability) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบทุกมิติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ยึดถือในข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้าและต่อบุคลากรในธนาคาร สามารถรับผิดชอบงานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.29 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ตามลำดับ

ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก เปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.39 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านสุจริตมีจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ปฏิบัติต่อลูกค้าและธนาคารด้วยความสุจริต ทำงานโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของฉันทน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ 4.71 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ชอบการทำงานที่มีขั้นตอน และมีการบันทึก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ รู้ถึงเป้าหมายของธนาคาร และฉันทน์ยึดถือในเป้าหมายนั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ มักคิด ทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับปานกลาง คือ พนักงานทุกคนสามารถมีส่วนช่วยในการกำหนดอนาคตและทิศทางของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 ตามลำดับ

ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่าง

ให้เกียรติในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ชอบอาสาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า ทัศนในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) 4 ด้าน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านค่าใช้จ่าย			
1. ฉันพยายามใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างประหยัดในการปฏิบัติงาน	4.38	0.69	ดีมาก
2. ฉันมักจะมีวิธีทำงานใหม่ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน	4.04	0.80	ดี
รวม	4.21	0.67	ดีมาก
ด้านเวลา			
3. ฉันมักทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด	4.23	0.97	ดีมาก
4. ฉันปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลาที่กำหนดทุกครั้ง	4.30	0.71	ดีมาก
รวม	4.27	0.68	ดีมาก
ด้านคุณภาพ			
5. ฉันมีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา	3.96	0.71	ดี
6. ฉันทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้	4.09	0.70	ดี
รวม	4.03	0.66	ดี

ตาราง 4 (ต่อ)

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ด้านปริมาณ			
7. ฉันสามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.85	0.74	ดี
8. ฉันสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม	3.96	1.10	ดี
รวม	3.91	0.69	ดี

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 333 คน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) 4 ด้านโดยพิจารณาความคิดเห็นในแต่ละด้านพบว่า

ด้านค่าใช้จ่าย พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก คือ พยายามใช้ทรัพยากรของธนาคารอย่างประหยัดในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี คือ มักจะมีวิธีทำงานใหม่ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

ด้านเวลา พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก คือ ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลาที่กำหนดทุกครั้ง และ มักทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.23 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี คือ ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ มีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 3.96 ตามลำดับ

ด้านปริมาณ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณ โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี คือ สามารถทำงานได้หลายหน้าที่และ

สามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม สามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

ในส่วนนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง

ตาราง 5 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	0.14	0.91
2. ด้านเวลา	1.29	0.25
3. ด้านคุณภาพ	1.41	0.23
4. ด้านปริมาณ	5.49*	0.02

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 5 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่าด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.91 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ด้านเวลาพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ด้านคุณภาพ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.23 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และด้านปริมาณพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 6 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	ชาย	4.20	0.65	-0.068	331	0.95
	หญิง	4.21	0.68			

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 7 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
2. ด้านเวลา	ชาย	4.21	0.72	-1.269	331	0.20
	หญิง	4.31	0.65			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.20 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 8 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
3. ด้านคุณภาพ	ชาย	4.07	0.68	0.991	331	0.32
	หญิง	4.00	0.65			

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.20 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 9 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
4. ด้านปริมาณ	ชาย	3.80	0.74	-2.104*	238.179	0.04
	หญิง	3.97	0.66			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่เป็นเพศชายมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณน้อยกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 10 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
1.ด้านค่าใช้จ่าย	2.029	2	330	0.13
2.ด้านเวลา	1.427	2	330	0.24
3.ด้านคุณภาพ	2.051	2	330	0.13
4.ด้านปริมาณ	1.407	2	330	0.25

จากตาราง 10 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 11

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 13

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.13 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 14

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 15

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	5.905	2	2.953	6.80*	0.001
	ภายในกลุ่ม	143.296	330	0.434	*	
	รวม	149.203	332			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 จึงสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบด้วยค่าสถิติ LSD เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุของพนักงานกลุ่มต่างๆ โดยผลการทดสอบเป็นไปตามตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

อายุ	$\bar{X}$	อายุ 21 - 30 ปี	อายุ 31 - 40 ปี	อายุ 41 - 60 ปี
		4.12	4.21	4.50
อายุ 21 - 30 ปี	4.12	-	-0.09 (0.28)	-0.38** (0.00)
อายุ 31 - 40 ปี	4.21		-	-0.29** (0.01)
อายุ 41 - 60 ปี	4.50			-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี กับ พนักงานที่มีอายุระหว่างอายุ 41 - 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.38

ด้านค่าใช้จ่าย พบว่าพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี กับ พนักงานที่มีอายุระหว่างอายุ 41 - 60 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.29

ส่วนรายคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	0.776	2	0.388	0.84	0.832
	ภายในกลุ่ม	151.919	330	0.460		
	รวม	152.695	332			

จากตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.832 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.434	2	0.217	0.49	0.612
	ภายในกลุ่ม	145.599	330	0.441		
	รวม	146.033	332			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.612 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร
แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	1.156	2	0.578	1.21	0.301
	ภายในกลุ่ม	158.114	330	0.479		
	รวม	159.270	332			

จากตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.301 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า .05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนก ตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	0.04	0.85
2. ด้านเวลา	0.46	0.50
3. ด้านคุณภาพ	0.32	0.57
4. ด้านปริมาณ	0.14	0.71

จากตาราง 16 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการ

ทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่าด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.91 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ด้านเวลาพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.50 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ด้านคุณภาพ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.57 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) และ ด้านปริมาณพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.71 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานจากการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	4.26	0.65	1.794	331	0.07
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.12	0.69			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.07 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
2. ด้านเวลา	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	4.30	0.67	1.061	331	0.29
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.22	0.69			

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.29 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
3. ด้านคุณภาพ	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	4.30	0.64	0.292	331	0.77
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.01	0.70			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.77 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
4. ด้านปริมาณ	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	3.88	0.69	-0.720	331	0.47
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.94	0.69			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของความแตกต่างของประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกระดับการศึกษา พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.47 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่า

ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 21 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
1.ด้านค่าใช้จ่าย	1.770	3	329	0.15
2.ด้านเวลา	3.982*	3	329	0.01
3.ด้านคุณภาพ	3.228*	3	329	0.02
4.ด้านปริมาณ	3.869*	3	329	0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 19

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านเวลา มีค่า Sig.เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 20

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ มีค่า Sig.เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของ

แต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 21

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านปริมาณ มีค่า Sig.เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.569	3	0.523	1.17	0.323
	ภายในกลุ่ม	147.634	329	0.449		
	รวม	149.203	332			

จากตาราง 22 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.323 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		Statistic ²	df1	df2	Sig.
2. ด้านเวลา	Brown-Forsythe	0.851	3	285.281	0.467

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.467 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		Statistic ²	df1	df2	Sig.
3. ด้านคุณภาพ	Brown-Forsythe	2.072	3	300.713	0.104

จากตาราง 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.104 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		Statistic ²	df1	df2	Sig.
4. ด้านปริมาณ	Brown-Forsythe	2.949*	3	300.578	0.033

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานโดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.033 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 23

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้าน ปริมาณ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	1 - 2 ปี	3 - 4 ปี	5 - 6 ปี	6 ปีขึ้นไป
		3.85	3.95	3.76	4.08
1 - 2 ปี	3.85	-	-0.10 (0.89)	0.09 (0.96)	-0.23 (0.10)
3 - 4 ปี	3.95		-	0.19 (0.46)	-0.13 (0.81)
5 - 6 ปี	3.76			-	-0.32* (0.02)
6 ปี ขึ้นไป	4.08				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

ด้านปริมาณ พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 6 ปี กับ พนักงานที่มี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 6 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 6 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปี ขึ้นไป โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.32

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงาน
ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	1.600	3	329	0.19
2. ด้านเวลา	0.814	3	329	0.49
3. ด้านคุณภาพ	1.325	3	329	0.27
4. ด้านปริมาณ	1.770	3	329	0.15

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานด้านค่าใช้จ่าย มีค่า Sig. เท่ากับ 0.19 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 25

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน ในด้านเวลา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.49 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 26

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงาน ในด้านคุณภาพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 27

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามตำแหน่งงานในด้านปริมาณ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดง ดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.373	3	0.791	1.77	0.152
	ภายในกลุ่ม	146.830	329	0.446		
	รวม	140.203	332			

จากตาราง 28 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.152 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 29 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
2. ด้านเวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.122	3	0.374	0.81	0.488
	ภายในกลุ่ม	151.573	329	0.461		
	รวม	152.695	332			

จากตาราง 29 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.488 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
3. ด้านคุณภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.730	3	0.243	0.55	0.648
	ภายในกลุ่ม	145.303	329	0.442		
	รวม	146.033	332			

จากตาราง 30 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.648 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 31 แสดงการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
4. ด้านปริมาณ	ระหว่างกลุ่ม	2.532	3	0.844	1.77	0.152
	ภายในกลุ่ม	156.739	329	0.476		
	รวม	159.270	332			

จากตาราง 31 ผลการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.152 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ในส่วนนี้สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

H_1 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ค่านิยมองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (โดยรวม)			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านรอบรู้ในงาน	0.476**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านรับผิดชอบต่อทุกมิติ	0.526**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านทำงานเป็นทีม	0.469**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	0.428**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	0.499**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านใจรักบริการ	0.567**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.643**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่าค่านิยมองค์กร มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ภาพรวมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.643 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กร เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างสูง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.476 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.526 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านทำงานเป็นทีม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.469 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสุจริต มีจริยธรรม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.428 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.499 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านใจรักบริการ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.567 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.1 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

H_0 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

H_1 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัว ที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย

ค่านิยมองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านรอบรู้ในงาน	0.432**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ	0.418**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านทำงานเป็นทีม	0.387**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	0.277**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	0.474**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านใจรักบริการ	0.457**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.529**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่าค่านิยมองค์กร มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ภาพรวมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.529 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กร เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.432 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.418 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านทำงานเป็นทีม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.387 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสุจริต มีจริยธรรม พบว่าค่านัยมองคร์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านัยมองคร์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.277 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านัยมองคร์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.474 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านใจรักบริการ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.457 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.2 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา

H_0 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านค่าเวลา

H_1 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา

ค่านิยมองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านเวลา			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านรอบรู้ในงาน	0.349**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ	0.434**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านทำงานเป็นทีม	0.414**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	0.418**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	0.351**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านใจรักบริการ	0.485**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.534**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลา ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่าค่านิยมองค์กร มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ภาพรวมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.534 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กร เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.349 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.434 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติ เพิ่มขึ้น จะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านทำงานเป็นทีม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.414 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสุจริต มีจริยธรรม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.418 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.351 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านใจรักบริการ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.485 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านเวลาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2.3 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

H_0 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

H_1 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ

ค่านิยมองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านรอบรู้ในงาน	0.320**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ	0.337**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านทำงานเป็นทีม	0.285**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	0.238**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	0.346**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านใจรักบริการ	0.335**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.403**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่าค่านิยมองค์กร มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ภาพรวมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.403 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กร เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.320 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.337 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านทำงานเป็นทีม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.285 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสุจริต มีจริยธรรม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.238 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.346 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านใจรักบริการ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.335 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อ พนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านคุณภาพเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

สมมติฐานที่ 2.4 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

H_0 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

H_1 : ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ

ค่านิยมองค์กร	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณ			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านรอบรู้ในงาน	0.365**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ	0.430**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านทำงานเป็นทีม	0.356**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านสุจริต มีจริยธรรม	0.382**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	0.364**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
ด้านใจรักบริการ	0.465**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.513**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่าค่านิยมองค์กร มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ภาพรวมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.513 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กร เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านรอบรู้ในงาน พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงาน มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.365 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.430 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านทำงานเป็นทีม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.356 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านสุจริต มีจริยธรรม พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.382 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.364 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

ด้านใจรักบริการ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.465 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อ พนักงานมีการรับรู้ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ เพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 37 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน			
	ด้าน ค่าใช้จ่าย	ด้าน เวลา	ด้าน คุณภาพ	ด้าน ปริมาณ
1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน				
เพศ	-	-	-	✓
อายุ	✓	-	-	-
ระดับการศึกษา	-	-	-	-
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	-	-	-	✓
ตำแหน่งงาน	-	-	-	-
2. ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มี จริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรัก บริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)				
รอบรู้ในงาน	✓	✓	✓	✓
รับผิดชอบในทุกมิติ	✓	✓	✓	✓
ทำงานเป็นทีม	✓	✓	✓	✓
สุจริต มีจริยธรรม	✓	✓	✓	✓
มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย	✓	✓	✓	✓
ใจรักบริการ	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H₁ (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ตามลำดับดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) โดยจำแนกตาม ลักษณะข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมองค์กร ประกอบด้วย รอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการสร้างค่านิยมองค์กรที่เหมาะสมกับองค์กร จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของพนักงาน
2. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ ในการส่งเสริมค่านิยมขององค์กรให้เข้มแข็งจะส่งผลให้เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของธนาคารฯ

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน
2. ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. เพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 333 คน เพศชายจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 เพศหญิง จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 ตามลำดับ

2. อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ อายุ 31 - 40 ปี จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 32.10 และ อายุ 41 - 60 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ตามลำดับ

3. ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 62.20 และ สูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ตามลำดับ

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงาน 1 - 2 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.20 ปฏิบัติงาน 3 - 4 ปี จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 ปฏิบัติงานมากกว่า 6 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และปฏิบัติงาน 5 - 6 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.50 ตามลำดับ

5. ตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีตำแหน่งผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.20 เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโสจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 24.30 ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนักขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และ ผู้จัดการส่วนหรือ เทียบเท่า จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่านิยมองค์กรทั้ง 6 ด้าน ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) ด้านใจรักบริการ (Excellence Service)

1. ด้านรอบรู้ในงาน (Professional) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นในเป้าหมายและคำนึงถึงอนาคต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและธนาคารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กร

ในระดับปานกลาง คือ ควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92

2. ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบทุกมิติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ยึดถือในข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้าและต่อบุคลากรในธนาคาร สามารถรับผิดชอบงานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 และ 4.29 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

3. ด้านทำงานเป็นทีม (Teamwork) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีมโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก เปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และ 4.39 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

4. ด้านสุจริต มีจริยธรรม (Integrity) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรมโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ปฏิบัติต่อลูกค้าและธนาคารด้วยความสุจริต ทำงานโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของเงินโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และ 4.71 ตามลำดับ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ชอบการทำงานที่มีขั้นตอน และมีการบันทึก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59

5. ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมายโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ รู้ถึงเป้าหมายของธนาคาร และฉันยึดถือในเป้าหมายนั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ มักคิด ทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 และ พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับปานกลาง คือ พนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมช่วยในการกำหนดอนาคตและทิศทางของหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

6. ด้านใจรักบริการ (Excellence Service) พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดีมาก คือ ปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างให้เกียรติในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 พนักงานมีความคิดเห็นต่อค่านิยมองค์กรในระดับดี คือ ชอบอาสาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า

เกณฑ์ในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และ 4.03 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) 4 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และด้านปริมาณ

1. ด้านค่าใช้จ่าย พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก คือ พยายามใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างประหยัดในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และพนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี คือ มักจะมีวิธีทำงานใหม่ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04

2. ด้านเวลา พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านเวลา โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีมาก คือ ปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลาที่กำหนดทุกครั้ง และ มักทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.23 ตามลำดับ

3. ด้านคุณภาพ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านคุณภาพ โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี คือ ทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ มีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และ 3.96 ตามลำดับ

4. ด้านปริมาณ พนักงานมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านปริมาณ โดยรวมพบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดี คือ สามารถทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม สามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และ 3.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 4: การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่เป็นเพศชายมีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณน้อยกว่าพนักงานที่เป็นเพศ หญิง ส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และ ด้านคุณภาพไม่แตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้าน ค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี และ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี ส่วนประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และ ด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และ ด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 6 ปี มีประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปี ขึ้นไป ส่วนประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา และ ด้านคุณภาพ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และ ด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ค่านิยมองค์กร ภาพรวมทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง

ปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้โดย มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ด้านใจรักบริการ พบว่าค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) แตกต่างกัน

เพศ พบว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่เป็นเพศชายมีความแตกต่างของประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ด้านปริมาณน้อยกว่าพนักงานที่เป็นเพศหญิง ทั้งนี้อาจมาจากปัจจุบันพนักงานเพศหญิงได้รับโอกาสในความก้าวหน้าในงานมากขึ้นจึงพยายามเพิ่มศักยภาพตนเองให้เป็นที่ยอมรับมากขึ้น ตามทฤษฎีของเฮิร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg:1959) กล่าวว่าโอกาสในการเจริญก้าวหน้า ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการชมเชยกย่อง เป็นปัจจัยกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ พุฒินาการกุล (2549) ที่ศึกษาค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานบริษัทบ้านปู จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21 - 30 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี ทั้งนี้อาจมาจากพนักงานที่มีอายุมากกว่านั้นจะมีความรู้และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า

พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า เพราะผ่านการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน ทราบถึงรายละเอียดในกาทำงานและวิธีการทำงานที่จะส่งผลให้เกิดความชำนาญ ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายแตกต่างกันโดยพนักงานที่มีอายุน้อยกว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุมากกว่า

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และ ด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน อาจเนื่องมาจากพนักงานทุกระดับการศึกษาจะทำงานในลักษณะเฉพาะทางของตนเองในส่วนงานนั้นๆ และโดยส่วนใหญ่พนักงานของธนาคารจะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ในสัดส่วนที่สูงถึงร้อยละ 60.40 จึงทำให้ลักษณะงานและระดับความรับผิดชอบในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 5 - 6 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปี ขึ้นไป เนื่องจากพนักงานธนาคารที่ทำงานมาเป็นระยะเวลานานจะมีประสบการณ์การทำงาน มีความชำนาญ สามารถเรียนรู้เทคนิคการทำงานหลากหลายรูปแบบ รวมทั้งเรียนรู้ข้อผิดพลาดและแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ที่ศึกษาเรื่องการบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย ที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1 - 10 ปี มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11 - 20 ปี

ตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่าย ด้านเวลา ด้านคุณภาพ และ ด้านปริมาณ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทาง ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) มีการกำหนดค่างานให้เหมาะสมในแต่ละตำแหน่งหรือแต่ละระดับ พนักงานจึงมีขอบเขตและความรับผิดชอบงานที่ชัดเจนซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉรา บุบผามาลา (2548) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรหมไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ค่านิยมองค์กร ประกอบด้วยรอบรู้ในงาน รับผิดชอบในทุกมิติ ทำงานเป็นทีม สุจริต มีจริยธรรม มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย ใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

ด้านรอบรู้ในงาน

ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก หากพนักงานมีความรอบรู้ในงานที่ตนรับผิดชอบ สามารถตอบข้อซักถามจากผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในเรื่องของบริการที่นำเสนอ มีความชำนาญ เชี่ยวชาญในงานที่ตนปฏิบัติ มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน ก็จะสามารถทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้หากพนักงานมีใจใฝ่รู้ มุ่งการพัฒนาศักยภาพตัวบุคคลอยู่เสมอ ก็จะสามารถคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างการทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาการบริหารจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 ประการ คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การคิดอย่างเป็นระบบ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี พบว่า การบริหารจัดการแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการรอบรู้แห่งตน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ

ค่านิยมองค์กร ด้านรับผิดชอบในทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก หากพนักงานมีจิตสำนึกรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามหน้าที่ที่กำหนด ยึดถือในข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้าและต่อบุคลากรในธนาคาร ก็จะส่งผลให้งานมีคุณภาพ ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ มีผลงานส่งตรงตามเวลาจะทำให้การปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ พุริวัฒนาการกูร (2549) ที่ศึกษาค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบ้านปู จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่านิยมร่วมด้าน ยึดมั่นในความถูกต้องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านทำงานเป็นทีม

ค่านิยมองค์กร ด้านทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก หากพนักงานมีการทำงานเป็นทีม ทำงานโดยยึดเป้าหมายและผลประโยชน์ของของทีมเป็นหลัก มีการรวมพลังกัน ส่งเสริมช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นดีขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาการบริหารจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 ประการ คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การคิดอย่างเป็นระบบ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี พบว่า การบริหารจัดการแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการเรียนรู้เป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน และงานวิจัยของ ปิยะ พุวิวัฒนาการกูร (2549) ที่ศึกษาค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบ้านปู จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่านิยมร่วมด้านพลังร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านสุจริต มีจริยธรรม

ค่านิยมองค์กร ด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องจาก หากพนักงานปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีจริยธรรมต่อองค์กรและอาชีพ มีวิธีการทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ มีขั้นตอนและบันทึกที่ชัดเจนครบถ้วน มีการประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกกระบวนการของการทำงาน มีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน พนักงานก็จะมีทัศนคติที่ดี มุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน ก็จะเป็นการป้องกันการทุจริตในองค์กรและช่วยลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้น้อยลงร่วมกัน ก็จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้นดีขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ พุวิวัฒนาการกูร (2549) ที่ศึกษาค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบ้านปู จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่านิยมร่วมด้านยึดมั่นในความถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย

ค่านิยมองค์กร ด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องจาก หากพนักงานมีการทำงานอย่างมีแบบแผนมีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการปฏิบัติตามแผนงานที่กำหนด ยึดมั่นในหลักการและคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร มีการคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุก ตระหนักถึงผลกระทบในภาพรวม ก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เกิดทัศนคติที่ดี พนักงานก็จะเกิดความร่วมมือกันเพื่อเดินไปสู่เป้าหมาย เกิดการสร้างควมสามัคคีภายในและภายนอกหน่วยงานทำก็จะช่วยให้การดำเนินงานไปสู่เป้าหมายนั้นชัดเจนขึ้น ลดความเสี่ยงการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามแผน ทำให้ข้อบกพร่องลดลงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรพร สมเพชร (2557) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาการบริหารจัดการองค์กรแห่งการเรียนรู้ 7 ประการ คือ ความรอบรู้แห่งตน แบบแผนความคิด การคิดอย่างเป็นระบบ การสร้างวิสัยทัศน์ร่วม การเรียนรู้เป็นทีม การจัดการความรู้ และการใช้เทคโนโลยี พบว่า การบริหารจัดการแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ ด้านการสร้างวิสัยทัศน์ร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

ด้านใจรักบริการ

ค่านิยมองค์กร ด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางทั้งนี้อาจเนื่องจาก หากพนักงานมีการบริการอย่างจริงใจ และทุ่มเทแรงกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับเพื่อนร่วมงานและลูกค้า อาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำที่สิ่งเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญก็จะช่วยให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้นได้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะ พุฒินาการกุล (2549) ที่ศึกษาค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทบ้านปู จำกัด (มหาชน) พบว่า ค่านิยมร่วมด้านห่วงใยเอาใจใส่ และ พลังร่วมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ธนาคารควรมีการดำเนินนโยบายสนับสนุนการเรียนรู้โดยใช้แนวคิดค่านิยมองค์กรให้กับพนักงานโดยเฉพาะพนักงานเพศหญิง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปีขึ้นไป ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านปริมาณมากกว่ากลุ่มอื่น และ พนักงานที่มีอายุ 41 - 60 ปี ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านค่าใช้จ่ายมากกว่ากลุ่มอื่น โดยธนาคารอาจมีการอบรม

ความรู้ใหม่ๆให้กับพนักงานกลุ่มนี้อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้ความรู้แล
ประสบการณ์ที่มีอยู่แล้วให้เกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น และ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานที่ดีขึ้นด้วย

2. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึง ค่านิยมองค์กร ด้าน
รอบรู้ในงาน โดยส่งเสริมให้พนักงานมีการฝึกอบรม ฝึกฝน และ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อ
เตรียมความพร้อมหากมีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้น สนใจ
ใฝ่หาสิ่งใหม่ๆอยู่เสมอ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มพูนศักยภาพในการทำงาน และช่วยในการลดค่าใช้จ่าย
ขององค์กร ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กร ด้านรอบรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ค่านิยมองค์กร
ด้านรอบรู้ในงานจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่ายมาก
ที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

3. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึง ค่านิยมองค์กร ด้าน
รับผิดชอบในทุกมิติโดยควรมีการปลูกฝังการมีจิตวิญญาณความเป็นเจ้าขององค์กร การมีจิตสำนึก
ในการทำงานร่วมกัน เพื่อมุ่งทำงานให้ลุล่วง ตรงตามเวลาที่กำหนด และแนะแนวทางการแก้ไขเมื่อ
ปฏิบัติตามกำหนดไม่ได้คำนึงถึงสัญญาที่ให้ไว้ รวมถึงสร้างความสามัคคีภายในและภายนอก
หน่วยงาน โดยอาจจัดให้มีการทำกิจกรรมเพื่อปลูกจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อพนักงาน เพื่อ
การทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติมี
ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า
ค่านิยมองค์กรด้านรับผิดชอบในทุกมิติจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
พนักงานด้านเวลามากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

4. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึง ค่านิยมองค์กรด้าน
ทำงานเป็นทีม โดยเน้นนโยบายการสร้างทีมส่งเสริมการทำงานเป็นทีมและเรียนรู้ร่วมกันอย่าง
ต่อเนื่องตั้งแต่ระดับผู้บังคับบัญชาไปจนระดับพนักงาน เพื่อพนักงานจะได้แสดงความคิดเห็นและ
แลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้จากการทำงานกับเพื่อนร่วมทีม มีการแก้ปัญหาและวางแผนร่วมกัน และ
มีการตั้งเกณฑ์ความสำเร็จร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า
ค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดย
หากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าค่านิยมองค์กรด้านทำงานเป็นทีมจะมีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลามากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

5. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึง ค่านิยมองค์กรด้าน
สุจริต มีจริยธรรม โดยส่งเสริมให้พนักงานตระหนักถึงความซื่อสัตย์สุจริต และมีจริยธรรมในการ
ทำงาน โดยผู้บริหารควรมีประพฤติเป็นแบบอย่างที่ดีในทุกกระบวนการของการทำงาน มีวิธีการ
ทำงานที่โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียม
กันเพื่อก่อให้เกิดความภูมิใจในการทำงาน เพื่อประโยชน์ต่อตนเองและประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม

รวมทั้งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรให้เพิ่มขึ้นด้วยซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่าค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านเวลามากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

6. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึง ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย โดยมีการทำงานอย่างมีแบบแผนกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนทั้งระยะสั้นและระยะยาว มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานทราบอย่างทั่วถึงกัน จัดให้มีการปฐมนิเทศ ในเรื่องนโยบาย เป้าหมาย ทิศทางการดำเนินงาน ของบริษัท ทั้งในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้พนักงานรับทราบสภาพและความเคลื่อนไหวของบริษัท รวมถึงการยึดมั่นในหลักการและค่านึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรระยะยาว นอกจากนี้ควรมีการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการเสนอแนวคิดนอกกรอบ และสร้างสรรค์งานเชิงรุกร่วมกัน เพื่อกำหนดเป้าหมายขององค์กรต่อไป ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านมองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

7. ผู้บริหารควรสนับสนุนหรือกระตุ้นให้พนักงานมีความตระหนักถึง ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการโดยควรมีการปลูกฝัง ความเอื้อเฟื้อ การอาสาเสนอความช่วยเหลือ หรือช่วยแนะนำสิ่งที่ เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีการสื่อสารข้อมูลโดยค่านึงถึงผลประโยชน์ขององค์กรเป็นสำคัญ ให้พนักงานรับทราบโดยทั่วกัน มีการอบรมปลูกจิตสำนึกให้พนักงานมีการบริการอย่างจริงใจ และ พุ่มเทร่างกายแรงใจ เพื่อสร้างความประทับใจกับลูกค้าและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้นซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยหากพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า ค่านิยมองค์กรด้านใจรักบริการจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานด้านค่าเวลามากที่สุด โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

8. ผู้บริหารควรรักษา ค่านิยมองค์กรด้านสุจริต มีจริยธรรม และ ด้านใจรักบริการไว้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในระดับดีมาก ส่วนค่านิยมองค์กรด้านรอบรู้ในด้านรับผิดชอบทุกมิติ ด้านทำงานเป็นทีม และ ด้านมองกว้างไกลยึดในเป้าหมาย สามารถสนับสนุนหรือปลูกฝังให้พนักงานมีความตระหนักถึงค่านิยมองค์กรเพิ่มขึ้นได้ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีระดับความคิดเห็นในระดับดี

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยถึงลักษณะส่วนบุคคล ทักษะ และ พฤติกรรม ของกลุ่มพนักงานเพศหญิง อายุ 41 - 60 ปี ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 ปีขึ้นไป เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้เป็นกลุ่มที่มีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมากกว่ากลุ่มอื่น ซึ่งการศึกษาดังกล่าวอาจช่วยให้ทราบถึงวิธีการพัฒนาพนักงานในแต่ละกลุ่มได้อย่างเหมาะสม อันนำไปสู่ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่ดียิ่งขึ้น

2. ควรมีการศึกษาค่านิยมองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านอื่นๆ เช่น การพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าค่านิยมองค์กรที่สร้างขึ้นมานั้นประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด เพื่อเป็นแนวทางในการจัดการบริหารองค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

3. ควรมีการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เช่น กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กร ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น เพื่อผู้บริหารของธนาคารจะได้รับทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของพนักงานที่มีต่อองค์กร อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน รวมทั้งผู้บริหารจะสามารถนำปัจจัยดังกล่าวมาพิจารณาในการที่จะทำให้พนักงานที่มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรที่สำคัญนั้นคงอยู่กับธนาคารต่อไป

4. ควรมีการศึกษาคำแนะนำที่เป็นอุปสรรคต่อค่านิยมองค์กร เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหขององค์กรอย่างถูกต้องและเหมาะสม ตลอดจนหาแนวทางและมาตรการในการสร้างพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพแก่พนักงาน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2538). *การวิเคราะห์สถิติธุรกิจเพื่อธุรกิจ: สถิติสำหรับการตัดสินใจทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2543). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ โฟโต้สตูดิโอ.
- (2544). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2545). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- กชกร เอ็นดูราษฎร์. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัท โกรเฮ้ สยาม จำกัด*. สารนิพนธ์ ปรศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ณพลพงษ์ เสาะสมบุรณ์. (2549). *วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยม ที่มีผลต่อความพอใจในการชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานบริษัทฟอร์ด โอเปอเรชั่นส์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2542). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิยะ พุวิฒนาการกุล. (2549). *ค่านิยมที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บ้านปู จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ภัทรพร สมเพชร. (2557). *การบริหารจัดการตามแนวคิดองค์กรแห่งการเรียนรู้ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัศมี สุขประเสริฐ. (2552). *ผลกระทบของค่านิยมขององค์กรและคุณภาพการให้บริการที่มีต่อภาพลักษณ์องค์กรของธุรกิจโรงแรมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). มหาสารคาม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- วีรวัช มาณะศิริานนท์. (2545). *คัมภีร์บริหาร องค์กรเรียนรู้สู่ TQM*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนต.
- (2548). *องค์กรฉลาดคิด: วิธีพิฆาตหรือขับเคลื่อนความคิดสร้างสรรค์ในองค์กร*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เนต.

- วิไล จิระพรพาณิชย์. (2541). *ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันองค์กรของพนักงานชาวไทย และพนักงานชาวอเมริกันในประเทศไทย กรณีศึกษา บริษัทในธุรกิจปิโตรเลียมและปิโตรเคมี*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วรรณภา รังสิมาวงศ์สกุล. (2557). *กระบวนการบริหารจัดการภายในองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์. บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). *ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). *กลยุทธ์การตลาด การบริหารการตลาดและกรณีตัวอย่าง*. กรุงเทพฯ: พัฒนาการศึกษา.
- อัจฉรา บุปผามาลา. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อุตสาหกรรมพรมไทย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Herzberg, Frederick. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Son Inc.
- Marquardt, M. (1996). *Building the Learning Organization*. New York: McGraw-Hill.
- Peterson, Elmore; & Plowman, Grosvenor E. (1989). *Business Organization and Management*. Illinois: Irwin.
- Senge, Peter M.; Waterman. (1990). *The Fifth Discipline: The Art and Practice of Learning Organization*. New York: Doubleday Currency.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
ค่านิยมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

>>>>><<<<<

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการวิจัยของนิสิตปริญญาโท หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ (ภาคพิเศษ) ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องค่านิยม องค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามความคิดเห็นต่อความนิยมองค์กร

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับงานวิจัยและจะถูกเก็บเป็นความลับ โดยไม่มีผลกระทบใดๆต่อท่านทั้งสิ้น ขอขอบพระคุณทุกท่านสำหรับการสละเวลาให้ความร่วมมือ ตอบแบบสอบถามชุดนี้ มาไว้ ณ โอกาสนี้

กรกนก แก้วเมืองมา / ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 - 40 ปี

☐ 41 - 50 ปี

☐ 51 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

☐ 1 - 2 ปี

☐ 3 - 4 ปี

☐ 5 - 6 ปี

☐ มากกว่า 6 ปี

5. ตำแหน่งงาน

☐ เจ้าหน้าที่/ เจ้าหน้าที่อาวุโส

☐ ผู้จัดการแผนกหรือเทียบเท่า

☐ ผู้จัดการส่วนหรือเทียบเท่า

☐ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/ สำนัก

☐ ผู้อำนวยการฝ่ายขึ้นไป

ส่วนที่ 2

คำถามเพื่อประเมินลักษณะค่านิยมองค์กร PROACTIVE

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อค่านิยมองค์กร PROACTIVE	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉย ๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
รอบรู้ในงาน (Professional)	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
2.1) ฉันพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและธนาคารเพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ					
2.2) ฉันคิดว่าควรมีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน					
2.3) ฉันใช้ความเชี่ยวชาญในการทำงานโดยยึดมั่นในเป้าหมายและคำมั่นถึงอนาคต					
รับผิดชอบในทุกมิติ (Accountability)					
2.6) ฉันสามารถรับผิดชอบงานตามหน้าที่และปฏิบัติงานตามแผนงานได้ดี					
2.7) ฉันทราบถึงเป้าหมายในการทำงานของหน่วยงาน					
2.8) ฉันยึดถือในข้อตกลงต่างๆ ที่ได้ให้ไว้กับผู้อื่น ทั้งต่อลูกค้าและต่อบุคลากรในธนาคาร					
ทำงานเป็นทีม (Teamwork)					
2.10) ฉันเปิดใจรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เกิดขึ้นในทีมเสมอ					
2.11) ฉันคิดว่าข้อเสนอของเพื่อนร่วมงานสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง					
2.12) ฉันทำงานโดยยึดถือเป้าหมายของทีมเป็นหลัก					
สุจริต มีจริยธรรม (Integrity)					
2.14) ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าและธนาคารด้วยความสุจริต					
2.15) ฉันชอบการทำงานที่มีขั้นตอน และมีการบันทึก					
2.16) ฉันทำงานโดยคำนึงถึงหลักจริยธรรมและจรรยาบรรณวิชาชีพของฉัน					

ความคิดเห็นของท่านที่มีต่อค่านิยมองค์กร PROACTIVE	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
มองกว้างไกล ยึดในเป้าหมาย (Visioning)					
2.17) ฉันมักคิด ทำ และนำเสนอสิ่งที่สร้างสรรค์ในการทำงาน					
2.18) ฉันคิดว่าพนักงานทุกคนสามารถมีส่วนร่วมช่วยในการกำหนดอนาคตและทิศทางของหน่วยงาน					
2.19) ฉันรู้ถึงเป้าหมายของธนาคาร และฉันยึดถือในเป้าหมายนั้น					
ใจรักบริการ (Excellence Service)					
2.21) ฉันถนัดในงานบริการและมีความยินดีที่จะให้บริการผู้อื่น					
2.22) ฉันชอบอาสาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้แก่ผู้อื่น ทั้งลูกค้า ทีม และหัวหน้า					
2.23) ฉันปฏิบัติต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมงานอย่างให้เกียรติในทุกการกระทำทั้งต่อหน้าและลับหลัง					

ส่วนที่ 3

ประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นคำถาม	ระดับประสิทธิภาพ				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านค่าใช้จ่าย	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1. ฉันพยายามใช้ทรัพย์สินของธนาคารอย่างประหยัดในการการปฏิบัติงาน					
2. ฉันมักจะมีวิธีทำงานใหม่ๆ เพื่อลดค่าใช้จ่ายของหน่วยงาน					
ด้านเวลา					
3. ฉันมักทำงานเสร็จเร็วกว่าที่กำหนด					
4. ฉันปฏิบัติงานเพื่อให้ได้รับประโยชน์สูงสุดภายในเวลาที่กำหนดทุกครั้ง					
ด้านคุณภาพ					
5. ฉันมีผลงานที่ได้มาตรฐานเป็นที่น่าพอใจของผู้บังคับบัญชา					
6. ฉันทำงานได้อย่างมีคุณภาพ และความสำเร็จตามเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้					
ด้านปริมาณ					
7. ฉันสามารถทำงานได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้					
8. ฉันสามารถทำงานได้หลายหน้าที่และสามารถเพิ่มปริมาณงานได้อีกตามความเหมาะสม					

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศร 0519.12/4421

วันที่ 25 กันยายน 2558

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวกรรณก แก้วเมืองมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)" โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลส์ และ อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวกรรณก แก้วเมืองมา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-540-5004



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุณิสร์	หัวหน้าโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ง

ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/4426



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 กันยายน 2558

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการผู้จัดการ ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นางสาวกรรณก แก้วเมืองมา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอความอนุเคราะห์พนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามเรื่อง “ค่านิยมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน)” และขอใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ และทุกสาขาในสังกัด ธนาคาร แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) ในระหว่างเดือนกันยายน – ตุลาคม 2558

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

ขอแสดงความนับถือ

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 084-540-5004

๑/๒๐๑๘/๒๐๑๘/๒๐๑๘

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวกรรณก แก้วเมืองมา
วันเดือนปีเกิด	19 มิถุนายน 2531
สถานที่เกิด	จังหวัดลำปาง
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	อาคารจิตต์พิพัฒน์ เลขที่ 5 ราชวิถีซอย 9 แขวงทุ่งพญาไทย เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่อาวุโสบริหารการเรียนรู้และฝึกอบรม สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารแลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด (มหาชน) เลขที่ 1 อาคารคิวเฮาส์ ลุมพินี ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2552	ปริญญาตรี สาขาวิชาการจัดการทั่วไป จาก ราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ. 2559	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ