



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

PERFORMANCE EFFICIENCY OF
KASIKORN BANK EMPLOYEES

สิทธิเดช นาคะเกต
SITTIDEJ NAKAGED

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2558



ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
PERFORMANCE EFFICIENCY OF
KASIKORN BANK EMPLOYEES

สิทธิเดช นาคะเกต
SITTIDEJ NAKAGED

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ปีการศึกษา 2558

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย
ชื่อ นามสกุล	นายสิทธิเดช นาคะเกตุ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
กลุ่มวิชาและคณะ	การจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย และเพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย โดยใช้แบบสอบถามและแบบทดสอบ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ 287 คน จากการสุ่มอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ซึ่งกำหนดนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 ถึง 0.05

ผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้พบว่า เพศผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี อายุการทำงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย พบว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

Thesis Title	Performance Efficiency of Kasikorn Bank Employees
Author	Mr.Sittidej Nakaged
Degree	Master of Business Administration
Field Study	Management, Faculty of Business Administration
Academic Year	2015

ABSTRACT

The purposes of this research were to: study performance efficiency of Kasikorn Bank employees; to compare personal characteristics and performance efficiency of Kasikorn Bank employees; and study correlation of employee competencies to performance efficiency of Kasikorn Bank employees. The questionnaire and test were employed for collecting data from the sample group comprising 287 cases of Kasikorn Bank employees at Ratburana head office. The sample group was derived from simple random sampling. The frequency, percentage, mean, standard deviation, T-test, one-way ANOVA and Pearson's correlation with statistical significance at the level of 0.01 to 0.05 were applied for data analysis.

The findings revealed that the majority of participants were female; aged between 18-30 years; working years were five years or more; and their position was unit chief. The result of difference comparison found that different genders, ages and working years had no different effect to performance efficiency. Moreover, correlation between employee competencies and performance efficiency of Kasikorn Bank employees, it was found that correlation was at high level and the same direction.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลืออย่างดียิ่งของ รศ.ดร.ประสงค์
แสวงพ่าย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำแนะนำช่วยเหลือตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ
และให้ข้อคิดต่างๆ ของการทำวิจัยมาโดยตลอด

อาจารย์ ผศ.ดร.ชยุต ภวภานันท์กุล และอาจารย์ดร.อัฐฐมา นิลนพคุณ ที่กรุณาสละ
เวลามาเป็นอาจารย์สอบวิทยานิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาแนะนำช่วยเหลือที่เป็นประโยชน์ต่อ
การศึกษานี้

พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ ทุกๆ ท่านที่ให้ความ
อนุเคราะห์ในการใช้เครื่องมือ และให้คำแนะนำในการใช้งานเป็นอย่างดี

ขอบคุณคุณแม่ ที่ให้การส่งเสริมสนับสนุนในการศึกษา ขอขอบคุณพี่น้องพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย ฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน ที่ให้กำลังใจในการทำวิจัยมาโดยตลอด

ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ โอกาสนี้

สิทธิเดช นาคะเกตุ



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
1. บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 องค์ประกอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย	3
1.5 สมมติฐานงานวิจัย	4
1.6 ขอบเขตการวิจัย	5
1.7 นิยามศัพท์	5
1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ข้อมูลทั่วไป ธนาคารกสิกรไทย	8
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	9
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน	20
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	30
3. วิธีดำเนินการ	48
3.1 รูปแบบการวิจัย	48
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
3.6 สรุป	61
4. ผลการวิจัย	63
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	85
5.1 สรุปผลการวิจัย	85
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	89
5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย	93
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต	94
บรรณานุกรม	95
ภาคผนวก	101
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์เพื่อขอข้อมูล ประกอบการทำวิทยานิพนธ์	102
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์หาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ	113
ภาคผนวก ค ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	122
ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	125
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	133

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
3.1	แสดงจำนวนพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ	51
4.1	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามเพศ	65
4.2	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุ	66
4.3	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุการทำงาน	66
4.4	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน	67
4.5	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี	67
4.6	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน ด้านการทำงานเป็นทีม	68
4.7	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน ด้านการจัดการกับปัญหา	69
4.8	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร	70
4.9	แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน ด้านการรับผิดชอบในงาน	71
4.10	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามเพศ	73
4.11	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ	74
4.12	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุการทำงาน	75
4.13	แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน	76
4.14	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	78

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
4.15	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีม กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	79
4.16	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับปัญหา กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	81
4.17	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	82
4.18	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการรับผิดชอบในงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	83
4.19	แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย	85



สารบัญภาพ

ภาพ		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
2.1	ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ	23



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแข่งขันของธุรกิจในยุคโลกาภิวัตน์ส่งผลให้ผู้บริหารองค์การพยายามปรับปรุงกลยุทธ์และกระบวนการบริหารให้มีความทันสมัย เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขันฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องมีการเปลี่ยนแปลงบทบาทและฐานะของหน่วยงานมาเป็นการสนับสนุนทางการบริหารเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้บริหารระดับสูงและฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้แสวงหาแนวทางปรับปรุงการบริหาร ด้วยกระบวนการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนการมอบอำนาจให้พนักงานมีส่วนร่วมในการบริหารอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผลผลิตขององค์การเพิ่มสูงขึ้น ซึ่งในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเป็นสิ่งจำเป็นประการหนึ่งสำหรับการดำรงอยู่และการเจริญเติบโตขององค์การทั้งในปัจจุบันและอนาคต ตลอดจนช่วยสร้างความสามารถและความได้เปรียบในการแข่งขัน หลายองค์การจึงมุ่งพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม (เสถียรภาพ พันธุไพโรจน์, ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ และ กิ่งพร ทองใบ, 2547, น. 408)

สิ่งที่สำคัญในพัฒนาประสิทธิภาพขององค์การ คือ การให้ความสำคัญกับคนหรือที่เรียกว่า ทุนมนุษย์ (Human Capital) เพราะมนุษย์หรือพนักงานถือได้ว่าเป็นหัวใจและเป็นกลไกที่สำคัญของกระบวนการพัฒนา และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) ต้องมีการพัฒนาให้มีคุณภาพ มีศักยภาพ มีความรู้ ความสามารถ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อพัฒนาองค์การให้ยั่งยืนท่ามกลางการเปลี่ยนแปลง องค์การใดมีทุนมนุษย์ที่มีคุณภาพ มีคุณลักษณะเหมาะสมกับสมรรถนะ (Competency) ขององค์การ ย่อมทำให้องค์การไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ธาริณี อภัยโรจน์, 2554, น. 61)

ธนาคารกสิกรไทยมีการพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร (Human Resource Management Development Program : HRMD) โดยมีการวางเป้าหมายการพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดเทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยธนาคารจะกำหนดระบบวัดผลการปฏิบัติงานและจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน (Performance Based Compensation) รวมทั้งจัดทำระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้วางแผนการ

บริหารและการจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ในปี 2546 ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างตำแหน่งงาน และพัฒนาระบบการให้ผลตอบแทน รวมถึงแนวทางการพัฒนาทางอาชีพ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานนำศักยภาพของตนออกมาใช้อย่างเต็มที่ ขณะเดียวกัน ธนาคารก็สามารถดึงดูดและรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ (ธนาคารกสิกรไทย, 2556)

ธุรกิจกำลังปรับตัวสู่ยุคแห่งการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ผู้บริหารธนาคารกสิกรไทยมีวิสัยทัศน์อันกว้างไกล มองเห็นปัญหาที่จะเกิดขึ้นของสถาบันการเงินว่าจะต้องปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนไป หลักในการพัฒนาองค์การในด้านบุคลากรที่ผู้บริหารธนาคารสนใจมาก คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคน ด้วยเหตุผลที่ว่าหากสามารถพัฒนาคุณภาพของคนให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแล้ว ก็จะเป็นรากฐานอันมั่นคงขององค์การ โดยผู้บริหารธนาคารถือว่า “คน” เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การต้องทะนุถนอมรักษาคนดีไว้กับองค์การให้ยาวนาน การบริหารแบบธรรมาภิบาล ทำให้ธนาคารกสิกรไทยเติบโต การมีบริการที่ดีมีประสิทธิภาพและประเมิณผลคนทำงานด้วยงานมากกว่าที่จะใช้ความสนิทสนมคุ้นเคย หรืออาจกล่าวได้ว่า ใช้ระบบคุณธรรมในการบริหารทรัพยากรบุคคล (ถนอมศักดิ์ จิรายุสวัตต์, 2551, น. 3-4)

การศึกษาถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน จะเป็นข้อมูลให้ผู้ประกอบการและผู้บริหารที่สนใจอาจนำผลการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานจากงานวิจัยนี้ ไปปรับปรุงพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
- 1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย
- 1.2.3 เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย

1.3 องค์ประกอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

องค์ประกอบตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ ตัวแปรต้น (independent variables) และตัวแปรตาม (dependent variable)

1.3.1 องค์ประกอบของตัวแปรต้น (independent variables) คือ

1.3.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) อายุการทำงาน (4) ตำแหน่งงาน

1.3.1.2 สมรรถนะของพนักงาน ได้แก่ (1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี (2) การทำงานเป็นทีม (3) การจัดการกับปัญหา (4) การติดต่อสื่อสาร (5) การรับผิดชอบในงาน

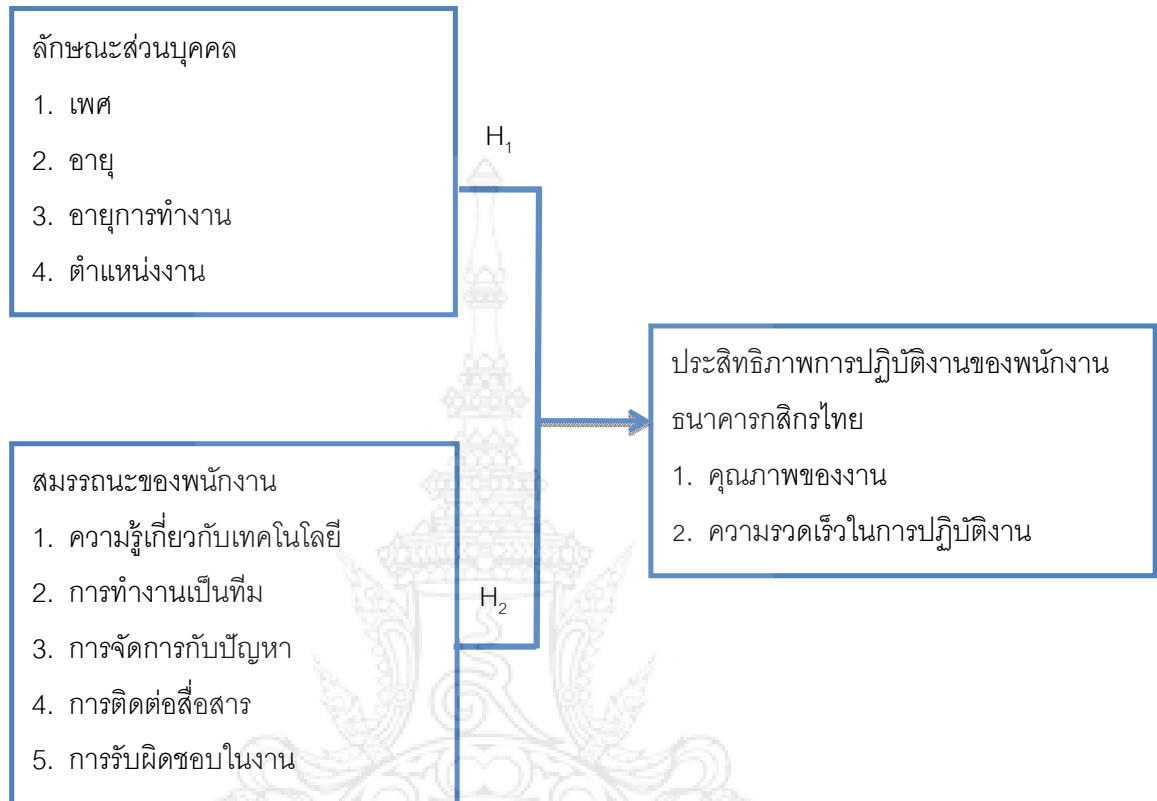
1.3.2 องค์ประกอบของตัวแปรตาม (dependent variable) คือ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษากรอบแนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้ตัวแปรต้น คือ สมรรถนะ โดยใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Rothwell et al., (1999) ซึ่งมีการระบุสมรรถนะออกเป็น 52 ประการ หลังจากศึกษางานวิจัยและได้ปรึกษาท่านอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์รวมถึงท่านอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิในการสอบ จึงได้เลือกสมรรถนะมาเหลือ 9 ประการ จากนั้นได้ทำการกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัยจำลองขึ้นมาเพื่อสุ่มให้พนักงานของธนาคารจำนวน 10 ท่าน เลือกและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะที่ได้เลือก จากนั้นทำการนำสมรรถนะที่ถูกเลือกมากที่สุดจำนวน 5 ประการ มากำหนดเป็นตัวแปรต้น ในส่วนของตัวแปรตามได้ใช้ทฤษฎี ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ Plowman & Peterson (1989) ซึ่งได้กรอบแนวคิดดังนี้

ภาพ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 สมมติฐานข้อที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน (H_1)

1.5.2 สมมติฐานข้อที่ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (H_2)

1.6 ขอบเขตการวิจัย

1.6.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา การศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน กสิกรไทย โดยผู้เขียนได้เลือกศึกษาตามแนวทางประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประกอบด้วย คุณภาพของงานและความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1.6.2 ขอบเขตทางด้านประชากรประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน กสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ จำนวนพนักงาน 1,157 คน ณ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดย อ้างอิงข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย เมื่อเปรียบเทียบตามตารางการสุ่ม ตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน (ภาคผนวก ค)

1.6.3 ขอบเขตทางด้านระยะเวลาระยะเวลาในการดำเนินงานวิจัย ตั้งแต่เดือน พฤษภาคม 2558 ถึง พฤษภาคม 2559 ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมกราคมถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในความหมายของงานวิจัยนี้เป็นไปในทางเดียวกัน หรือให้ตรงกันจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะดังนี้

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน โดยการปฏิบัติงานนั้นจะใช้ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์ รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาและอุปกรณ์ต่างๆ มีการวางแผนและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างเต็มศักยภาพ ซึ่งด้านคุณภาพของงานนั้น หมายถึง งานมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นที่ยอมรับของลูกค้า ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด ซึ่งตรงความต้องการของลูกค้า

สมรรถนะของพนักงาน หมายถึง ขีดความสามารถ ศักยภาพ ซึ่งได้แก่ ได้แก่ 1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี 2) การทำงานเป็นทีม 3) การจัดการกับปัญหา 4) การติดต่อสื่อสาร 5) การรับผิดชอบในงาน เป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การ ให้ประสบผลสำเร็จหรือมีผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า

ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี หมายถึง ความรู้ของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีในด้านต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบันเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและแต่ละองค์การก็ต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะธนาคารยิ่งต้องมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ดังนั้นความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญอย่างมากในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งอาจอยู่ในฝ่ายงานเดียวกันหรือต่างฝ่ายงาน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

การจัดการกับปัญหา หมายถึง การคิดแก้ปัญหาโดยใช้ความสามารถทางด้านต่างๆ ในการจัดการกับปัญหา โดยการแก้ปัญหานั้นจะต้องศึกษาถึงสาเหตุที่มาของปัญหา ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกัน และจะพยายามคิดค้นหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดเพื่อจะแก้ไข การคิดหาวิธีการอาจได้มาจากการศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ การขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นมาก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง เป็นการถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่นๆ ซึ่งการติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่าย และช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อความสัมพันธ์อันดีและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า

การรับผิดชอบในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อที่ให้งานที่รับผิดชอบเสร็จตามเวลาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งบุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และยังช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ดังนั้นความรับผิดชอบในงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีในพนักงาน

1.8 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.8.1 ผลการวิจัยทำให้ทราบถึงสมรรถนะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

1.8.2 ผู้ประกอบการและผู้บริหารที่สนใจสามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงพัฒนาในการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสามารถนำข้อมูลสมรรถนะของพนักงานไปใช้เพื่อวิเคราะห์ปรับปรุงพัฒนาบุคลากรและการบริหารจัดการภายในองค์กรให้สอดคล้องกับสภาวะการแข่งขันเพื่อการปรับปรุงพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง

1.8.3 ผู้สนใจทั่วไปสามารถใช้งานวิจัยเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าและประยุกต์องค์ความรู้ เพื่อใช้ในการศึกษาขยายผลต่อไปในอนาคต



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษาและสำรวจหัวข้อต่างๆ ที่มาเป็นแนวทางในการวิจัยดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไป ธนาคารกสิกรไทย
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไป ธนาคารกสิกรไทย

ธนาคารกสิกรไทย ก่อตั้งเมื่อวันที่ 8 มิถุนายน พ.ศ. 2488 ด้วยทุนจดทะเบียน 5 ล้านบาท และพนักงานชุดแรกเริ่มเพียง 21 คน มีอาคารซึ่งเป็นสาขาสำนักถนนเสือป่าในปัจจุบันเป็นที่ทำการแห่งแรก การดำเนินงานของธนาคารประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี เพียง 6 เดือนหรือเพียงงวดบัญชีแรกที่สิ้นสุด ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2488 มียอดเงินฝากสูงถึง 12 ล้านบาท มีสินทรัพย์ 15 ล้านบาท จากจุดที่เริ่มต้นจนถึงวันนี้ ธนาคารกสิกรไทยเติบโตอย่างมั่นคง ณ วันที่ 31 มีนาคม พ.ศ. 2558 มีทุนจดทะเบียน 30,486 ล้านบาท มีสินทรัพย์จำนวน 2,474,871 ล้านบาท เงินรับฝากจำนวน 1,653,391 ล้านบาท เงินให้สินเชื่อจำนวน 1,548,238 ล้านบาท

สำนักงานใหญ่ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานราชบุรีบูรณะ ตั้งอยู่เลขที่ 1 ซอยราชบุรีบูรณะ 27/1 ถนนราชบุรีบูรณะ แขวงราชบุรีบูรณะ เขตราชบุรีบูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140 ตึกสำนักงานราชบุรีบูรณะมี 42 ชั้น มีฝ่ายงานทั้งหมดจำนวน 53 ฝ่าย รวมมีพนักงานทั้งหมด 1,783 คน ธนาคารมีสาขาและสำนักงานย่อยในประเทศ จำนวน 1,128 สาขา แบ่งเป็นเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 326 สาขา และส่วนภูมิภาคจำนวน 802 สาขา มีสาขาและสำนักงานตัวแทนต่างประเทศจำนวน 14 แห่ง ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส สาขาฮ่องกง สาขาหมู่เกาะเคย์แมน สาขาเซินเจิ้น สาขาเฉิงตู สาขาย่อยหลงกั่ง สำนักงานผู้แทนกรุงเทพฯ สำนักงานผู้แทนนคร

เซียงไฮ้ สำนักงานผู้แทนเมืองคุนหมิง สำนักผู้แทนงานกรุงโตเกียว สำนักงานผู้แทนกรุงย่างกุ้ง ธนาคารท้องถิ่น นครหลวงเวียงจันทน์ สปป.ลาว สำนักงานผู้แทนกรุงฮานอย และสำนักงานผู้แทนนครโฮจิมินห์ สาขาและสำนักงานผู้แทนในต่างประเทศเหล่านี้ ให้บริการและส่งเสริมความสะดวกต่างๆ ด้านการค้า การเงินระหว่างประเทศไทยและประเทศคู่ค้าทั่วโลกตลอดระยะเวลา กว่า 69 ปีที่ผ่านมา ธนาคารมุ่งมั่นในการพัฒนาองค์กรและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บริการที่เป็นเลิศแก่ลูกค้า ภายใต้คำขวัญของธนาคารที่ว่า “บริการทุกระดับประทับใจ” (ธนาคารกสิกรไทย, 2558)

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Alan S. Gutterman (2015:1-2) กล่าวถึง Frederick Winslow Taylor ว่าเป็นบุคคลที่ ได้รับการเรียกกันอย่างแพร่หลายว่าเป็นบิดาแห่งการจัดการสมัยใหม่ ทั้งได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางว่าเป็นหนึ่งในต้นกำเนิดของทฤษฎีการจัดการ Taylor ทำงานในด้านวิศวกรรมและ ได้เป็นหัวหน้าฝึกงานก่อนที่จะเลื่อนตำแหน่งเป็นหัวหน้า ทฤษฎีของเขายึดบนพื้นฐานที่ว่า แรงงานคนจะได้รับการจัดการและบริหารจัดการในลักษณะเดียวกับการทำงานของเครื่องจักร และควรจะออกแบบกระบวนการทำงานของพนักงาน เพื่อให้บรรลุ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ โดย Taylor มีแนวคิดที่ว่า "การขาดประสิทธิภาพ" ทำให้เกิดการสูญเสียไม่เพียงแต่ องค์กรแต่ยังรวมถึงประเทศด้วย การที่คนงานทำงานไม่มีประสิทธิภาพเกิดจากเหตุผลหลาย ประการ

ประการแรกเขาเชื่อว่าคนงานมีแนวโน้มที่ทำงานไม่เต็มที่หรือทำงานน้อยลงกว่าที่ควร เพราะความคิดที่ว่าถ้าพวกเขาทำงานเต็มที่และเร็วขึ้น จะทำให้พวกเขาไม่มีงานให้ทำใน อนาคต ประการที่สองเขาไม่เห็นด้วยสำหรับความล้มเหลวในการจัดการโครงสร้างกิจกรรม การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ให้แรงจูงใจที่เหมาะสมสำหรับพนักงาน Taylor เชื่อว่า การขาดประสิทธิภาพของผู้ปฏิบัติงาน สามารถแก้ไขได้โดยการสังเกตวิธีการทำงาน ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการในการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เหมาะสม จากนั้นควรปรับ ค่าตอบแทนสำหรับการทำงานตามมาตรฐาน เรื่องนี้ต้องมีการตรวจสอบอย่างละเอียดเพื่อที่จะ ระบุวิธีที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในการดำเนินการ และการฟื้นฟูงานให้ป็นงานที่มีประสิทธิภาพ

Taylor ที่ใช้เวลาและการศึกษาการเคลื่อนไหวจนทราบว่าวิธีที่ดีที่สุดสำหรับการดำเนินงานองค์ประกอบหลักของทฤษฎี Taylor ได้รับการอธิบายดังต่อไปนี้

- การบริหารจัดการเป็นวิทยาศาสตร์ที่แท้จริง วิธีการแก้ปัญหาของการกำหนดมาตรฐานการทำงานที่เป็นธรรมและการปฏิบัติที่อาจจะค้นพบโดยการทดลองและการสังเกตโดยหาแนวทางที่ถูกต้องสำหรับงานที่จะดำเนินการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- คัดสรรบุคคลตามหลักวิทยาศาสตร์การจัดการ คำนึงถึงความรู้ ความสามารถ และความมุ่งมั่นในการทำงาน คัดเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน ด้วยความถนัดหรือชำนาญเฉพาะทาง พิจารณาถึงอนาคตและลักษณะของบุคคล พิจารณาข้อมูล ต่างๆ ทั้งทางด้าน ทักษะ ความชำนาญงานที่แสดงออกมาตอนทดสอบงาน ไหวพริบ ความเฉลียวฉลาด
- มีการพัฒนาและการฝึกอบรม อย่างครบถ้วนทั้งองค์การเป็นวิธีการพัฒนา มาตรฐานในการทำงานให้ดีขึ้นพัฒนาบุคคลแต่ละคนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ทุกคนทำงานได้อย่างถูกต้อง ต้องทำความเข้าใจกับการคัดสรรบุคคลในการทำงาน มีการสอนงานให้แต่ละคนทำงานอย่างถูกต้องตามขั้นตอน และวิธีการทำงานที่ฝ่ายจัดการกำหนดไว้อย่างเคร่งครัด ติดตามดูพฤติกรรมการทำงานจากผู้จัดการ ส่งเสริมให้มีก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นอย่างถูกต้องและเหมาะสม
- มีความร่วมมือในการทำงานภายในองค์กรโดย แบ่งความรับผิดชอบในงานให้เท่ากันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ต่างฝ่ายต่างต้องได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบตามความเหมาะสมของแต่ละคน ต้องผู้บริหารมีส่วนรับผิดชอบในงานของพนักงาน มีรางวัลพิเศษให้กับพนักงานที่ทำงานดี เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานงาน

ในปี ค.ศ. 1895 Frank Gilbreth เป็นวิศวกร และLillian Gilbreth เป็นนักจิตวิทยาอุตสาหกรรม Lillian Gilbreth ได้รับการยอมรับว่าเป็นสุภาพสตรีคนแรกของการบริหารจัดการธุรกิจ (First Lady of Management) Frank และ Lillian ได้นำแนวคิดแบบวิทยาศาสตร์ของ Taylor ไปศึกษาเพิ่มเติม โดย Lillian สนใจในลักษณะการทำงานของมนุษย์ ส่วน Frank สนใจในประสิทธิภาพในการทำงาน (การค้นหาวีธีที่ดีที่สุดในการทำงาน) Frank ได้ประยุกต์ใช้การบริหารจัดการตามหลักวิทยาศาสตร์ (Scientific management principles) โดยต้องเข้าใจลักษณะ บุคลิกภาพ และความต้องการของบุคคล งานที่ศึกษาจะเกี่ยวข้องกับเทคนิคการปรับปรุงวิธีการทำงาน การศึกษาเรื่องความเมื่อยล้าจากการทำงาน

พวกเขามีแนวคิดเกี่ยวกับการทำงานว่าคนงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในระบบการผลิต จึงต้องเริ่มต้นศึกษาจากคนงานก่อนแล้วค่อยไปว่าถึงเรื่องเครื่องไม้เครื่องมือวัสดุ สภาพแวดล้อมขณะทำงาน โดยพยายามปรับให้เหมาะสมกับคนงานที่สุด โดยเขาเป็นผู้ที่ได้กลั่นกรองการวิเคราะห์ของTaylor เกี่ยวกับความเคลื่อนไหวในงาน การให้ความช่วยเหลือ และการให้การสนับสนุน ในเรื่องของการศึกษาการเคลื่อนไหวและเวลา (Time – and – motion – study) ขึ้นในปี ค.ศ. 1922 ซึ่งมีวัตถุประสงค์คือ 1. เป็นการวิเคราะห์ทุกๆ กิจกรรมของแต่ละบุคคล ที่มีความจำเป็นในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะงานที่มีความสำคัญ 2. เป็นการค้นหาวิธีการที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงานเพื่อเป็นกิจกรรมประกอบแต่ละอย่าง และ3. มีการปฏิรูปกิจกรรมที่เป็นส่วนประกอบ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่สามารถปฏิบัติให้มีประสิทธิภาพได้ คือ ใช้ต้นทุน และเวลาน้อยที่สุดจนได้รับการยกย่องให้เป็นบิดาแห่งการศึกษากการเคลื่อนไหวและเวลา (Father of time and motion study)

แนวคิดใหม่ของ Frank, B. Gilbreth and Lillian, E.M. Gilbreth เรียกว่า หลักการประหยัดเวลาและการเคลื่อนไหวร่างกายในการทำงาน โดยสรุปเป็นหลักการใช้ข้อวัวยะของร่างกายให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ตามจังหวะในการเคลื่อนไหว การรู้จักเลือกอุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานอย่างเหมาะสม และจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับงาน โดยให้มีความสะดวกและคล่องตัวในการทำงาน ซึ่งทั้งสองได้แยกปัจจัยที่จำเป็นต่อการทำงานของคนงาน รวมทั้งออกแบบเครื่องมือในการทำงาน เพื่อลดความเมื่อยล้า แรงกดดันในการทำงาน ลดความสูญเปล่าในการทำงาน แรงงานและความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้หมดไป (จิตราวรรณถาวรวงศ์สกุล, 2554 : 22-23)

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไว้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 210) .ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าหมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

Ryan & Smith (1954) กล่าวว่า ประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) เป็นความสัมพันธ์ที่มีผลมาจากการทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลนั้นมองจากแง่มุมของการปฏิบัติ โดยพิจารณาเปรียบเทียบความทุ่มเทกับผลงาน

Peter Hess and Julie Siciliano (1996 : 225) อธิบายถึงผลกระทบของประสิทธิภาพการทำงานของมนุษย์ที่มีต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์การ บางครั้งมีการวางแผนอย่างรอบคอบในโครงสร้างองค์การและการออกแบบการทำงาน แต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่น้อยกว่าความคิดและความสามารถที่ดีของบุคคลในองค์การ บุคคลที่มีความสามารถจะส่งผลต่อการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ

Good (1973 : 193) ให้ความหมายของประสิทธิภาพว่า คือ ความสามารถที่ทำให้เกิดความสำเร็จตามความปรารถนาโดยใช้เวลาหรือความพยายามเล็กน้อยก็สามารถให้ผลงานสำเร็จได้อย่างสมบูรณ์

Plowman and Peterson (1989 : 325) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ข้อ คือ

- คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูงคือผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจผลการทำงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานรวดเร็วนอกจากนี้ผลงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ
- ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงานโดยผลงานที่ปฏิบัติได้ปริมาณที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือเป้าหมายที่องค์การวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลาเพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
- เวลา (Time) คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการ เหมาะสมกับงานและทันสมัยมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น
- ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการคือจะต้อง ลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุดประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิตได้แก่การใช้ ทรัพยากรด้านการเงินคนวัสดุเทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่าและเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

Simon (1960 : 180-181) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้น ให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมาตามทฤษฎีของไซมอน ได้ให้สูตรของคำว่า ประสิทธิภาพ ในการบริหารราชการและองค์การของรัฐ โดยบวกความพึงพอใจของผู้รับบริการเข้าไปด้วยซึ่งเขียนเป็นสูตรไว้ดังนี้

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

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

John D. Millet (1954 : 4) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้แก่ลูกค้าจะพิจารณาจาก

- การให้บริการที่เท่าเทียมกัน (Equitable Service)
- บริการในเวลาที่เหมาะสม (Timely Service)
- บริการที่เพียงพอ (Ample Service)
- บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service)
- มีความก้าวหน้าในให้บริการ (Progression Service)

จากความหมายข้างต้นประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน จะแสดงถึงเรื่องของเวลาในการปฏิบัติงานและการใช้ทรัพยากรในด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าหรือสรุปเป็นคุณภาพในการทำงาน ตัวอย่างในการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ **กัลยา วงษ์ลัมัย** (2556 : 8) ซึ่งได้สรุปความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่าการกระทำของแต่ละบุคคล ที่ใช้ความสามารถและพร้อมที่ทุ่มเทเพื่อในการปฏิบัติงานของตนมีความพร้อมในการปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการทำงาน งานมีคุณภาพและมาตรฐาน ซึ่งสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจึงจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรตามที่กำหนดไว้หรือมีผลงานดียิ่งขึ้น

ซึ่งความสอดคล้องกับงานวิจัยของ **ภูวนัย เกษบุญชู รน.** (2550 : 9) ที่สรุปความหมายของประสิทธิภาพเป็นผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการทำงานที่ถูกต้อง รวดเร็วขึ้นกว่าเดิม และทันตามเวลาที่กำหนด โดยใช้ทรัพยากรมนุษย์และอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม คุ้มค่า เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งมีการนำเทคนิคต่าง ๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลง เกิดความสะดวกรวดมากขึ้น งานต่าง ๆ สามารถเสร็จได้ทันตามกำหนดเวลาที่วางไว้ ก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ (ผู้บังคับบัญชา) และเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด ซึ่งถ้าผลการ

ปฏิบัติงานดี ก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดี ก็ถือว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

นอกจากนี้ในงานวิจัยของ **หรรษา ทองเอม** (2550 : 9) ได้สรุปเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานนั้นเกิดจากความเชี่ยวชาญ ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยที่จะต้อง ประหยัดเวลาแต่คุณภาพ และปริมาณต้องออกมาดีสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการและบรรลุ เป้าหมายที่วางไว้

ในส่วนงานวิจัยของ **อนุรุธ บุญเลี้ยง** (2549 : 10) ประสิทธิภาพเป็นการประกอบการ ปฏิบัติงานของบุคคลหรือพนักงานทุกระดับภายในองค์กรในวิธีการหรือขอบเขตซึ่งองค์การระบุ ไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย วัตถุประสงค์ หรือประสบความสำเร็จเพื่อดำรงซึ่งความอยู่รอดของ องค์กร โดยทั่วไปแล้วจะขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงานหรืออีกนัยหนึ่งคือความมีประสิทธิภาพใน งานนั่นเอง

สรุปประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่ได้จากการทำงานของบุคคลหรือ พนักงาน ซึ่งการที่จะเรียกว่าเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้นั้นผลงานที่ได้จะต้องมีคุณภาพ เพิ่มขึ้นและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยใช้เทคโนโลยีหรือทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่ามากที่สุดและตรงตามเป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรมากที่สุด

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ทฤษฎี 12 หลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพของ Harrington Emerson ในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” เป็นทฤษฎีการบริหารเชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กล่าวถึงแนว การทำงานเพื่อให้ได้มาตรฐาน โดยนำไปใช้จนเป็นที่ยอมรับและสร้างชื่อให้แก่ Harrington Emerson เป็นต้นแบบแนวคิดประสิทธิภาพของการทำงาน Harrington Emerson (1913 : 30) โดยมีทฤษฎี 12 ประการ ดังนี้

- กำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน (Clearly defined ideals)
- ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน (Common sense)
- ให้คำแนะนำที่ดีมีหลักถูกต้องสมบูรณ์ (Competent counsel)
- รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน (Discipline)
- ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม (The fair deal)
- มีข้อมูลพร้อมทำงานที่เชื่อถือได้ (Reliable information)

สมยศ นาวิการ (2549 : 5) กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์การว่า มี 7 ปัจจัย คือ

- กลยุทธ์ (Strategy) เป็นกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนการดำเนินงานโดยพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อนภายในองค์การและศึกษาโอกาส และอุปสรรคที่จะส่งผลกระทบต่อองค์การ
- โครงสร้าง (Structures) การมีโครงสร้างองค์การที่เหมาะสมและชัดเจนจะช่วยในการปฏิบัติงาน ได้ตรงตามหน้าที่
- ระบบ (Systems) ระบบการทำงานขององค์การช่วยทำให้การทำงานมีความสะดวก รวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- แบบ (Styles) รูปแบบการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้
- บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมงานที่ดีจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ความสามารถ (Skill) ความสามารถของพนักงานจะส่งต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
- ค่านิยม (Shared values) ค่านิยมร่วมของคนในองค์การ

สรุป ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน สิ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานเกิดขึ้นจากบุคคลและองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยของแต่ละบุคคล คือ ความคิด ความรู้สึก ด้านจิตใจ และการจูงใจในด้านต่าง ๆ ส่วนปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่ สถานที่ขององค์การ อุปกรณ์และเทคโนโลยี กลยุทธ์ โครงสร้างองค์การ ระบบการทำงาน รูปแบบการบริหารงาน องค์ประกอบเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

Zaleanick Abraham and Others (1958 : 40) ได้กล่าวว่า ผลของการปฏิบัติงานจะดีหรือไม่ขึ้น ผู้ปฏิบัติจะต้องได้รับการตอบสนองของความต้อการทั้งภายในและภายนอก ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้อการภายนอก ได้แก่

- ค่าตอบแทน
- ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

- ตำแหน่งหน้าที่
- ความต้องการเข้าหมู่คณะ
- ความต้องการแสดงความรู้สึก ความเป็นเพื่อนและความรักใคร่
- ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

ทวิพร สินสวัสดิ์ (2550 : 11) กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกาปฏิบัติงาน มีดังต่อไปนี้

- ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทศนคติ ค่านิยม ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้งความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ที่ปรากฏให้เห็น
- ความสามารถและเชาวน์ปัญญา หมายถึง ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคลสำหรับเชาวน์ปัญญานั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นได้ในแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลล้วนแต่มีความสามารถและเชาวน์ปัญญาแตกต่างกันไปในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญ เชาวน์ปัญญาหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือกลไกความนึกคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง
- ทศนคติและค่านิยม หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิดความรู้สึกแนวทางในการปฏิบัติงานของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความคิดของแต่ละบุคคลและต่อกลุ่มชน ส่วนค่านิยม หมายถึง ทศนคติที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของความคิดตัวบุคคลที่จะประเมินไปในทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ
- การจูงใจ หมายถึง ทศนคติที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเราซึ่งมีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้น อิทธิพลของปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างสมประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคลจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทศนคติ แรงจูงใจและลักษณะท่าทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคลซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อเกิดมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก นับตั้งแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษา การเข้าสังคม รวมถึงเพื่อนฝูงและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้เคยร่วมทำงานด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลและมีผลกระทบ

เกี่ยวเนื่องไปถึงกิจกรรมหรือประสิทธิภาพการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ด้วย ซึ่งสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะนิสัย ท่าทางของพนักงาน ความสามารถ เขาวนปัญญา ทศนคติ ค่านิยม และการจูงใจ

สุนันทา เลहनันท์ 2531 (อ้างถึงใน ศิริพร ม่านกลาง, 2552 : 57-59) ได้กล่าวถึง ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพดังต่อไปนี้

1) ความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งบุคคลแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไปโดยมีพื้นฐานดังต่อไปนี้

- บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้ และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อย ยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนีเนื่องจากสภาพจิตใจ และร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถสู้งานหนักได้ทั้งร่างกาย และจิตใจ ซึ่งเป็นธรรมชาติที่ดี ต้วมาตั้งแต่กำเนิด

- บุคคลที่มีความรักและสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงาน และชอบทำงานเขาจะเลือกทำงานที่ท้าทายมีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขา แสดงออกถึงความสามารถ และความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบงานมากนัก

- บุคคลชอบลักษณะการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดี เมื่ออยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุมและบางคนชอบการควบคุมแบบใกล้ชิด ขณะที่บางคนชอบควบคุมแบบกว้าง ๆ

- บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเย็บขริมชอบที่จะอยู่คนเดียวไม่เข้าสังคม ซึ่งเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

- บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากันบางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจในเรื่องผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

2) แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคล ด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ให้คนนั้นมีความสุขสะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่าสิ่งที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลในการทำงานมีดังนี้

- การจัดงานที่ทำทลายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำโดยงานทำทลายนั้นอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล
- การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการวางแผนขององค์การหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง
- การให้การยกย่องบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต
- การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้ทำงาน การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ
- การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง
- การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการอบรม ดูงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น
- การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน
- การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพึงพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจ ซึ่งในสมัยก่อนเชื่อว่าความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจเขาก็จะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงาน ซึ่งนำมาถึงความพอใจ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

- การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมเป็นธรรมชาติ สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ
- ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัล และโอกาสที่จะได้รับจะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

- **ขวัญและกำลังใจ** มีความเชื่อว่าเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงาน คือ ถ้าพนักงานมีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และผลผลิตที่สูงขึ้น แต่กรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะกล่าวกัน เสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผู้วิจัยได้สรุปประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญ ดังต่อไปนี้ ความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น หมายถึง การปฏิบัติงานได้รวดเร็วตามระยะเวลาหรือภายในเวลาที่กำหนด ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลที่ได้จากการปฏิบัติงานต้องตรงตามที่กำหนด ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้ ทักษะ หรือสิ่งต่าง ๆ และประสบการณ์รวมทั้งการประสานงานกับเพื่อนร่วมงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานดำเนินงานหรือแก้ปัญหาในด้านต่าง ๆ การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ปัจจัยต่าง ๆ ทางด้านบุคคลและทางด้านสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกองค์การเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งตรงตามวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์การ

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงาน

David C. McClelland นับได้ว่าเป็นนักวิชาการที่มีอิทธิพลต่อแนวคิด competency อย่างมาก จากการที่ David C. McClelland ได้เขียนบทความชื่อ Testing for competence rather than for intelligence ที่ตีพิมพ์ในวารสาร American Psychologist เมื่อปี ค.ศ. 1973 ได้รับการกล่าวขานถึงและถูกนำมาใช้อ้างอิงในวารสาร หนังสือ ตำราต่าง ๆ มากมาย **พยับ วุฒิรงค์ (2555 : 8)** ได้อธิบายเกี่ยวกับรากฐานและความสำคัญของสมรรถนะของ McClelland (1973) เป็นผู้ริเริ่มนำสมรรถนะมาใช้เป็นทางเลือกแทนคุณลักษณะ (Trait) หรือความฉลาด (Intelligence) เพื่อวัดหรือทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยเริ่มใช้ในวงการศึกษาล่วงแพร่ขยายสู่ภาคธุรกิจอย่างกว้างขวางเพราะเหตุผลดังต่อไปนี้

- วิธีที่ดีที่สุดในการเข้าใจผลการปฏิบัติงาน เป็นการสังเกตว่าคนทำอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ แทนการใช้ฐานคติเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือความฉลาด

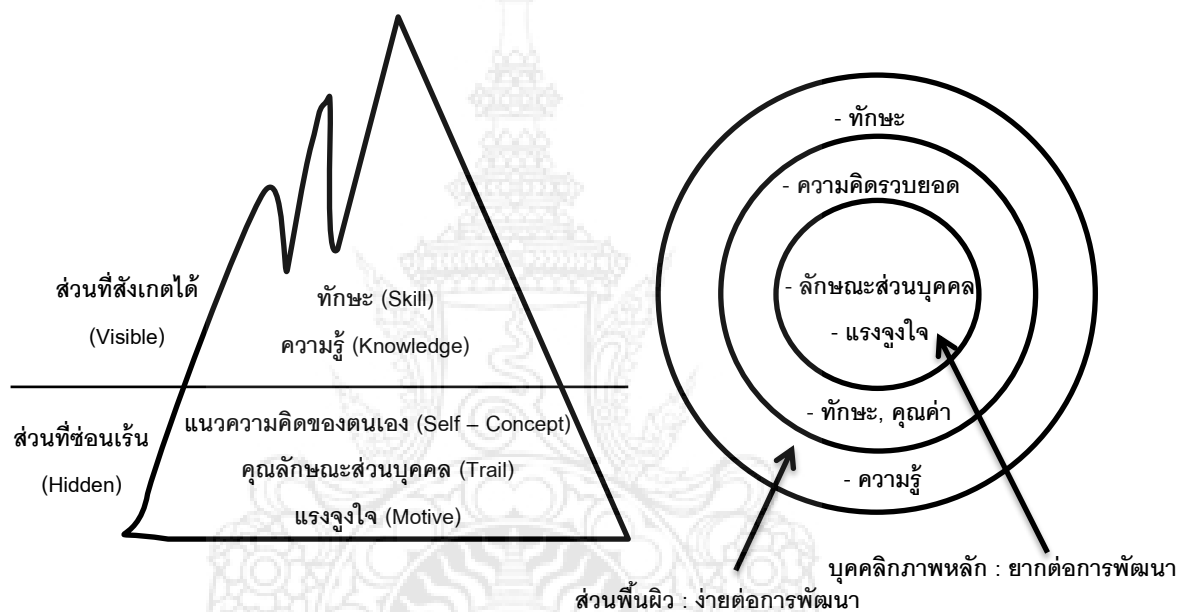
- วิธีที่ดีที่สุดในการวัดและทำนายผลการปฏิบัติงานของคนเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์สำคัญของสมรรถนะสำคัญที่ต้องการจะวัดแทนการใช้การทดสอบคุณลักษณะ
- สมรรถนะสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ตลอดเวลา แต่คุณลักษณะมีมาตั้งแต่เกิดและเปลี่ยนแปลงยาก
- สมรรถนะทำให้คนมองเห็นและเข้าใจว่า เขาจะเข้าใจและสามารถพัฒนาสมรรถนะให้ได้ตามระดับที่ต้องการได้อย่างไร แต่คุณลักษณะ

นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2549 : 6-69) อธิบายแนวคิดของ Richard E. Boyatzis (1982) ผู้ที่ผลักดันให้แนวคิดเรื่อง competency เข้ามาอยู่ในสาขาวิชาด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human resource field) งานเขียนของเขามีชื่อเสียงโด่งดังคือ หนังสือที่ชื่อ The Competent Manager ในปี ค.ศ. 1982 เขาเป็นผู้ที่ทำให้คำว่า Competence หรือ Competency นี้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย Boyatzis (1982 : 58) ได้ให้คำนิยามว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลซึ่งถือเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ โดยหมายถึง คุณลักษณะที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล (An under-lying characteristic of a person) คุณลักษณะนี้อาจ หมายถึง แรงขับ (Motive) บุคลิกที่ค่อนข้างถาวร (trait) ทักษะ (skill) บทบาททางสังคมหรือการรับรู้เกี่ยวกับตนเอง (Social role or aspect of one's self image) หรือ องค์ความรู้ (A body of knowledge) ที่คนต่างๆ ต้องนำมาใช้ แนวคิดของ Boyatzis ที่กล่าวผลงานที่มีประสิทธิภาพสูงหรือ Effective performance นี้ จะวัดจากผลลัพธ์ของงานเป็นหลัก ซึ่งงานบางงาน การวัดผลงานอาจทำได้ง่าย แต่บางงานก็วัดยาก โดย Boyatzis ได้แยกระดับของขีดความสามารถว่าเป็นความสามารถที่ทำให้คนสามารถที่จะทำงานในตำแหน่งนั้นได้ เรียกว่า Threshold competency ซึ่งจะเป็นความรู้ทั่วไปคุณลักษณะทั่วไป แต่การที่คนจะมีคุณลักษณะที่ว่ามีไม่ได้หมายความว่าเขาจะมีผลงานที่โดดเด่นหรือเหนือกว่าคนอื่น ขีดความสามารถหรือคุณลักษณะที่จะทำให้บุคคลมีผลงานสูงกว่าหรือดีกว่าคนอื่นนั้น เรียกว่า Competencies

Mitrani, Dalziel and Fitt (1992 : 11) กล่าวถึงสมรรถนะว่าเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงานในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการให้ความหมายของ Spencer and Spencer (1993 : 9) ที่ให้ความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุและผลต่อความมีประสิทธิภาพของเกณฑ์ที่ใช้และการปฏิบัติงานที่ได้ผลการทำงานที่สูงกว่ามาตรฐาน

นอกจากนี้ Spencer and Spencer (1993 : 11) ได้ขยายความหมายของสมรรถนะว่าเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของแต่ละบุคคล (Underlying characteristic) ที่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลจากความมีประสิทธิผลของเกณฑ์ที่ใช้ (Criterion reference) และ/หรือการปฏิบัติงานที่ได้ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน (Superior performance) สามารถอธิบายได้ตามภาพ 2.1

ภาพ 2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ



ที่มา: Spencer and Spencer (1993 : 11)

- แรงจูงใจ (Motive) เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการ หรือคิดตรงกันในการกระทำเป็นแรงขับหรือเป็นการเลือกพฤติกรรมที่แสดงออกหรือเป้าหมาย
- คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) เป็นคุณลักษณะทางกายภาพของบุคคลและและคุณลักษณะภายในซึ่งรวมถึงการตอบสนองของบุคคลต่อข้อมูลหรือสถานการณ์ที่เผชิญ
- แนวความคิดของตนเอง (Self-concept) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติ (Attitude) ค่านิยม (Value) และภาพลักษณ์ของบุคคลที่มีต่อตนเอง (Self- image) ซึ่งจะเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดพฤติกรรมและทำให้สามารถทำนายพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสถานการณ์ต่างๆ

- ความรู้ (Knowledge) เป็นข้อมูลที่คนแต่ละคนรวบรวมและมีอยู่ในตนเอง
- ทักษะ (Skill) เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานทั้งที่เกี่ยวข้องกับด้านกายภาพ การใช้ความคิด และจิตใจของบุคคลในระดับที่สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้

คุณลักษณะของสมรรถนะทั้ง 5 คุณลักษณะนี้ สามารถนำมาจัดกลุ่มภายใต้เกณฑ์ของพฤติกรรมที่แสดงออกและสังเกตเห็นได้ง่ายจำนวน 2 คุณลักษณะ ดังนี้

- สมรรถนะที่สังเกตได้หรือเห็นได้ (Visible) ได้แก่ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่สามารถพัฒนาได้โดยง่าย

- สมรรถนะที่อยู่ลึกลงไปหรือซ่อนอยู่ภายในตัวบุคคล (Hidden) ได้แก่ แรงจูงใจ (Motive) คุณลักษณะส่วนบุคคล (Trait) ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการประเมินและพัฒนา

ในส่วนสมรรถนะแนวความคิดของตนเอง (Self-concept) ได้แก่ ทศคติ และค่านิยม ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ปรับเปลี่ยนได้แต่ต้องใช้ระยะเวลาและสามารถทำได้ด้วยการฝึกอบรม การใช้หลักจิตวิทยา หรือจากประสบการณ์ในการพัฒนาแต่ก็เป็นสิ่งที่ทำได้ค่อนข้างยากและต้องใช้เวลา

แนวคิดสมรรถนะของ Dales and Hes (1995 : 80) ได้กล่าวถึงสมรรถนะว่า

- ค้นหาลักษณะที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงานที่ดีเลิศ (Excellence)
- การปฏิบัติงานที่เหนือกว่า (Superior Performance) เช่น ความสามารถในด้านอาชีพ หมายถึง ความสามารถในการทำกิจกรรมต่างๆ ในสายอาชีพ (occupation competence) เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ถูกคาดหวังไว้ ซึ่งมาตรฐานในที่นี้ประกอบด้วยองค์ประกอบของความสามารถ (Element of Competence) รวมถึงเกณฑ์การปฏิบัติงาน (Performance Criteria) และคำอธิบายของขอบเขตงาน (Range Statement)

นิสตาร์ก เวชยานนท์ (2549 : 134-140) ได้อธิบายถึง แนวคิดของ Paul C. Green นักวิชาการอีกท่านหนึ่งที่ได้รับการกล่าวถึงบ่อยครั้งเมื่อมีผู้ต้องการศึกษาในเรื่อง สมรรถนะของบุคคล นักวิชาการท่านนี้คือ Paul C. Green โดยผลงานของเขาที่ได้รับความนิยมและถูกอ้างอิงบ่อยๆ คือหนังสือที่ชื่อว่า Building Robust Competencies : Linking Human Resource System to Organizational Strategies ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ขึ้นในปี ค.ศ. 1999 โดยในหนังสือเล่มนี้จะเสนอเกี่ยวกับการนำสมรรถนะของบุคคลไปใช้ในองค์กรโดยเฉพาะด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ Green ได้อธิบายถึงความสำคัญของสมรรถนะบุคคลไว้ว่า เป็นสิ่งที่บุคคลนำมาใช้

แตกต่างกันไปตามกลยุทธ์ขององค์การที่ตนเองทำงานอยู่โดยสมรรถนะหรือความสามารถของบุคคลนี้ช่วยลดความคลุมเครือ (Ambiguity) และช่วยแก้ปัญหาในการทำงานของบุคคลได้ นักทรัพยากรมนุษย์จะมองสมรรถนะบุคคลว่าเป็นคุณลักษณะ (Characteristic) ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยให้นิยามสมรรถนะของบุคคลว่า หมายถึง ลักษณะนิสัยการทำงาน (Work habits) ที่สามารถวัดได้และทักษะของบุคคล (Personal skills) ที่ใช้ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ ซึ่งในการนำสมรรถนะของบุคคลมาใช้มีข้อแนะนำบางประการ คือ ประการแรกสมรรถนะของบุคคลจะแตกต่างจากสมรรถนะขององค์การ (Organizational competencies) ศักยภาพ (Capabilities) และค่านิยม (Values) ประการที่สองการเขียนอธิบายความหมายของสมรรถนะบุคคลแต่ละตัวต้องใช้คำที่สามารถสื่อสารเข้าใจได้ ประการที่สามลักษณะนิสัยการทำงานและทักษะของบุคคลที่สามารถวัดได้นั้นหมายความว่า สมรรถนะนี้สามารถนำไปใช้วัดการกระทำของบุคคลได้อย่างถูกต้องและน่าเชื่อถือ ประการที่สี่สมรรถนะบุคคลมีส่วนสนับสนุนให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์โดยที่บุคคลนั้นจะต้องทำงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงได้ผลลัพธ์ออกมา

นอกจากนี้ Green ได้เสนอกลุ่มของสมรรถนะบุคคลโดยจัดให้อยู่ในรูปของโมเดลสมรรถนะ (Competency model) ซึ่งบางโมเดลอาจจะเป็นคุณลักษณะโดยทั่วไป ที่สามารถนำไปใช้ได้กับการทำงานทั่วไป ในขณะที่บางโมเดลก็มีลักษณะเฉพาะที่ออกแบบไว้สำหรับใช้เฉพาะในองค์การใดองค์การหนึ่ง หรืองานใดงานหนึ่งเท่านั้น โมเดลสมรรถนะที่ Green นำมาเสนอในที่นี้ เขาได้ประยุกต์มาจาก Secretary's Commission on Achieving Necessary Skill : SCAN'S ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ตั้งขึ้นโดยกระทรวงแรงงานของประเทศสหรัฐอเมริกา (The U.S. Department of Labor) เพื่อศึกษาวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบทักษะของบุคคลที่ใช้ในการทำงานทั้งของภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน เพื่อเตรียมบุคคลากรให้สามารถทำงานได้ในอนาคต โดยผ่านระบบการศึกษาและนำผลการวิจัยที่ได้มากำหนดเป็นตัวแบบสมรรถนะ (Competency model) แต่ละประเภท ซึ่งตัวแบบสมรรถนะประกอบด้วย

1) ทักษะที่ทำให้เกิดการดำเนินงาน (Performance Skill)

- ความสามารถในการปรับตัว (Adaptability) ประกอบด้วย มีความยืดหยุ่น และริเริ่มการเปลี่ยนแปลง
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) ประกอบด้วย มีส่วนร่วมในที่มงาน แสดงถึงความเป็นภาวะผู้นำ จัดการความขัดแย้ง ยอมรับในความแตกต่างและให้บริการ

- ลักษณะนิสัยในการทำงาน (Work Habits) ประกอบด้วย มีความซื่อสัตย์ จัดการตนเอง สร้างแรงจูงใจให้กับตนเองและผู้อื่นและติดตามกระบวนการทำงาน
- 2) ความรู้ทางเทคนิคและทักษะในงาน (Technical Knowledge and Job Skills)
 - ทรัพยากร (Resoures) ประกอบด้วย จัดสรรงบประมาณ จัดสรรอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก และจัดสรรกำลังคน
 - ข้อมูล (Information) ประกอบด้วย รวบรวมข้อมูลและประเมินข้อมูลได้ จัดโครงสร้างและบำรุงรักษาข้อมูล ตีความและสื่อสารข้อมูล และใช้คอมพิวเตอร์ในการประมวลผลข้อมูล
 - ระบบ (System) ประกอบด้วย เข้าใจระบบ ติดตามผลการดำเนินงาน และปรับปรุงและออกแบบระบบ
 - เทคโนโลยี (Technology) ประกอบด้วย คัดเลือกเทคโนโลยี ประยุกต์เทคโนโลยีเข้ากับการทำงาน และบำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

ความหมายสมรรถนะของพนักงาน

พยัต วุฒิมรงค์ (2555 : 8) ได้อธิบายเกี่ยวกับรากฐานและความสำคัญของสมรรถนะของ McClelland (1973) เป็นผู้ริเริ่มนำสมรรถนะมาใช้เป็นทางเลือกแทนคุณลักษณะ (Trait) หรือความฉลาด (Intelligence) เพื่อวัดหรือทำนายผลการปฏิบัติงาน โดยเริ่มใช้ในวงการศึกษาแล้วแพร่ขยายสู่ภาคธุรกิจอย่างกว้างขวางเพราะเหตุผลดังต่อไปนี้

- วิธีที่ดีที่สุดในการเข้าใจผลการปฏิบัติงาน เป็นการสังเกตว่าคนทำอย่างไรจึงประสบความสำเร็จ แทนการใช้ฐานคติเกี่ยวกับคุณลักษณะหรือความฉลาด
- วิธีที่ดีที่สุดในการวัดและทำนายผลการปฏิบัติงานของคนเป็นการกำหนดหลักเกณฑ์สำคัญของสมรรถนะสำคัญที่ต้องการจะวัดแทนการใช้การทดสอบคุณลักษณะ
- สมรรถนะสามารถเรียนรู้และพัฒนาได้ตลอดเวลา แต่คุณลักษณะมีมาตั้งแต่เกิดและเปลี่ยนแปลงยาก
- สมรรถนะทำให้คนมองเห็นและเข้าถึงว่า เขาจะเข้าใจและสามารถพัฒนาสมรรถนะให้ได้ตามระดับที่ต้องการได้อย่างไร

ดุสิต ชาวเหลือง (2554 : 22) สมรรถนะ หมายถึง ชีตความสามารถ ศักยภาพ สมรรถนะ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่พึงประสงค์และจำเป็นต่อการทำงานของบุคคลในองค์กรให้ประสบผลสำเร็จหรือมีผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่

กำหนดหรือสูงกว่า ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 ประการดังนี้ ความรู้ (Knowledge) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “รู้” ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการต้องการให้ “ทำ” และคุณลักษณะที่พึงปรารถนา (Attributes) คือสิ่งที่ต้องการต้องการให้ “เป็น” ซึ่งคุณลักษณะที่พึงปรารถนาจะอยู่ลึกลงไป ในจิตใจ ต้องปลูกฝังสร้างยากกว่าความรู้และทักษะ แต่ถ้าหากมีอยู่แล้ว จะเป็นพลังผลักดันให้บุคลากรมีพฤติกรรมที่ต้องการได้

คล้ายคลึงกับงานวิจัยของ **จิรศักดิ์ สุทธาดล** (2553 : 15) ที่สรุปเกี่ยวกับสมรรถนะ คือ ทักษะ ความรู้ คุณลักษณะทั้งที่แสดงออกชัดเจนและไม่แสดงออกชัดเจนที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ได้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้

นอกจากนี้ในงานวิจัยของ **พิมพ์กานต์ ไชยสังข์** (2546 : 23) ได้กล่าวถึงสมรรถนะคือ คุณลักษณะภายในของบุคคลที่แสดงถึงความสามารถของบุคคลที่จะส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อที่จะทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ **อมร ทองประดิษฐ์** (2550 : 14) ที่กล่าวถึงสมรรถนะ เป็นสิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ในรูปแบบของความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกันและมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในตำแหน่งงานนั้น ๆ ที่บุคคลรับผิดชอบอยู่ แสดงกลุ่มพฤติกรรมที่สามารถวัดได้และเป็นสิ่งที่ต้องการจากพนักงาน เพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์การและเป็นเครื่องมือที่ทำให้บุคคลมุ่งมั่นไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยสามารถเสริมสร้างให้งอกงามได้โดยผ่านกระบวนการฝึกอบรมและพัฒนา

นอกจากนี้ **ไอ เอ็ม บู้คส์** (2551 : 53) ก็กล่าวถึง สมรรถนะ ที่มีความคล้ายคลึงกับความหมายข้างต้นว่า สมรรถนะเปรียบเสมือนลักษณะเด่นที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลที่ทำให้ผลการปฏิบัติงาน บังเกิดผลดีกว่าผลการปฏิบัติงานตามปกติหรือผลการปฏิบัติงานเฉลี่ย เมื่อสมรรถนะประกอบขึ้นจากการผสมผสาน ทักษะ ความรู้ และคุณลักษณะที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล แต่มีการให้เหตุผลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะว่าหากความรู้ ทักษะและคุณลักษณะที่แฝงอยู่นั้น ไม่ได้ถูกนำมาประยุกต์ใช้งานให้ประสบผลสำเร็จแม้บุคคลจะมีระดับสติปัญญาดี มีความถนัด และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านก็ไม่แน่ว่าบุคคลผู้นั้นมีสมรรถนะที่โดดเด่นในการทำงานหรือพนักงานที่ดีเลิศของบริษัทแต่อย่างไร

กลุ่มของสมรรถนะ

Rothwell et al., (1999 : 52-53) โดยแบ่งสมรรถนะออกเป็น 6 กลุ่ม 52 ประการ ได้แก่

กลุ่มที่ 1 สมรรถนะการวิเคราะห์ ประกอบด้วย

- ความคิดเชิงวิเคราะห์
- วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้เกี่ยวกับการพัฒนาอาชีพ
- กำหนดความรู้ความสามารถของบุคคล
- เลือกกกลยุทธ์การแทรกแซงเพื่อการปรับปรุงพฤติกรรม
- ทักษะการจัดการความรู้
- ทักษะการสร้างรูปแบบ
- เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้การพัฒนองค์กร
- วิเคราะห์ช่องว่างในการปฏิบัติงาน
- เข้าใจทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
- เข้าใจการให้การปรึกษาอย่างเป็นกระบวนการ
- เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้ระบบการให้รางวัล
- การตระหนักถึงความสำคัญแก่สังคม
- เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้การคัดเลือกพนักงาน
- ทักษะการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน
- ทักษะการคิดเชิงระบบ
- เข้าใจทฤษฎีและการประยุกต์ใช้การฝึกอบรม
- ทักษะการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน กลยุทธ์การเรียนรู้ และการประเมินการแทรกแซง

กลุ่มที่ 2 สมรรถนะทางเทคนิค ประกอบด้วย

- การออกแบบการสำรวจและพัฒนา
- การตั้งคำถาม
- การอำนวยความสะดวก

- การตรวจสอบการแทรกแซง
- การเรียนรู้สำหรับผู้ใหญ่
- ข้อเสนอแนะ

กลุ่มที่ 3 สมรรถนะความเป็นผู้นำ ประกอบด้วย

- ทักษะการตกลงยอมรับ / สนับสนุน
- ตระหนัก / เข้าใจความแตกต่าง
- ทักษะการเป็นแบบอย่างด้านจริยธรรม
- สามารถทำให้บรรลุเป้าหมาย
- เข้าใจพลวัตรของกลุ่ม
- ทักษะการเป็นผู้นำ
- ทักษะการสร้างวิสัยทัศน์

กลุ่มที่ 4 สมรรถนะธุรกิจ ประกอบด้วย

- การบริหารโครงการ
- เข้าใจเกี่ยวกับทุนทางความรู้
- การวิเคราะห์ต้นทุนและผลประโยชน์
- การบริหารจัดการโครงการ
- การตระหนัก / เข้าใจสภาพแวดล้อมขององค์การ
- สามารถมองในภาพกว้าง
- การระบุประเด็นปัญหาทางธุรกิจที่สำคัญ
- ความรู้เกี่ยวกับธุรกิจขององค์การ
- เข้าใจสิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ
- การเจรจาต่อรอง / สัญญา
- ทักษะการจัดการ การใช้ประโยชน์จากทรัพยากรภายนอกองค์การ

กลุ่มที่ 5 สมรรถนะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย

- สร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- เครือข่ายการสื่อสาร
- ทักษะการเผชิญปัญหา
- การให้คำปรึกษา

- การสื่อสาร

กลุ่มที่ 6 สมรรถนะทางเทคโนโลยี ประกอบด้วย

- ความรู้เทคโนโลยี
- การสื่อสารสื่อคอมพิวเตอร์
- การศึกษาทางไกล
- ระบบสนับสนุนการปฏิบัติงานอิเล็กทรอนิกส์

Pearn (1992 : 131) ได้ให้รายละเอียดสมรรถนะของเจ้าหน้าที่ระดับจัดการ ที่แตกต่างกันไปจากพนักงานระดับอื่น ๆ ซึ่งจะประกอบไปด้วยกลุ่มสมรรถนะย่อย ดังนี้

- สมรรถนะกลุ่มมุ่งผลสำเร็จ (Achieving Result) ประกอบด้วย ทักษะด้านการวางแผนและจัดการ (Planning and Organizing) ทักษะด้านพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) ทักษะด้านการตรวจสอบ และประเมินผล (Monitoring and Evaluating) และ ทักษะด้านการมุ่งประสิทธิผล (Focus on Outcomes)

- สมรรถนะกลุ่มการคิดวิเคราะห์ (Analyzing and Deciding) ประกอบด้วย ทักษะพื้นฐานการคิดกว้างและครอบคลุม (Broad-based Thinking) ทักษะในการคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) ทักษะด้านความเข้าใจในธุรกิจ (Understanding Business) และทักษะด้านการตัดสินใจตรงตามวัตถุประสงค์ (Objective Decision Making)

- สมรรถนะกลุ่มการปฏิบัติงานร่วมกับบุคคลอื่น (Working with People) ประกอบด้วย ทักษะด้านการโน้มน้าวอย่างมีเหตุผล (Rational Persuasion) ทักษะด้านการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีม (Team-Oriented Working) ทักษะด้านการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Effective) และทักษะด้านการบริหารจัดการด้วยความยืดหยุ่น (Flexible Management Style)

दनัย เทียนพุด (2543 : 41) ได้ศึกษาเรื่องสมรรถนะหลัก (Core Competencies) ของธุรกิจซึ่งสรุปได้ 7 ด้านคือ

- การมุ่งลูกค้า (Focus on Customer)
- การสื่อสาร (Communication)
- การทำงานเป็นทีม (Teamwork)
- ภาวะผู้นำ (Leadership)

- ทักษะด้านวิชาชีพ (Technical Skills)
- ยืดหยุ่น (Flexibility)
- นวัตกรรม (Innovation)

จากแนวคิดและทฤษฎีสมรรถนะสามารถสรุปเกี่ยวกับสมรรถนะ คือ คุณลักษณะที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคล ซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่พึงปรารถนา ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสรุปสมรรถนะออกเป็นสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่หนึ่งสามารถสังเกตได้ ซึ่งประกอบด้วย ความรู้และทักษะ โดยสมรรถนะของกลุ่มนี้สามารถที่จะปรับเปลี่ยนหรือพัฒนาได้ง่าย ในส่วนกลุ่มที่สองเป็นสมรรถนะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งเป็นสมรรถนะที่ยากต่อการประเมินและพัฒนา แต่สามารถพัฒนาได้แต่ต้องใช้เวลาเพื่อพัฒนา

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัศรพล พรหมอุตม์ (2550) ได้ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรผู้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ โดยมีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้อง รวม 6 ด้าน อภิปรายผลได้ดังนี้

- การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ ด้านขวัญกำลังใจ ในภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าบุคลากรผู้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อปัจจัยดังกล่าวในเชิงบวกกล่าวคือแม้ว่าในแต่ละด้านบุคลากร ผู้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ จะมีความเห็นในระดับที่แตกต่างกันไป แต่เมื่อมองในภาพรวมทั้ง 6 ด้าน ก็แสดงให้เห็นถึงสภาพบรรยากาศที่เอื้อในการปฏิบัติงานได้อย่างน่าพึงพอใจ

- การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ผู้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ ด้านโอกาสความก้าวหน้า ภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าบุคลากร ผู้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทหาเรือ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการปฏิบัติงานในหน้าที่นี้มีโอกาสความก้าวหน้าไม่น้อยกว่าในด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการพิจารณาความดี ความชอบตลอดจนการส่งเสริมสนับสนุนให้มีการก้าวหน้าในหน้าที่ราชการอย่างเท่าเทียมกัน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) ภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือส่วนใหญ่มีความคิดเห็นที่ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้นำที่ดี เป็นกันเองให้ความช่วยเหลือ ส่งเสริมและสนับสนุนให้ความก้าวหน้า และปกครองผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างถูกต้องและเป็นธรรม

- การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ด้านความยุติธรรมในหน่วยงาน ภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีในการประเมินความรู้ความสามารถของบุคลากร มีการดำเนินการอย่างยุติธรรม การปกครองบังคับบัญชาในการปฏิบัติงานขององค์กรมีความยุติธรรมการพิจารณาความดีความชอบในการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างเสมอภาคและยุติธรรม

- การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ด้านการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดี มีความรู้สึกพอใจและภูมิใจในความสำเร็จของหน่วยงาน มีความร่วมมือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ตลอดจนมีความผูกพันกัน และที่สำคัญคือ เห็นความสำคัญในงานที่ตนเองทำอยู่มีเกียรติ และศักดิ์ศรีไม่น้อยกว่างานในด้านอื่น ๆ

- การศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ด้านการใช้ทรัพยากรในองค์กรอย่างคุ้มค่า ภาพรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับความคิดเห็นที่ดี แสดงว่าบุคลากร อุทiharเรือพระจุลจอมเกล้า กรมอุทiharเรือ ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ดีกับปัจจัยนำเข้า แรงงาน, งบประมาณ, วัสดุอุปกรณ์, ระบบการบริหารและผลลัพธ์จากการปฏิบัติงานโดยใช้ต้นทุนต่ำสุด

ภวนัย เกษบุญชู รน. (2550) จากผลการวิจัย เรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพเรือ ในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 มีประเด็นสำคัญที่จะนำมาอภิปรายผล ดังนี้ จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ได้ โดยผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมของข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 อยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านแล้ว ไม่ว่าจะ

เป็นด้านคุณภาพของงาน ด้านทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงาน หรือด้านเทคนิคในการปฏิบัติงาน ข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 มีความพอใจต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วย และพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อที่จะให้งานต่าง ๆ สามารถบรรลุตาม วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

จากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของนัก ทฤษฎีต่าง ๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดตัวแปรที่เห็นว่ามีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 ขึ้นมา โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล และด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยในด้านปัจจัย ส่วนบุคคลนั้น ผู้วิจัยคาดหวังว่า อายุ ชั้นยศ รายได้ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 แต่ จากผลการวิจัย พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล มีเพียง ด้านรายได้ เท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

ส่วนอายุ ชั้นยศ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งน่าจะมาจากสาเหตุที่ว่า ข้าราชการที่มาปฏิบัติงานร่วมกันใน กองเรือภาคที่ 1 มาจากต่างหน่วยงานกัน และมีการหมุนเวียนเป็นประจำ แต่ด้วยการแบ่งมอบ หน้าที่งานในตำแหน่งต่าง ๆ ได้กำหนดหน้าที่และสิ่งที่จะต้องปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน ปัจจัยด้าน ต่าง ๆ ที่กล่าวมาข้างต้นจึงไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมของกองเรือ ภาคที่ 1

ส่วนในด้านปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า พบว่า ความรู้ เกี่ยวกับงานในหน้าที่ การศึกษาอบรมเพิ่มเติม การปกครองบังคับบัญชา สิ่งแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน โอกาสความก้าวหน้า และสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการในสังกัดกองเรือภาคที่ 1 และจากผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ปัจจัยทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่า ปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่ สำคัญต่อการปฏิบัติการทางทหาร และการปฏิบัติราชการ ทำให้แนวความคิดของข้าราชการส่วน ใหญ่มีความคิดเห็นไปในแนวทางเดียวกัน

กัลยา วงษ์ลัมัย (2556) ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา)ปัจจัยที่มีผลต่อระดับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานได้แก่ทัศนคติในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงานมีสรุปผลดังนี้

ด้านทัศนคติในการทำงานการได้ทำงานในองค์กรนี้คือความภาคภูมิใจของท่านพบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 46 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และ ระดับมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้จนถึงเกษียณอายุพบว่าพนักงานมีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32 และ ระดับมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ด้านความก้าวหน้าในการทำงานหน่วยงานของท่านมีการนำเอาความรู้ความสามารถในการสื่อสารภาษาต่างประเทศมาใช้ในการประเมินผลการทำงานของท่าน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และ ระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4 หน่วยงานของท่านมีระเบียบการประเมินผลการทำงานที่แน่นอนพบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และ ระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสมกับผลการประเมินผลการทำงานของท่านมี 42 ระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และ ระดับมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) มีดังนี้

ท่านพอใจที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยในระดับมากเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และ ระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ท่านพอใจที่จะทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป พบว่าพนักงานส่วนใหญ่ มีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือระดับปาน

กลาง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และ ระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ท่านสามารถปฏิบัติงานตอบสนองนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานได้ดี พบว่ามีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และ ระดับมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ท่านมีความรู้ความเข้าใจในหลักเกณฑ์หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ในการให้ข้อมูลกับลูกค้า พบว่ามีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และ ระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ท่านได้รับการประเมินผลให้อยู่ในเกณฑ์ดีตลอด พบว่ามีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และ ระดับมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6

ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 44 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และ ระดับน้อยที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 4

ท่านคิดว่าโบนัสที่ท่านได้รับเมื่อปีที่แล้วมีความเหมาะสม พบว่ามีระดับความเห็นด้วยในระดับมากเป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 34 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28 และ ระดับน้อย มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ท่านมีความพึงพอใจกับเงินเดือนและโบนัสของท่าน พบว่ามีระดับความเห็นด้วยในระดับมาก เป็นจำนวนมากที่สุด จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือระดับปานกลาง มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และ ระดับมากที่สุด มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 6 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

- ระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก

- ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ ตำแหน่งหน้าที่ ทักษะคนดีในการทำงานและความก้าวหน้าในการทำงาน

อนุรุธ บุญเลี้ยง (2549) ได้วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เอสซีจี แอคเคาน์ติ้ง เซอร์วิส เซส จำกัด (สำนักงานใหญ่บางซื่อ) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน บริษัท เอสซีจี แอคเคาน์ติ้ง เซอร์วิส เซส จำนวน 697 คน กลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมหาได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ เครีซีซี และมอร์แกน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 248 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า

- ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 31-35 ปี สถานภาพสมรส ระดับสูงสุดการศึกษาระดับปริญญาตรี ตำแหน่งนักบัญชีผู้ช่วย มีรายได้ 30,001 บาทขึ้นไป และมีระยะเวลาในการทำงานกับบริษัท 11-15 ปี

- ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมพนักงานบริษัท เอสซีจี แอคเคาน์ติ้ง เซอร์วิส เซส มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานให้ความสำคัญจากมากไปหาน้อยดังนี้ ผลงานสำเร็จดังเป้าหมาย ความพึงพอใจของลูกค้า ความถูกต้องและความรวดเร็ว ตามลำดับ

- องค์ประกอบในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีจี แอคเคาน์ติ้ง เซอร์วิส เซส โดยภาพรวมพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีความคิดเห็นเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายและการบริหาร ความผูกพันองค์กร ระบบปฏิบัติงานบัญชี SAP อยู่ในระดับมาก ส่วนโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ผลตอบแทนและรายได้ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

- ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีจี แอคเคาน์ติ้ง เซอร์วิส เซส โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปานกลาง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร

ความผูกพันองค์กร ระบบปฏิบัติงาน SAP องค์กรประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ ได้แก่ ผลตอบแทนและรายได้ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำมาก ได้แก่โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน

วราพร สุดโต (2551) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด จำนวนทั้งหมด 75 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

- ด้านปัจจัยส่วนบุคคล เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 31-35 ปี สถานภาพสมรส โสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งงาน เป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการและระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11-15 ปี
- ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านปัจจัยการจูงใจมากที่สุด คือ ด้านความสำเร็จของงาน รองลงมาเป็นด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในงาน ตามลำดับ ส่วนด้านปัจจัยค้ำจุนมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในงาน รองลงมาเป็นด้านสภาพการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านนโยบายในการบริหาร ตามลำดับ
- ความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ชุมนุมสหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด ด้านปัจจัยการจูงใจ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับด้านการได้รับการยอมรับนับถือ รองลงมาเป็นด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านความสำเร็จของงานกับด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานกับด้านความสำเร็จของงาน ด้านความสำเร็จของงานกับด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ด้านปัจจัยค้ำจุน พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยเฉพาะด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์กับด้านความมั่นคง

ในงาน ด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับด้านนโยบายในการบริหาร ด้านผู้บังคับบัญชากับด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ตามลำดับ

Michael B. Ford, Jr. (2001) ศึกษาเรื่อง ทักษะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของลูกจ้างชั่วคราวและพนักงานประจำ การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติในการทำงานของพนักงานมี 3 องค์ประกอบ ความพึงพอใจ ความมุ่งมั่นขององค์กรและการรับรู้ขององค์กรความยุติธรรม) ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานตามหน้าที่ของพนักงานชั่วคราวและพนักงานประจำ ตัวอย่างสำหรับการศึกษาค้นคว้านี้ได้รับการเชิญจาก 20 องค์กรขนาดใหญ่ แต่มีเพียงองค์กรเดียวที่มีความสนใจ เนื่องจากองค์กรนี้มีข้อมูลที่เหมาะสมสำหรับการศึกษาเพราะมีพนักงานชั่วคราวและพนักงานประจำจำนวนมากมีลักษณะงานเดียวกัน ใช้ตัวอย่างทั้งหมด 400 คน แบ่งเป็นพนักงานชั่วคราว 100 คน พนักงานประจำ 300 คน เป็นพนักงานขององค์กรบริหารจัดการสุขภาพขนาดใหญ่ (กรมธรรม์) ในแคลิฟอร์เนียภาคใต้

ผลการวิจัยพบว่า ทักษะและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญระหว่างกัน และพบว่าพนักงานชั่วคราวกับพนักงานประจำความคิดเห็นเกี่ยวกับทัศนคติและประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้การศึกษานี้ยังพบว่าพนักงานประจำต่อทัศนคติทั้ง 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจ ความมุ่งมั่นขององค์กรและการรับรู้ขององค์กรความยุติธรรมและประสิทธิภาพการทำงาน พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ * $p < .05$, ** $p < .01$ และในส่วนของพนักงานชั่วคราวต่อทัศนคติทั้ง 3 ด้าน คือ ความพึงพอใจ ความมุ่งมั่นขององค์กรและการรับรู้ขององค์กรความยุติธรรมและประสิทธิภาพการทำงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ * $p < .05$, ** $p < .01$

Chukwudi Francis Anyim, Odogwu Christopher Chidi and Adedehinbo

Ekundayo Badejo (2012) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานของพนักงานในภาครัฐและภาคเอกชนในประเทศไนจีเรีย คำแนะนำที่ได้จากงานวิจัย 1) ผู้บริหารต้องเข้าใจในสิ่งที่ส่งผลให้พนักงานใช้ความถนัดและความสามารถเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา 2) ผู้บริหารองค์กรให้กำลังใจที่จะแสดงความคิดเห็นในการจัดสวัสดิการของพนักงานงานที่จะทำให้พนักงานมีคุณค่ามากขึ้นและดูแลตัวเองว่ามีส่วนช่วยให้องค์กรมีความสำเร็จ 3) ภายในสถานที่ทำงานควรมีสภาพการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานมีส่วนร่วมที่ดีที่สุดตามวัตถุประสงค์ขององค์กร 4) ควรจะมีระยะเวลาในการทำงานที่เหมาะสมและมีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา 5) ผู้บริหารควรมีการประเมินผลพนักงาน

ทุกระดับโดยใช้เทคนิคการประเมินตามวัตถุประสงค์ก่อนและหลังจากการรับสมัครและทดสอบผลที่ได้จากการฝึกอบรม 6) การสัมมนาและการฝึกอบรมควรจะจัดสำหรับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับความสำคัญของการเป็นผู้นำที่ดีและผลกระทบของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 7) ผู้บริหารควรส่งเสริมทัศนคติร่วมมือกันในการสร้างและการทำงานร่วมกัน 8) องค์กรมีพนักงานที่มีความแตกต่างกันในด้านต่างๆ จึงควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในองค์กร 9) ปัจจัยที่ผู้จัดการจะต้องมุ่งมั่นในการสร้างระเบียบวินัย เพราะเป็นสิ่งจำเป็นในการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ 10) ผู้บริหารต้องเป็นแบบอย่างที่ดีให้แก่พนักงาน 11) ผู้บริหารควรให้ในการทำงานแก่พนักงาน โดยคอยเป็นที่ปรึกษาและชี้แนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 12) ลูกคามีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจ ดังนั้นผู้บริหารควรอบรมพัฒนาให้พนักงานสามารถให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า 13) ผู้บริหารควรมีกระบวนการในการตรวจสอบผลการดำเนินงานเพื่อลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน 14) ผู้บริหารควรส่งเสริมในการพัฒนาในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง 15) องค์กรควรมีระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่หรือทักษะความสามารถ

สรุปผลงานวิจัย ในองค์กรอาจเป็นไปได้ในความสำเร็จแบบที่จะส่งเสริมความพึงพอใจในการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานตลอดเวลา เพื่อที่จะสร้างประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจจะต้องมีความสำคัญสูง ส่วนประกอบสำคัญเพื่อการพัฒนาและความอยู่รอดขององค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ ปัจจัยค่าตอบแทนที่เพียงพอ การฝึกอบรมที่ดีขึ้น มีการสื่อสารที่ดีและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี

Nadeem Iqbal, Naveed Ahmad, Zeeshan Haider, Yumna Batool and Quratul-ain (2013) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการประเมินผลการปฏิบัติในการปฏิบัติงานของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับบทบาทของแรงจูงใจ การศึกษาของมุ่งเน้นที่จะหาผลกระทบของการประเมินผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและยังวิเคราะห์ว่าแรงจูงใจส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของการประเมินผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การศึกษานี้ดำเนินการจากพนักงานจำนวน 150 คนของภาคธนาคารในเดอราชีซาน โดยชี้ให้เห็นว่าธนาคารสนใจในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานผ่านระบบการประเมินการปฏิบัติงาน ธนาคารควรแสวงหาเพื่อเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจที่มีต่อระบบการประเมิน

ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินผลและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานส่งผลในทางบวกและแรงจูงใจ ประสิทธิภาพการทำงานและการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กัน

Kahiro Mohd Salleh (2012) เจตนาของงานวิจัยนี้เพื่อศึกษาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (HRD) การรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานของสมรรถนะที่จำเป็นโดยผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร การวิจัยอยู่บนพื้นฐานของสังคมอเมริกันสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนา (ASTD) รูปแบบการเรียนรู้ในสถานที่ทำงานและผลการปฏิบัติงาน (WLP) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการรับรู้ของผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาวมาเลเซียในองค์กรเกี่ยวกับความสำคัญของสมรรถนะสำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในบริบทขององค์กร

การศึกษาครั้งนี้เชิงปริมาณ ข้อมูลสำหรับการศึกษานี้ได้ถูกรวบรวมจาก 144 ผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จากองค์กรต่าง ๆ ในประเทศมาเลเซียที่ประสบความสำเร็จในการสำรวจบนเว็บ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาสำรวจวิเคราะห์ปัจจัย ANOVA t-test และความสัมพันธ์เพียร์สัน และแปรผลด้วยโปรแกรม SPSS

กรอบแนวคิดของการศึกษานี้จะขึ้นอยู่กับรูปแบบสมรรถนะ ASTD สำหรับสถานที่ทำงานการเรียนรู้และผลการดำเนินการพัฒนาโดย Rothwell et al. (1999). วัตถุประสงค์ของกรอบความคิดนี้คือการแสดงให้เห็นถึงทิศทางใหม่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และการระบุบทบาทสมรรถนะที่เกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ในสถานที่ทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน ขึ้นอยู่กับรูปแบบการมีทั้งหมด 52 สมรรถนะที่ระบุไว้จากหกประเภท

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาวมาเลเซียรับรู้สมรรถนะบางอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบันสิ่งสำคัญและคนอื่น ๆ ที่สำคัญต่อไปในอนาคต สำหรับองค์กรของพวกเขา ผลการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนโดยจำนวนของการค้นพบทางสถิติที่มีขนาดกลางขนาดเล็ก โดยใช้การวิเคราะห์ปัจจัยที่สำรวจการศึกษานี้พบว่าผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของชาวมาเลเซียที่รับรู้สมรรถนะมีความสำคัญ เพียง 25 จาก 52 รายการ ผลจากการศึกษานี้มีผลกระทบต่อรูปแบบความสามารถ ASTD และแสดงหลักฐานว่าสมรรถนะที่จำเป็นโดยพนักงานและในองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

Angela Shin-yih Chen, Min-dau Bian and Yi-ming Hom (2005) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถนะประกอบวิชาชีพของไต้หวัน: โดยรูปแบบแอฟลิเคชันของสมรรถนะ ASTD WLP บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อระบุผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ รับรู้

ระดับสมรรถนะและการประเมินความสำคัญของ 52 การเรียนรู้ในสถานที่ทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน (WLP) สมรรถนะ กรอบแนวคิดที่ถูกดัดแปลงมาจากสังคมอเมริกันของการฝึกอบรมและการพัฒนา (ASTD) รูปแบบการดำเนินการ WLP โดย Rothwell, Sanders and Soper (1999). ผลการวิเคราะห์และผลการวิจัยรายงานข้อมูลการสำรวจ ที่ได้รับจากผู้ปฏิบัติงาน 254 คน สำหรับการเรียนรู้ในสถานที่ทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน ASTD โดย Rothwell et al, (1999) ถูกใช้เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้านี้ ขึ้นอยู่กับ 52 รูปแบบของสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับประกอบวิชาชีพ WLP เพื่อการดำเนินประสบความสำเร็จ สมรรถนะสิ่งเหล่านี้มีการแบ่งประเภทออกเป็นหกกลุ่มความสามารถและเจ็ดบทบาทหน้าที่ WLP การเรียนรู้ในสถานที่ทำงานและประสิทธิภาพการทำงาน (WLP) เป็นคำที่ค่อนข้างใหม่มากที่สุดสำหรับผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในไต้หวัน แต่ไม่ได้เป็นแนวคิดใหม่เป็นการเปลี่ยนโฟกัสจากการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ WLP ตั้งแต่องค์กรที่มีมากขึ้นในปัจจุบันที่เน้นทุนทางปัญญาและประสิทธิภาพการทำงานจะส่งผลไปถึงกิจกรรมการฝึกอบรม

วัตถุประสงค์หลักของการศึกษาค้นคว้านี้มี 1) วิเคราะห์การรับรู้ของความเชี่ยวชาญในปัจจุบันความสำคัญในปัจจุบันและความสำคัญในอนาคตของสมรรถนะ WLP ในไต้หวัน 2) ระบุความแตกต่างในการรับรู้ถึงความสำคัญของสมรรถนะในแง่ของสาขาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของผู้ปฏิบัติงานในไต้หวัน 3) ระบุสมรรถนะที่จำเป็นที่สุดสำหรับปัจจุบันและอนาคตอันใกล้สำหรับผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในไต้หวัน

การวิเคราะห์โดยรวมแบบสอบถาม 254 ตัวอย่าง ถูกนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ร้อยละและค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน) ถูกนำมาใช้ในการวิเคราะห์คะแนนของระดับความเชี่ยวชาญความสำคัญในปัจจุบันและในอนาคตความสำคัญของสมรรถนะ WLP วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวและหลังการทดสอบคณกรณ์การถูกนำมาใช้ในการตรวจสอบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ของความเชี่ยวชาญระดับความสำคัญในปัจจุบันและในอนาคตความสำคัญของสมรรถนะ WLP จับคู่ทดสอบมีการใช้ T-test จับคู่ทดสอบในการสำรวจความแตกต่างระหว่างระดับความเชี่ยวชาญและการรับรู้ถึงความสำคัญในปัจจุบันและอนาคตเพื่อสนับสนุนหลักฐานสำหรับสมรรถนะที่จำเป็นที่สุด

ผลการวิจัยของเราแสดงให้เห็นว่าส่วนใหญ่ผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในไต้หวันที่เข้าร่วมในการศึกษาค้นคว้านี้ยังไม่พร้อมเพียงพอที่จะนำตัวเองหรือ บริษัท ของพวกเขาในการเปลี่ยนแปลงจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่จะเรียนรู้และสถานที่ทำงานของประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนใหญ่ตอบว่ามีเพียงขั้นพื้นฐานเพื่อความเชี่ยวชาญระดับกลางในพื้นที่นี้ น้อยมาก

ที่มีความเชี่ยวชาญระดับสูง ดูเหมือนว่าบทบาทแบบดั้งเดิมและกิจกรรมของการฝึกอบรมและการพัฒนายังคงเป็นค่านิยมหลักสำหรับผู้ปฏิบัติงานการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้ในวัน ระดับความเชี่ยวชาญของผู้เข้าร่วมได้รับการสอดคล้องกันโดยทั่วไปกับการรับรู้ของพวกเขาในความสำคัญในปัจจุบันของ สมรรถนะ 52 WLP จึงสามารถสรุปได้ว่าเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ประกอบการที่ประสบความสำเร็จ

Affoue Zitagisele Konan (2010) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สมรรถภาพการรับรู้
โดยผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธนาคารใน COTE D'IVOIRE

วัตถุประสงค์ของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีการระบุว่าผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธนาคารที่รับรู้ระดับความเชี่ยวชาญของพวกเขาในปัจจุบันของในการพัฒนาสมรรถนะของทรัพยากรมนุษย์และวิธีการที่มีอาชีพเหล่านี้รับรู้ถึงความสำคัญของสมรรถนะเหล่านี้จะต้องประสบความสำเร็จในการประกอบอาชีพของพวกเขา นอกจากนี้การศึกษานี้กำหนดสมรรถนะที่มีการรับรู้ที่ต้องการมากที่สุดสำหรับการฝึกอบรมและการพัฒนาและตรวจสอบความแตกต่างใด ๆ ในการรับรู้ความสามารถความเชี่ยวชาญและความสำคัญตามการศึกษา วิชา สาขา และประสบการณ์

การศึกษาค้นคว้านี้จะนำไปวิธีและรากฐานความคิดสำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และจะถูกใช้ในการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพใน COTE D'IVOIRE ผลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้านี้สามารถใช้สำหรับการประเมินตนเองในการระบุและผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและที่อยู่ในการพัฒนาความต้องการ ธนาคารสามารถใช้ผลการศึกษาในการออกแบบโปรแกรมสำหรับการเลือกและการพัฒนาอาชีพอย่างมืออาชีพ และสุดท้ายวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยสามารถใช้ผลการวิจัยในการพัฒนาโปรแกรมและหลักสูตรเพื่อเตรียมความพร้อมให้นักเรียนที่จะกลายเป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในสถานที่ทำงาน

ประชากรเป้าหมายของการศึกษาค้นคว้านี้มีผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีส่วนร่วมในและมีความรับผิดชอบสำหรับโปรแกรมหรือกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในธนาคารต่าง ๆ ในโกตดิวัวร์ นักวิจัยระบุกลุ่มเป้าหมายของการศึกษานี้โดยการติดต่อกับโกตดิวัวร์สมาคมธนาคาร เป้าหมายขนาดของประชากรในการศึกษาค้นคว้านี้คือ 200 การสุ่มตัวอย่างแบบง่ายถูกใช้ในการเลือกตัวอย่างเพราะประชากรที่เป็นเนื้อเดียวกัน 132 บุคคลที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับการสุ่มแบบสอบถามการวิจัย แบบสอบถามการวิจัยที่ได้รับการดัดแปลงมาจากเดิม 2004 ASTD สมรรถนะการศึกษาจัดทำแผนที่ในอนาคต แบบสอบถามมีการปรับเปลี่ยนนำร่อง

ทดสอบตรวจสอบและแปลเป็นภาษาฝรั่งเศสและกระจายแล้ว มี 102 แบบสอบถามกลับมาเป็น 94 แบบสอบถาม (อัตราการตอบสนองของ 71.21%) ถูกลำนำมาใช้สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติ สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ร้อยละค่าเฉลี่ยและการจัดอันดับเฉลี่ย) การทดสอบ T-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนง่าย (ANOVA)

วิช ชมวงษ์ (2552) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานผู้ปฏิบัติงานในบริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด จำนวน 198 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ใช้สถิติเชิงพรรณนาในวิเคราะห์ข้อมูล หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานที่ใช้ในการทดสอบแบบ F-test และหาค่าความสัมพันธ์ของสเปียร์แมน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ในส่วนของการทดสอบความสัมพันธ์ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำ ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำมาก ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำมาก ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำ และปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับต่ำ

อดิเรก อัสติ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง จาก 14 บริษัท/โรงงาน ซึ่งทำการเลือกในแต่ละโรงงานจะต้องมีพนักงานปฏิบัติงานภายในโรงงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป เป็นจำนวนทั้งสิ้น 6,036 คน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานปฏิบัติงาน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่าง 380 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ส่วนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีและการทดสอบความแปรปรวนทางเดียว การทดสอบความ

แตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วย วิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติในทิศทางเดียวกันและการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลางไม่แตกต่างกัน ปัจจัยด้านองค์การและการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ในส่วนประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านผลลัพธ์ในการปฏิบัติงาน ด้านกระบวนการการบริหาร และด้านต้นทุน ตามลำดับ

จรรยา วัชรภาพ (2552) ศึกษาเรื่อง ขีดความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช) แขวงกาวิหนาดู และสำนักงานบำรุงทางในสังกัด เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บข้อมูล จากตัวอย่างที่สุ่มมาจำนวน 212 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าสถิติ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F-test เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีของเซฟเฟ่ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า

ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของบุคลากรต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบใน 2 ด้าน พบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านปริมาณมีค่าเฉลี่ยมากกว่าด้านคุณภาพ จากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า บุคลากรที่มีอายุ อัตราเงินเดือน ระยะเวลาปฏิบัติงาน และระดับงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นต่อขีดความสามารถในการบริหารองค์การกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน 3 ด้าน โดยอันดับแรก คือ ด้านขีดความสามารถในการสื่อสาร มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง รองลงมาเป็นด้านขีดความสามารถในการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และด้านขีดความสามารถในการวางแผนและการบริหารมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ส่วนด้านขีดความสามารถในการบริหารตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ภคพล จันตะคา (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานวางแผน จัดหา และค้าวัตถุดิบ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีประชากรที่ศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานวางแผน จัดหา และค้าวัตถุดิบ จำนวน 84 คน ซึ่งวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ระดับการให้ความสำคัญของสมรรถนะหลักของพนักงาน บริษัทฯ และระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยปัจจัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-Test และ One-way ANOVA F-test เพื่อทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน และใช้สถิติ Pearson Correlation Coefficient เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน ในส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ รายได้และตำแหน่งงาน ในส่วนการหาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของพนักงานกับความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน โดยพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สมรรถนะหลักทั้ง 5 ด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านนวัตกรรม ด้านความเข้าใจและเคารพซึ่งกันและกัน ด้านความสามารถในการดำเนินการที่แข่งขันได้ ด้านความรู้สึกรับรู้เป็นเจ้าของ ด้านการประสานความร่วมมือในการทำงาน

ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2557) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้ การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามที่ใช้วิธีเก็บข้อมูลด้วย โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเนื้อหาสมบูรณ์ทั้งสิ้น จำนวน 308 ฉบับ คิดเป็นอัตราร้อยละ 100

ผลการวิจัยพบว่า 1) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านการเรียนรู้แบบวิริเริ่ม และอิสระ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม 2) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์และ

ผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการโดยรวม 3) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความคิดสร้างสรรค์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการโดยรวม 4) ความสามารถในการเรียนรู้การทำงาน ด้านความสามารถในการใช้ทักษะการศึกษาค้นคว้าความรู้ และทักษะการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม ดังนั้น อนาคตเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จึงควรนำเอาข้อสังเกตที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและช่วยเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและสร้างผลกำไรที่ยั่งยืนให้กับธนาคาร

ศุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับ

ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักบัญชีกรมสรรพสามิต จำนวน 270 คน ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ t-test F-test (ANOVA และ MANOVA) การวิเคราะห์สหสัมพันธ์พหุคูณ และการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์และผลกระทบกับประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า 1) สมรรถนะหลักด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร และด้านความพอใจของทุกฝ่าย 2) สมรรถนะหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านความพอใจของทุกฝ่าย 3) สมรรถนะหลัก ด้านบริการที่ดี มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 4) สมรรถนะหลัก ด้านความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากร 5) สมรรถนะหลัก ด้านจริยธรรม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ ด้านการจัดการและใช้ปัจจัยทรัพยากรและด้านกระบวนการปฏิบัติงาน 6) สมรรถนะหลัก ด้านความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านกระบวนการปฏิบัติงานและด้านความพอใจของทุกฝ่าย

รำพัน แดงกาศ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับ

ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

คือ กลุ่มประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน 384 คน และบุคลากรผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จำนวน 33 คน โดยใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาระดับสมรรถนะหลักของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีสมรรถนะหลัก 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์บริการที่ดี การส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการทำงานเป็นที่มียอยู่ในระดับสูง และสูงที่สุด การศึกษาระดับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน จากผลการศึกษา บุคลากรของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนมีประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ กระบวนการปฏิบัติงาน การบรรลุเป้าหมายความสำเร็จ การจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร และความพอใจของทุกฝ่าย อยู่ในระดับสูง ในส่วนการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการนำสมรรถนะมาใช้ในองค์กรนั้น มีจุดประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารระดับสูงของธนาคารพาณิชย์แห่งละ 1 คน จำนวน 5 แห่ง รวม 5 คน และเป็นผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง แห่งละ 11 คน จำนวน 55 คน รวมประชากรตัวอย่างทั้งหมด 60 คนจากธนาคารพาณิชย์ 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) และธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลแบบมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต สามารถเก็บข้อมูลและนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ 57 ราย คิดเป็นร้อยละ 95 ของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการศึกษา พบว่า สมรรถนะของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 3 องค์ประกอบ คือผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในไทยจะต้องมี ความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะที่เหมาะสมจึงจะบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้

และ ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจะต้องมี
ความสามารถ 9 ด้าน ได้แก่ Technical Skill Focus on Customer Communication Teamwork
Innovation Leadership Flexibility Motivation Building Relationship จึงจะบริหารทรัพยากร
บุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้บรรลุผลสำเร็จ



บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ผู้วิจัย ได้ดำเนินการตามขั้นตอนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (2) เพื่อเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย (3) เพื่อศึกษาสมรรถนะของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การวิจัยครั้งนี้มีขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สรุป

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (survey research) ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research)

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากรการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ พนักงานกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ

มีที่ตั้งอยู่เลขที่ 1 ซอยราษฎร์บูรณะ 27/1 ถนนราษฎร์บูรณะ แขวงราษฎร์บูรณะ เขตราษฎร์บูรณะ กรุงเทพมหานคร 10140 จำนวน 1,157 คน ณ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2558 โดยอ้างอิงข้อมูลจาก ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกสิกรไทย พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 287 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนพนักงานในแต่ละแผนก/ฝ่าย การศึกษาครั้งนี้ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ตารางการสุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) ได้นำเสนอตารางการสุ่มตัวอย่างสำเร็จรูปที่มีประชากรขนาดเล็ก โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (.95) หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นไม่เกินร้อยละ 5 (.05) โดยเมื่อนำจำนวนประชากรตัวอย่าง คือ พนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ จำนวน พนักงาน 1,157 คน และเมื่อเปรียบเทียบกับตารางการสุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน จึงได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 287 คน (ภาคผนวก ค)

3.2.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง การเลือกกลุ่มตัวอย่างสำหรับงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดการ เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยใช้วิธีการเลือก ตัวอย่างการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) พนักงานกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ราษฎร์บูรณะจากฝ่ายงานต่างๆ ตามสัดส่วนพนักงาน

ตาราง 3.1 แสดงจำนวนพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ

ฝ่ายงาน	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
โครงสร้างพื้นฐานช่องทางบริการและการขาย	67	17
ฝ่ายบริหารช่องทางบริการและการขาย	70	17
ฝ่ายพัฒนาและส่งเสริมช่องทางบริการและการขาย	95	23
ฝ่ายบริหารงานทรัพยากรบุคคล	67	17
ฝ่ายพนักงานสัมพันธ์	34	9
ฝ่ายพัฒนาทรัพยากรบุคคล	41	10
ฝ่ายจัดการบัญชี	62	15
ฝ่ายวางแผนการเงิน	30	7
ฝ่ายพัฒนาระบบการธนาคารหลัก	63	16

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ฝ่ายงาน	จำนวน	กลุ่มตัวอย่าง
ฝ่ายพัฒนาระบบช่องทางติดต่อลูกค้า	51	12
ฝ่ายบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าผู้ประกอบการ	14	4
ฝ่ายบริหารธุรกิจลูกค้าผู้ประกอบการ	15	4
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และกระบวนการธุรกิจลูกค้า ผู้ประกอบการ	28	7
ฝ่ายกำกับการทำงาน	53	13
ฝ่ายธุรกิจบริหารทรัพย์สินกลุ่มลูกค้าบุคคลพิเศษ	15	4
ฝ่ายบริหารผลิตภัณฑ์และการตลาดบัตรเครดิตและบัตรเดบิต	64	15
ฝ่ายวางแผนเทคโนโลยีสารสนเทศ	27	7
ฝ่ายบริหารอาคารและงานกลาง	104	25
ฝ่ายบริหารงานจัดซื้อจัดหา	38	10
ฝ่ายบริหารการให้บริการลูกค้า	31	8
ฝ่ายบริหารกิจกรรมทางการตลาดกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย	66	17
ฝ่ายยุทธศาสตร์องค์กร	27	7
ฝ่ายสื่อสารการตลาดและส่งเสริมความสัมพันธ์ลูกค้าบุคคล	67	16
ฝ่ายบริหารสัดส่วนธุรกิจลูกค้าบุคคลและเครือข่ายบริการ	28	7
รวม	1,157	287

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย แบบสอบถามความเห็น (opinion questionnaire) ใช้สอบถามความเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ

โครงสร้างแบบสอบถามความเห็นของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่
ราชบุรีบุรณะ ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอน จำนวน 35 ข้อ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทยสำนักงานใหญ่ ราชบุรีบุรณะ จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงานและ
ตำแหน่งงาน โดยเป็นคำถามแบบให้เลือกตอบแบบคำตอบเดียว

ตอนที่ 2 แบบการประเมินปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะของพนักงานต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบุรณะ ได้แก่ ความรู้
เกี่ยวกับเทคโนโลยี การทำงานเป็นทีม การจัดการกับปัญหา การติดต่อสื่อสารและการรับผิดชอบ
ในงานแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating
scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต

ตอนที่ 3 แบบการประเมินที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบุรณะ ได้แก่ คุณภาพของงานและความรวดเร็วในการ
ปฏิบัติงาน แบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า
(rating scale) 5 ระดับ ของลิเคิร์ต

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูล
แบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกตามความคิดเห็น ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการ
คำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2549 : 129)

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

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็น ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ระดับไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ระดับเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเป็นแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ ได้แก่ (1) สิ่งที่ท่านคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานที่จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ (2) ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์การควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

การสร้างเครื่องมือวิจัย

มีลำดับขั้นตอนในการสร้างดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา และรวบรวมข้อมูลจาก

1. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง หนังสือ เอกสารต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างคำถามของแบบสอบถาม
2. หลักการสร้างแบบสอบถามและกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยได้รับคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ขั้นตอนที่ 2 กำหนดประเด็นและขอบเขตของคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย

ขั้นตอนที่ 3 สร้างแบบสอบถามฉบับร่าง

ขั้นตอนที่ 4 การหาคุณภาพของเครื่องมือที่เป็นความตรง (validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่สร้างขึ้นพร้อมแบบประเมินให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาแบบสอบถามจำนวน 3 ท่าน เพื่อเป็นการทดสอบความตรง ความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องในสำนวนภาษาและความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ มาใช้เป็นแนวทางสำหรับปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามและหาค่าความตรงตามเทคนิค (Item objective congruence IOC) ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ดังนี้

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มาเรียม นะมิ

2. ดร.อัมพล ชูสนุก อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

3. ดร.ณัฐชา อ่างไชติ

ขั้นตอนที่ 5 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ผ่านการแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้ว นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความสมบูรณ์อีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 6 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มคนที่ ลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่ ตึกเดอะไนท์ทาวเวอร์ ซึ่งไม่ซ้ำกับกลุ่มจริง จำนวน 30 ชุด เพื่อทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

ขั้นตอนที่ 7 นำผลที่ได้จากแบบสอบถามฉบับร่างมาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามซึ่งวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient α) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.966 ซึ่งจัดว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดี เหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 8 ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิอีกครั้งหนึ่ง ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง

การหาคุณภาพเครื่องมือแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าความเที่ยงตรง (validity) และความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามเพื่อใช้ในการปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความชัดเจนและเหมาะสมยิ่งขึ้นดังนี้

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (validity) เป็นการตรวจสอบเครื่องมือมีความเป็นตัวแทนหรือครอบคลุมเนื้อหาหรือไม่ โดยพิจารณาจากตารางวิเคราะห์เนื้อหา หรือตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา กับจุดประสงค์ที่กำหนดการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์นั้น ๆ จำนวน 3-7 คนเพื่อสรุป โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ที่มีเกณฑ์ในการพิจารณาให้คะแนน ดังนี้

- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์

หลังจากนั้นนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องฯ โดยใช้สูตรของ

โรวีนลลีและแฮมเบิลตัน (Rovinelli and Hambleton, 1977 หน้า 49-60 อ้างใน สมชาย วรภิจ
เกษมสกุล, 2553) มีสูตรการคำนวณ

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่	IOC	เป็นค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์
	$\sum R$	เป็นผลรวมของคะแนนจากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ
	N	เป็นจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยกำหนดเกณฑ์การพิจารณาระดับค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามที่ได้จากการคำนวณจากสูตรที่จะมีค่าอยู่ระหว่าง 0.00 ถึง 1.00 มีรายละเอียดของเกณฑ์การพิจารณาดังนี้ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป คัดเลือกข้อสอบข้อนั้นไว้ใช้ได้ แต่ถ้าได้ค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ควรพิจารณาแก้ไขปรับปรุง หรือตัดทิ้ง

หาค่า IOC ของแบบสอบถามได้เท่ากับ 0.943 มีการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วจึงนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (try out) ทดสอบในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 30 ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามที่มีมาตรวัดระดับ interval scale โดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ของ Cronbach (ConBach อ้างถึงใน กัลยา วานิชย์บัญชา, 2551)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum s_1^2}{s_1^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	n	แทน จำนวนข้อในแบบสอบถามทั้งฉบับ
	$\sum S_{12}$	แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_{12}	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

จากสูตรสามารถหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ได้เท่ากับ 0.966 ซึ่งจัดว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีค่าความเชื่อมั่นในระดับดีเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจึงนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ โดยแบ่งข้อมูลออกเป็น 2 ประเภท คือ

3.4.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) ทำการเก็บรวบรวม ดังนี้

- ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับพนักงาน ศึกษาศาสตร์กรไทยสำนักงานใหญ่ ราชภัฏรำไพพรรณี
- นำหนังสือจากโครงการ ขอทำการศึกษาวิทยานิพนธ์ ให้กรรมการและผู้จัดการทั่วไปอนุมัติจากนั้นประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและส่งแบบสอบถามไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ตามจำนวนที่กำหนดไว้
- ผู้ศึกษารับแบบสอบถามและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลหรือคำตอบที่ได้รับในแบบสอบถาม ถ้ายังไม่ครบก็จะส่งแบบสอบถามชุดเดิมไปให้ผู้ตอบคนเดิมอีกครั้งเพื่อเพิ่มเติมข้อมูลให้ครบถ้วน
- แปลงข้อมูลเป็นรหัส ตามคู่มือการลงรหัสข้อมูล แล้วบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ ผู้วิจัยจะเริ่มแจกแบบสอบถามช่วง เดือน มกราคม- กุมภาพันธ์ 2559 โดยกำหนดการแจกออกเป็นวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ ในช่วงเวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.

3.4.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าจากวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสาร วารสาร หนังสือ อินเทอร์เน็ต ข้อมูลจากธนาคารสถิติกรไทยสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Description statistics analysis) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics analysis) โดยใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ดังนี้

3.5.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารสถิติกร สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 การวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

3.5.3 การทดสอบสมมติฐานของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน (สมมติฐานที่ 1) ทดสอบโดยใช้สถิติอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองกลุ่มด้วยค่า T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่มด้วยค่า F-test ทดสอบผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุดด้วยค่า LSD (Least Significant Difference)

3.5.4 การทดสอบสมมติฐานของสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมติฐานที่ 2)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

- ค่าร้อยละ (Percentage) กัลยา วาณิชย์บัญชา (2545 : 36)

$$P = \left(\frac{F}{N}\right) \times 100$$

เมื่อ	P	แทนค่าสถิติร้อยละ
	F	แทนความถี่ของข้อมูล
	N	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ \bar{X}) กัลยา วานิชย์บัญชา (2545 : 36)

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

เมื่อ	\bar{X}	แทนค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทนผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) กัลยา วานิชย์บัญชา (2545 : 38)

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

S.D. แทนค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$$\frac{(\sum x)^2}{N}$$

แทนผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
แทนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

- สถิติ Independent T-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยใช้สถิติ T-test ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 โดยมีสูตรดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549 : 108)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	\bar{X}_1	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	\bar{X}_2	แทนค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	s_1^2	แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	s_2^2	แทนความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทนจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทนจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยมีค่าความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) คือ

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1-1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2-1}}$$

- การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นทางสถิติร้อยละ 95 โดยมีสูตรดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2549 : 293)

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

โดย	F	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
	MS_B	แทนค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงใช้ Least Significant Difference (LSD) ตรวจสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยการเปรียบเทียบค่าของผลต่างเฉลี่ยกับค่าสถิติ LSD เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่ม ซึ่งสามารถใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากรได้ครั้งละหลายคู่เพื่อให้ทราบว่าคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยมีสูตรดังนี้ กัลยา วานิชย์บัญชา (2545 : 333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทนผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และกลุ่มที่ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}} : n-k$	แทนค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และชั้นความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n-k
MSE	แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
n_i	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
n_j	แทนจำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
α	แทนค่าความคลาดเคลื่อน

- ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้ Ferguson (1981 : 113)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทนผลรวมคะแนน x
	$\sum y$	แทนผลรวมคะแนน y
	$\sum x^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทนผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทนผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
	n	แทนจำนวนคนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะใช้สัญลักษณ์ r แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง และ P แทนสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของประชากร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ที่ใช้วัดขนาดของความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร มี 2 ลักษณะ คือ $-1 \leq r \leq 1$ และ $0 \leq r \leq 1$

การบอกระดับหรือขนาดของความสัมพันธ์ จะใช้ตัวเลขของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเข้าใกล้ -1 หรือ 1 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับสูง แต่หากมีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงถึงการมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย หรือไม่มีเลย สำหรับการพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ โดยทั่วไปอาจใช้เกณฑ์ดังนี้ Hinkle D. E. (1998 : 118)

ค่า r	ระดับของความสัมพันธ์
.90-1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
.70-.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
.50-.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
.30-.50	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
.00-.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมาก

3.6 สรุป

การวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารกสิกรไทย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ จำนวน 287 ตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม โดยมีเนื้อหาแบ่งออกเป็น 4 ตอน ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ สถิติเชิงบรรยายที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใช้ Least Significant Difference (LSD) ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ T-test ในส่วนสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานใช้สถิติเชิง

บรรยายที่ใช้ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และหาค่าความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)



บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
กสิกรไทย ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถามจากกลุ่ม
ตัวอย่าง 287 ชุด ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,157 คน ของ
ธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ และได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
SD	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (t-Deviation)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงความถี่แบบ (F-Deviation)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	องศาแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
LSD	แทน	Lest Significant Difference
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติเพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บแบบสอบถามเชิงปริมาณตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ที่กำหนดไว้ และตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคารกสิกรไทยสำนักงานใหญ่ราษฎร์บูรณะ โดยทำการแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมุติฐานของสมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตาราง 4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	105	36.6
หญิง	182	63.4
รวม	287	100.0

จากตาราง 4.1 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเป็นเพศชายจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

ตาราง 4.2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
18-30 ปี	124	43.2
31-40 ปี	102	35.5
41-50 ปี	47	16.4
51-60 ปี	14	4.9
รวม	287	100.0

จากตาราง 4.2 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตาราง 4.3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุการทำงาน

ระดับอายุการทำงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1-2 ปี	78	27.2
3-4 ปี	58	20.2
4-5 ปี	30	10.5
5 ปีขึ้นไป	121	42.2
รวม	287	100.0

จากตาราง 4.3 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามระดับอายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2

รองลงมาอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และมีอายุการทำงาน 4-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตาราง 4.4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
พนักงานขั้นต้น	70	24.4
พนักงานขั้นกลาง	59	20.6
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	49	17.1
หัวหน้าส่วน	73	25.4
รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	5	1.7
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย	31	10.8
รวม	287	100.0

จากตาราง 4.4 แสดงจำนวนความถี่และร้อยละจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา ตำแหน่งพนักงานขั้นต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และตำแหน่งรองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์สมรรถนะของพนักงาน

ตาราง 4.5 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน
ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี

ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ภายในองค์กรเป็นอย่างดี	3.75	0.73	มาก	4
2. ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	3.89	0.70	มาก	3
3. สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	3.95	0.72	มาก	2
4. มีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	4.17	0.69	มาก	1
รวม	3.94	0.59	มาก	

จากตาราง 4.5 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ มีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.89 และที่มีค่าน้อยที่สุดมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ภายในองค์กรเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.75

ตาราง 4.6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน
ด้านการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
1. สามารถทำงานร่วมกับทีมให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น	4.22	0.63	มาก	4
2. ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมงาน ท่านเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน	4.34	0.60	มาก	3
3. ในการทำงานเป็นทีมท่านให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.35	0.61	มาก	2
4. ยกย่องความสำเร็จในการทำงานของสมาชิกในทีมทุกคน	4.38	0.61	มาก	1
รวม	4.32	0.52	มาก	

จากตาราง 4.6 พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ ยกย่องความสำเร็จในการทำงานของสมาชิกในทีมทุกคน มีค่าเฉลี่ย 4.38 รองลงมา ในการทำงานเป็นทีมท่านให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ย 4.35 ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมงาน ท่านเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน มีค่าเฉลี่ย 4.34 และที่มีค่าน้อยที่สุด สามารถทำงานร่วมกับทีมให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น มีค่าเฉลี่ย 4.22

ตาราง 4.7 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน
ด้านการจัดการกับปัญหา

การจัดการกับปัญหา	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
1. สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้ อย่างเหมาะสม	4.00	0.63	มาก	3
2. สามารถวิเคราะห์ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของ ปัญหา	4.01	0.63	มาก	2
3. สามารถแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการ ใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบ	4.00	0.65	มาก	3
4. มีการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมา หาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.09	0.65	มาก	1
รวม	4.03	0.55	มาก	

จากตาราง 4.7 โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการกับปัญหา อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ มีการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มีค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา สามารถวิเคราะห์ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหา มีค่าเฉลี่ย 4.01 และที่มีค่าน้อยที่สุด สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสมและสามารถแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 4.00

ตาราง 4.8 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน
ด้านการติดต่อสื่อสาร

การติดต่อสื่อสาร	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
1. สามารถจับประเด็นข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	3.87	0.62	มาก	3
2. สามารถวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	3.93	0.60	มาก	1
3. ถ่ายทอดความคิดของท่านออกมาเป็นคำพูดหรือข้อความได้ดี	3.85	0.68	มาก	4
4. สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่มีความเหมาะสม	3.92	0.69	มาก	2
รวม	3.89	0.56	มาก	

จากตาราง 4.8 โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ สามารถวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.93 รองลงมา สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.92 สามารถจับประเด็นข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสารได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ย 3.87 และที่มีค่าน้อยที่สุด ถ่ายทอดความคิดของท่านออกมาเป็นคำพูดหรือข้อความได้ดี มีค่าเฉลี่ย 3.85

ตาราง 4.9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของสมรรถนะของพนักงาน
ด้านการรับผิดชอบในงาน

การรับผิดชอบในงาน	\bar{x}	SD.	แปลผล	อันดับ
1. ก่อนการทำงานมีการวางแผนและระบบการทำงาน	4.02	0.66	มาก	4
2. สามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	4.06	0.69	มาก	3
3. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเหนือกว่าเป้าหมาย	4.17	0.64	มาก	1
4. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่องานอื่นๆ	4.09	0.65	มาก	2
รวม	4.08	0.55	มาก	

จากตาราง 4.9 โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.08 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า องค์ประกอบที่ค่ามากที่สุด คือ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเหนือกว่าเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมา ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่องานอื่นๆ มีค่าเฉลี่ย 4.09 สามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ย 4.06 และที่มีค่าน้อยที่สุด ก่อนการทำงานมีการวางแผนและระบบการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.02

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานของคุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานงานวิจัย ข้อที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศ ที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศ ที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วย T-test เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า T-test มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.10 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตามเพศ

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน	ชาย (n = 92)		หญิง (n = 163)		t	Sig. (2-tailed)
	\bar{x}	SD.	\bar{x}	SD.		
คุณภาพของงาน	3.98	0.48	4.07	0.48	-1.49	0.14
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	4.05	0.58	4.05	0.55	0.02	0.98
รวม	4.02	0.47	4.06	0.48	-0.74	0.46

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.10 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพทางเพศ โดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบพบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.14 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.98 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.46 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า เพศที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.2 อายุที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุ ที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตามอายุ

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.83	3.00	0.28	1.19	0.31
	ภายในกลุ่ม	65.79	283.00	0.23		
	รวม	66.62	286.00			
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.65	3.00	0.55	1.78	0.15
	ภายในกลุ่ม	87.36	283.00	0.31		
	รวม	89.01	286.00			
รวม		0.92	3.00	0.31	1.34	0.26

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
จำแนกตาม อายุ โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มี
ค่า Sig. เท่ากับ 0.31 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.15 และ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.26 นั่นคือ ยอมรับ
สมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่
แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.3 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุการทำงานที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามอายุการทำงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.32	3.00	0.11	0.45	0.72
	ภายในกลุ่ม	66.30	283.00	0.23		
	รวม	66.62	286.00			
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	0.25	3.00	0.08	0.27	0.85
	ภายในกลุ่ม	88.76	283.00	0.31		
	รวม	89.01	286.00			
รวม		0.26	3.00	0.09	0.38	0.77

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.12 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม อายุการทำงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านคุณภาพ

ของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.72 ด้านความเร็วในการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.85 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.77 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		SS	df	MS	F	Sig
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.13	5.00	0.23	0.97	0.44
	ภายในกลุ่ม	65.49	281.00	0.23		
	รวม	66.62	286.00			
ความเร็วในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.77	5.00	0.35	1.14	0.34
	ภายในกลุ่ม	87.25	281.00	0.31		
	รวม	89.01	286.00			
รวม		1.04	5.00	0.21	0.91	0.48

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.13 การวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน จำแนกตาม ตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ One-way ANOVA ในการทดสอบ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.44 ด้านความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.34 และ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.48 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานงานวิจัย ข้อที่ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.1 สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.14 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ภายในองค์กรเป็นอย่างดี	0.34	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
2. ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	0.43	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
3. เลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	0.39	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
4. มีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.41	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
รวม	0.47	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.47 ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.2 สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.15 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การทำงานเป็นทีม	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. สามารถทำงานร่วมกับทีมให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น	0.49	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
2. เปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน	0.40	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
3. ในการทำงานเป็นทีมท่านให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	0.43	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
4. ยกย่องความสำเร็จในการทำงานของสมาชิกในทีมทุกคน	0.38	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
รวม	0.50	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.50 ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.3 สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.16 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการกับปัญหากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การจัดการกับปัญหา	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	0.50	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
2. สามารถวิเคราะห์ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหา	0.49	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ

ตาราง 4.16 (ต่อ)

การจัดการกับปัญหา	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
3. สามารถแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบ	0.53	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
4. มีการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	0.52	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	0.59	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.59 ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.4 สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.17 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การติดต่อสื่อสาร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. สามารถจับประเด็นข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	0.47	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
2. สามารถวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	0.46	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
3. ถ่ายทอดความคิดของท่านออกมาเป็นคำพูดหรือข้อความได้ดี	0.51	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
4. สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่มีความเหมาะสม	0.52	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	0.57	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติ

สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.518 ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.5 สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐาน ทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.18 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างการรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

การรับผิดชอบในงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. ก่อนการทำงานมีการวางแผนและระบบการทำงาน	0.53	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
2. สามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	0.57	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

ตาราง 4.18 (ต่อ)

การรับผิดชอบในงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
3. มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเหนือกว่าเป้าหมาย	0.53	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
4. ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่องานอื่นๆ	0.59	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	0.66	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.18 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.66 ซึ่งหมายถึงมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.6 สมรรถนะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยสามารถเขียนสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

H_1 : สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลักก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 4.19 แสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สมรรถนะของพนักงาน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ r	Sig. p-value	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี	0.47	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับต่ำ
การทำงานเป็นทีม	0.50	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
การจัดการกับปัญหา	0.59	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
การติดต่อสื่อสาร	0.57	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
การรับผิดชอบในงาน	0.66	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับปานกลาง
รวม	0.73	.000**	สัมพันธ์กัน	ระดับสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.19 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กัน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.73 ซึ่งหมายถึง สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย ซึ่งผู้ศึกษาสรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

- 5.1 สรุปผลการวิจัย
- 5.2 อภิปรายผลการวิจัย
- 5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 และเป็นเพศชายจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือช่วงอายุระหว่าง 18-30 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 และมีอายุ 51-60 ปี จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

อายุการทำงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 5 ปีขึ้นไป จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมาอายุการทำงาน 1-2 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และมีอายุการทำงาน 4-5 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ตำแหน่งงาน พบว่า ตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งหัวหน้าส่วน จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 รองลงมา ตำแหน่งพนักงานชั้นต้น จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.4 และตำแหน่งรองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 ซึ่งมีจำนวนน้อยที่สุด

ส่วนที่ 2 ข้อมูลองค์ประกอบของทัศนคติด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์ประกอบของทัศนคติด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี พบว่า โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและมีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของทัศนคติด้านการทำงานเป็นทีมโดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ยกย่องความสำเร็จในการทำงานของสมาชิกในทีมทุกคน ในการทำงานเป็นทีมท่านให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมงาน ท่านเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน และสามารถทำงานร่วมกับทีมให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่นมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของทัศนคติด้านการจัดการกับปัญหาโดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการจัดการกับปัญหา อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม สามารถวิเคราะห์ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหาและสามารถแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของทัศนคติด้านการติดต่อสื่อสารโดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า สามารถวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง สามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่มีความเหมาะสม สามารถจับประเด็นข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสารได้อย่างถูกต้องและถ่ายทอดความคิดของท่านออกมาเป็นคำพูดหรือข้อความได้ดีมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

องค์ประกอบของทัศนคติการรับผิดชอบในงาน โดยภาพรวมของพนักงานมีความคิดเห็นด้านการรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเหนือกว่าเป้าหมาย ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบ

ต่องานอื่นๆ สามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดและก่อนการทำงานมีการวางแผนและระบบการทำงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.46 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.26 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.3 อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.77 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 1.4 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.48 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานงานวิจัยข้อที่ 2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

สมมติฐานทางสถิติ ที่ 2.1 สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.2 สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.3 สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหาไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหากับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.4 สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.5 สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบต่อในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลางและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

สมมติฐานทางสถิติ ข้อที่ 2.6 สมรรถนะของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

ผลการทดสอบ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก หมายความว่า สมรรถนะของพนักงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

- เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก อัสถิ (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่าง และสอดคล้องกับงานวิจัยของรัช ชมวงษ์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด จรรยา วัชรภาพ (2551) ศึกษาเรื่อง ชีตความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช) แขวงทางและสำนักงานบำรุงทางในสังกัด กัลยา วงษ์ลัมัย (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ผลการศึกษา พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

- อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่าสอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก อัสถิ (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ

การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง ธวัช ชมวงษ์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด ผลการศึกษา พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

- อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก อัสถิ (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาค กลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานไม่แตกต่าง ธวัช ชมวงษ์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด กัลยา วงษ์ลัมย์ (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่อง รูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ผลการศึกษา พบว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

- ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน พบว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของอดิเรก อัสถิ (2555) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาค กลาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานไม่แตกต่าง ธวัช ชมวงษ์ (2552) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด กัลยา วงษ์ลัมย์ (2556) ได้ศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริการด้านเครื่อง รูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ผลการศึกษา พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

5.2.2 สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทยอยู่ในระดับสูงและอยู่ในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา วัชร กภาพ (2552) ศึกษาเรื่อง ชีตความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ บุคลากร : กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช) แขวงการทางและสำนักงานบำรุง ทางในสังกัด ความคิดเห็นของระดับขีดความสามารถด้านสมรรถนะกับประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ภาคพล จันดีตะคา (2555) ศึกษาเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานวางแผน จัดหา และค้าวัตถุดิบ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัย พบว่า สมรรถนะหลักของพนักงานสายงานวางแผน จัดหา และค้าวัตถุดิบ บริษัท ไออาร์พีซี จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน ศุภมิตร พินิจการ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และตัวแปรพยากรณ์ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม และ รำพันธ์ แดงกาศ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน ผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะหลักมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากการนำสมรรถนะมาใช้ในองค์กรนั้น มีจุดประสงค์หลักเพื่อการพัฒนาความสามารถของบุคลากรให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี สมรรถนะของพนักงานด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ (2555) ศึกษาเรื่อง สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย พบว่า ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยจะต้องมีความสามารถ 9 ด้าน ได้แก่ Technical Skill Focus on Customer Communication Teamwork Innovation Leadership Flexibility Motivation Building Relationship จึงจะบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้บรรลุผลสำเร็จ

- ด้านการทำงานเป็นทีม สมรรถนะของพนักงานด้านการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา วัชรกาฬ (2552) ศึกษาเรื่อง ชีตความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช) แขวงทางหลวงและสำนักงานบำรุงทางในสังกัด พบว่า ความสามารถในการทำงานเป็นทีม ความคิดเห็นของระดับขีดความสามารถในการทำงานเป็นทีมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

- ด้านการจัดการกับปัญหา สมรรถนะของพนักงานด้านการจัดการกับปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร (2557) ศึกษาเรื่องผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในจังหวัดมหาสารคาม พบว่า ความสามารถในการใช้ทักษะการศึกษาค้นคว้าความรู้และทักษะการแก้ปัญหา มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม เนื่องจากพนักงานมีการริเริ่มเรียนรู้สิ่งใหม่ด้วยตนเองไม่ทอดทิ้งแม้ประสบกับปัญหาที่ยาก สามารถแสวงหาวิธีการเรียนรู้ได้หลายรูปแบบ มีการเรียนรู้เพื่อเป็นการสร้างอนาคตโดยพยายามเชื่อมโยงสิ่งที่กำลังเรียนกับเป้าหมายระยะยาวที่ตั้งไว้และไม่โทษผู้อื่นเมื่อมีข้อผิดพลาดเข้าใจบทบาทตนเองว่าต้องการเรียนรู้อะไรและจะเรียนรู้อย่างไร การเรียนรู้ไม่จำเป็นต้องให้ผู้สอนบอกทุกอย่าง สามารถหาแหล่งความรู้และเลือกใช้แหล่งทรัพยากรที่เป็นบุคคลและวัสดุอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม สามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้เกือบทุกเรื่องที่ต้องการจะเรียนรู้ นำวิธีการเรียนรู้แบบใหม่เข้ามาใช้ในการเรียนรู้และการแก้ไขปัญหา

- ด้านการติดต่อสื่อสาร สมรรถนะของพนักงานด้านการติดต่อสื่อสารกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา วัชรกาฬ (2552) ศึกษาเรื่องขีดความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช) แขวงทางหลวงและสำนักงานบำรุงทางในสังกัด พบว่า ขีดความสามารถในการสื่อสารกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

- ด้านการรับผิดชอบในงาน สมรรถนะของพนักงานด้านการรับผิดชอบในงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภมิตร พิณิจการ (2552) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีกรมสรรพสามิต พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านความใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการจัดหาและใช้ปัจจัยทรัพยากร เนื่องจาก การให้ความสำคัญกับด้านความรู้และหรือเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานมุ่งเน้นในการศึกษาความรู้ทางวิชาการและหรือเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่องประยุกต์แนวคิดความรู้และหรือเทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน อีกทั้งถ่ายทอดการประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับความรู้และเทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานให้ผู้ร่วมงานได้ปฏิบัติตามและสร้างค่านิยมความใฝ่รู้

ให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ส่งผลให้สามารถจัดสรรทรัพยากร เช่น เงิน วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ และเทคโนโลยี ที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสามารถวางแผนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.3 ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า สมรรถนะของพนักงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นนั้น ควรส่งเสริม พัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆ ของพนักงานให้มากยิ่งขึ้น เพื่อที่จะส่งผลให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานเพิ่มมากยิ่งขึ้นด้วยรวมทั้งส่งผลดีไปสู่องค์กรด้วย และเมื่อพิจารณาสมรรถนะของพนักงานแยกตามรายด้านพบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดคือ

ด้านการรับผิดชอบในงาน จึงควรเสริมสร้างความรับผิดชอบในงานให้มากยิ่งขึ้นเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ด้านการจัดการกับปัญหา ควรสร้างการพัฒนาความคิดวิเคราะห์ปัญหาอย่างมีระบบ โดยการกำหนดประเด็นปัญหาให้ครอบคลุมและหาวิธีการแก้ปัญหา เพื่อให้พนักงานมีทักษะและประสบการณ์ในการจัดการกับปัญหาเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ด้านการติดต่อสื่อสาร พัฒนาการติดต่อสื่อสารทั้งทางด้านต่างๆ ให้ทันต่อยุคสมัย ทั้งด้านพูด ฟัง อ่าน เขียน รวมถึงเทคโนโลยีในการสื่อสาร เพื่อความสะดวกในการติดต่อและได้ข้อมูลที่ต้องการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านการทำงานเป็นทีม สร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งอาจรวมถึงการทำงานร่วมกันระหว่างทีม ฝ่ายหรือองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ด้านความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี ควรติดตามเทคโนโลยีในด้านต่างๆ ให้ทันสมัย เพื่อช่วยในการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานให้มากยิ่งขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

5.4.1 ผู้ที่สนใจสามารถนำไป ศึกษาปัจจัยด้านต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของพนักงาน แล้วนำข้อมูลที่ได้ไป วิเคราะห์และเปรียบเทียบ เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้นำไปใช้ในการส่งเสริมให้พนักงานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและสามารถนำข้อมูลจาก การวิจัยไปประยุกต์ใช้ได้ตรงตามเป้าหมาย ยิ่งขึ้น

5.4.2 ศึกษาสมรรถนะของพนักงานด้านอื่นเพิ่มเติม เพื่อหาสมรรถนะของพนักงาน หลายๆ ด้านที่มีผลต่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

5.4.3 ศึกษาภาคธุรกิจอื่นๆ หรือหน่วยงานราชการเพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะของ พนักงานที่เหมาะสมกับธุรกิจหรือหน่วยงานนั้น



บรรณานุกรม

- กัลยา วงษ์ลัมย์. 2556. “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต(ธนาคารกรุงศรีอยุธยา)”. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสยาม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. “การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย”.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. “สถิติสำหรับงานวิจัย”. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2551. “การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล
(พิมพ์ครั้งที่ 11)”. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์. 2555. “สมรรถนะในปัจจุบันของผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากร
บุคคลในกลุ่มธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย”. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัย
ธุรกิจบัณฑิต.
- จรรยา วัชรภาพ. 2552. “ขีดความสามารถในการบริหารและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของบุคลากร : กรณีศึกษาสำนักทางหลวงที่ 14 (นครศรีธรรมราช) แขวงกาชาด
และสำนักงานบำรุงทางในสังกัด”. สาขาการจัดการทั่วไป. บัณฑิตวิทยาลัย.
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล. 2554. “การศึกษาปัจจัยกระทบต่อสัมพันธภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
สำนักงานใหญ่”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิรศักดิ์ สุทธาดล. 2553. “สมรรถนะของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยที่พึงประสงค์ตาม
สมรรถนะของผู้บริหาร”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- दनัย เทียนพุด. 2543. “จะสร้างแบบวัดความสามารถธุรกิจและคน ได้อย่างไร”.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท นาโกต้า จำกัด.
- ดุสิต ชาวเหลือง. 2554. “วารสารการศึกษาและพัฒนาสังคม ปีที่ 7 ฉบับที่ 1 ปีการศึกษา
2554”. คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ถนนอมศักดิ์ จิรายุสวัสดิ. 2551. “กลยุทธ์การบริหารการจัดการธุรกิจเงินแสนล้านของ **บັນฑูร ล่ำซำ**”. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ อนิเมทกรุ๊ป.
- ทวีพร สิ้นสวัสดิ์. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการ **ปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยยูเนี่ยน โฟรเซ่น โปรดักส์ จำกัด (มหาชน)**”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ธนาคารกสิกรไทย. 2556. “**การประกอบธุรกิจ แบบที่ 56-1**”. การพัฒนาระบบบริหารและจัดการบุคลากร (Human Resource Management Development Program : HRMD).
- ธนาคารกสิกรไทย. 2558. “**ประวัติธนาคารกสิกรไทย**”.
- ธาริณี อภัยโรจน์. 2554. “**การศึกษาสมรรถนะหลักเพื่อการพัฒนาบุคลากร :กรณีศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา**”. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ธวัช ชมวงษ์. 2552. “**ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท อุตสาหกรรมน้ำตาลอีสาน จำกัด**”. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ภูวนัย เกษนุญชุน. 2550. “**ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการกองทัพอเรือ: ศึกษา กรณีข้าราชการสังกัดกองเรือภาคที่ 1**”. ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิสตาร์ก เวชยานนท์. 2549. “Competency-Based Approach”. กรุงเทพฯ : บริษัท กราฟิโก ซิสเต็มส์ จำกัด.
- พยัต ภูมิจรงค์. 2555. “**สุดยอดการบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุคใหม่**”. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พรรณนาราย ทรัพย์ะประภา. 2529. “**จิตวิทยาอุตสาหกรรม**”. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- พิมพ์กานต์ ไชยสังข์. 2546. “**สมรรถนะของพนักงานในบริษัทที่ปรึกษาด้านบัญชีและการเงินแห่งหนึ่ง**”. ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมภาควิชาจิตวิทยา. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภคพล จันดีตะคา .2555. “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานสายงานวางแผน จัดหา และค่าวัสดุของบริษัท ไออาร์ พีซี จำกัด (มหาชน)”. บริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2546. “พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542”. กรุงเทพฯ : นามมีบุ๊คพับลิเคชัน.
- รำพัน แดงกาศ. 2556. “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน”. รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รวาพร สุดโต. 2551. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ชุมชุม สหกรณ์ออมทรัพย์แห่งประเทศไทย จำกัด”. ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
- ศุภมิตร พินิจการ. 2552. “ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการทำงาน ของนักบัญชีกรมสรรพสามิต”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ศุภรณ์ทิพย์ ศิริสุนทร. 2557. “ผลกระทบของความสามารถในการเรียนรู้การทำงานที่มีต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตรใน จังหวัดมหาสารคาม”. คณะการบัญชีและการจัดการ. มหาวิทยาลัย มหาสารคาม.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2549. “การวิจัยการตลาด”. กรุงเทพฯ : บริษัทธรรมสาร จำกัด.
- ศิริพร ม่านกลาง. 2552. “วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของ พนักงาน บริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีส เทิร์นเอเชีย.
- สมยศ นาวิการ. 2549. “การบริหารและพฤติกรรมองค์กร”. กรุงเทพฯ : ผู้จัดการ.
- สมชาย วรวิเศษมงคล. 2553. “ระเบียบวิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และ สังคมศาสตร์”. (พิมพ์ครั้งที่ 2). อุดรธานี: อักษรศิลป์การพิมพ์.
- สุนันทา เลาหนันท์. 2531. “การพัฒนาองค์กร”. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา จำกัด.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- หรรษา ทองเอม. 2550. “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท อเมริกัน สแตนดาร์ด บี แอนด์ เค (ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อมร ทองประดิษฐ์. 2550. “สมรรถนะของพนักงานเทศบาล สายงานนักบริหาร สังกัดเทศบาลเมืองเขลางค์นคร”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อนุรุท บุญเลี้ยง. 2549. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท เอสซีจีแอสเตคเคาน์ตีง เซอร์วิสเซส จำกัด (สำนักงานใหญ่ \\\\ บาง ซื่อ)”. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- อดิเรก อัสถิ. 2555. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเยื่อและกระดาษในเขตภาคกลาง”. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อัศวพล พรหมอุดม. 2550. “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร อุ้ทหารเรือพระจุลจอมเกล้ากรมอุ้ทหารเรือ”. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสถียรภาพ พันธุ์ไพโรจน์, ณรงค์ศักดิ์ บุญเลิศ และ กิ่งพร ทองใบ. 2547. “การจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์”. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ไอ เอ็ม บู้คส์ . 2551. “Competency เพื่อการสรรหาและคัดเลือก = Competency For RECRUITMENT”. กรุงเทพฯ : บริษัท ไอ เอ็ม บู้คส์ จำกัด.
- Affoue Zitagisele Konan. 2010. “THE HRD COMPETENCIES AS PERCEIVED BY THE HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT PROFESSIONALS IN BANKS IN COTE D’ IVOIRE”. The College of Graduate and Professional Studies College of Technology Indiana State University Terre Haute, Indiana.
- Alan S. Gutterman. 2015. “Growth-Oriented Entrepreneur's Guide to MANAGEMENT”.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Angela Shin-yih Chen, Min-dau Bian and Yi-ming Hom. 2005. **"Taiwan HRD practitioner competencies: an application of the ASTD WLP competency model"**. International Journal of Training and Development. Blackwell Publishing Ltd. USA.
- Boyatzis, R.E. 1982. **"The Competent Manager"**. New York: McGraw-Hill.
- Chukwudi Francis Anyim, Odogwu Christopher Chidi and Adedehinbo Ekundayo Badejo. 2012. **"Motivation and Employees' Performance in the Public and Private Sectors in Nigeria"**. Department of Industrial Relations and Personnel Management, Faculty of Business Administration University of Lagos.
- Dales, M and Hes, K. 1995. **"Creating Training miracles. Sydney"**. Prentice Hall.
- Ferguson, George A. 1981. **"Statistical Analysis in Psychology and Education. 5th ed"**. New York: McGraw-Hill Book Co., Inc.
- Good, C. V. 1973. **"Dictionary of education"**. New York: Mc Graw – Hill.
- Harrington, E. 1913. **"Twelve Principles of Efficiency"**. New York: The Engineering Magazine.
- Hinkle, D.E, William ,W. and Stephen G. J. 1998. **"Applied Statistics for the Behavior Sciences. 4th ed"**. New York : Houghton Mifflin.
- Kahirol Mohd Salleh. 2012. **"Human resource development practitioners perspectives on competencies : An application of American society for training and development (ASTD) workplace learning and performance (WLP) competency model in Malaysia"**. A Dissertation. For the Degree of Doctor of Philosophy Colorado State University Fort Collins. Colorado.
- Krejcie.R.V. & D.W.Morgan. 1970. **"Determining Sample Size for Research Activities"**. Education and Psychological Measurement.
- Michael B. Ford, Jr. 2001. **"Job attitudes and contextual performance of temporary and permanent employees"**. Dissertation Graduate Faculty of Psychology and Family Studies. College of Arts and Sciences Alliant International University.

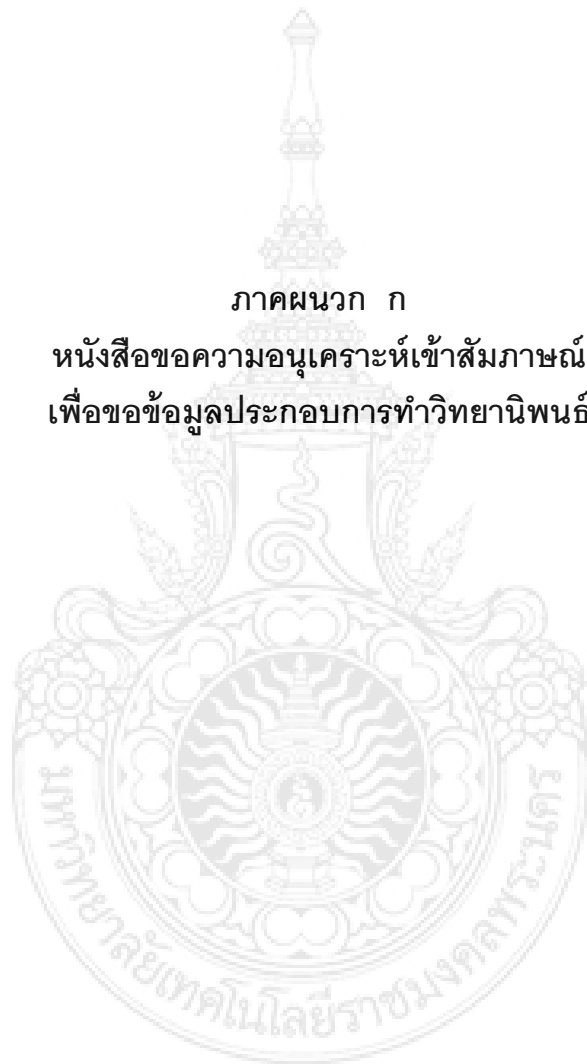
บรรณานุกรม (ต่อ)

- Millet, John.D. 1954. "Management in the public Service". New York :
Mc Graw – Hill book.
- Mitrani, A., Dalziel, M., and Fitt, D. 1992. "Competency based human resource management: Value driven strategies for recruitment, development, and reward". London: McGraw-Hill.
- Nadeem Iqbal, Naveed Ahmad, Zeeshan Haider, Yumna Batool and Qurat-ul-ain. 2013. "Impact of performance appraisal on employee's performance involving the Moderating Role of Motivation" .Baha Uddin Zakariya University Multan, Pakistan.
- Pearn, M. 1992. "A Competency Approach to Role and Career Management Restructuring. Designing and Achieving Competency : Competency-Based Approach to Developing People and Organizations". Great Britain: McGraw-Hill Book Company Europe.
- Peter Hess and Julie Siciliano. 1996. " Management responsibility for performance". New York. McGraw-Hill, Inc.
- Plowman, E. & Peterson, C. 1989. "Business Organization and Management". Illinois: Irwin.
- Rothwell, W. J. (Ed.). 1999. "ASTD models for Human Performance Improvement (2nd ed.)". Alexandria, VA: ASTD Press.
- Ryan, T.A. and Smith. 1954. "P.C. Principle of Industrial Psychology". New York : the Mcmal Press Company.
- Simon, H. A. 1960. "Administration behavior". New York: The Mcmillian.
- Spencer, M and Spencer, M.S. 1993. "Competence at work: Models for Superiors Performance". New York: John Wiley & Sons.
- Zaleanick Abraham and Others. 1958. "Motion Productivity and Satisfaction of Workers. Massaonusetts : Division of Research". Harvard University.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
หนังสือขอความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์
เพื่อขอข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๗๕๓๕



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิชณูโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณฉัตรชัย วิทย์ประเสริฐกุล ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน
ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงินอาวุโส

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลิน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/ ๓๕๓๘



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิชญ์โลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณสรารุท ปรากฏวงศ์ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน
ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงินอาวุโส

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขออนุญาตท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลืน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๗๕๗๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณพรชัย สิริปริญญา หัวหน้าส่วน ผู้เชี่ยวชาญผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงินอาวุโส

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลีน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๓) พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณสุพัตรา ศัพท์ศรีครินทร์ หัวหน้าส่วนผู้ชำนาญการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงินอาวุโส

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลีน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๓) พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุมัติขอเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณจิตตา แซ่ไคว่ หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขออนุมัติของท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญญา มากลิน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๓) พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณวรากร จินดาวงศ์ หัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการด้านการเงิน

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายัพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญา มากลืน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/ ๓๕๗๗



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณธิราลักษณ์ นิลบุตร ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงิน

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญา มากลืน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ



ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/ ๓๕๓๘

คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพินธุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๓) พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณทีปกร เตชะธเนศ ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงิน

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญา มากลิน)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๑



คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา
เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณอุษา โชคคณาพิทักษ์ พนักงานชั้นกลาง ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงิน

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษาที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.ปริญา มากลีน)
คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

ที่ ศธ ๐๕๘๑.๐๕/๓๕๓๕



คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

๘๖ ถนนพิษณุโลก แขวงสวนจิตรลดา

เขตดุสิต กรุงเทพฯ ๑๐๓๐๐

๑๗ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์เข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์
เรียน คุณณัฐชานัน ตรงการดี พนักงานชั้นกลาง ผู้อำนวยการส่งเสริมผลิตภัณฑ์บริการจัดการ
ด้านการเงิน

ด้วยนายสิทธิเดช นาคะเกตุ รหัสประจำตัว ๐๗๕๖๗๐๓๐๓๕๐๘-๖ นักศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีสุดท้าย ซึ่งศึกษาในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้จัดทำวิทยานิพนธ์โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ประสงค์ แสงพ่ายพ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งรับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์ในหัวข้อเรื่อง “ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกสิกรไทย”

ในการนี้คณะบริหารธุรกิจ ประสงค์ขอความอนุเคราะห์ท่านโปรดให้ข้อมูลแก่นักศึกษา
ที่มาติดต่อซึ่งเป็นการเข้าสัมภาษณ์ เพื่อขอข้อมูลประกอบการจัดทำวิทยานิพนธ์เรื่องดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

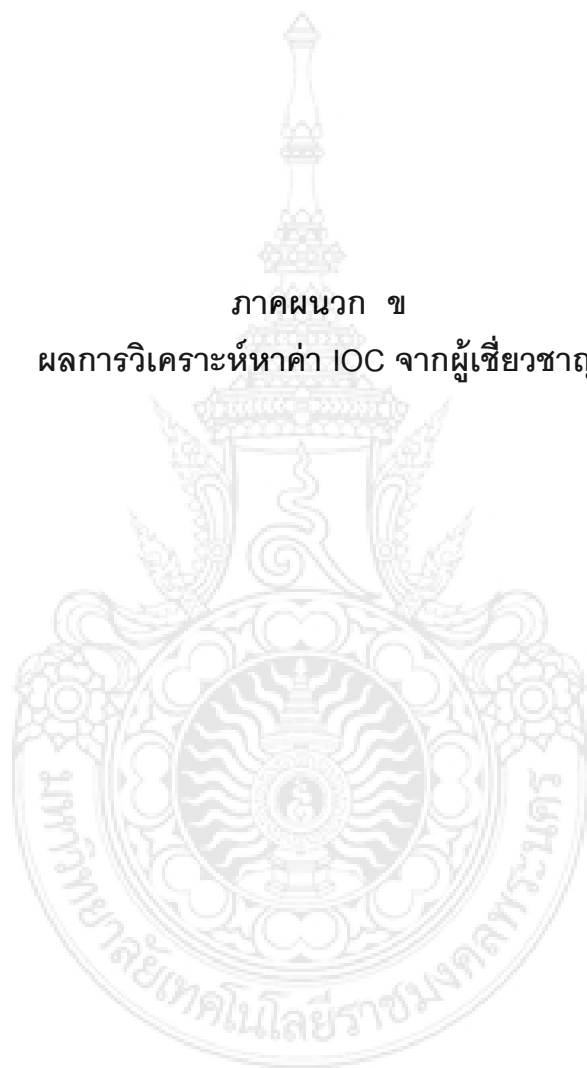
(ดร.ปริญา มากลั่น)

คณบดีคณะบริหารธุรกิจ

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

โทร. ๐๒-๖๖๕-๓๕๕๕๕ ต่อ ๒๓๙๑

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์หาค่า IOC จากผู้เชี่ยวชาญ



ส่วนที่ 1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน สมรรถนะของพนักงาน หมายถึง ชีตความสามารถ ศักยภาพ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ทักษะและ คุณลักษณะที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การให้ประสบผลสำเร็จหรือมี ผลงานการปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนดหรือสูงกว่า สมรรถนะ ประกอบด้วย (1) ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี (2) การทำงานเป็นทีม (3) การจัดการกับปัญหา (4) การ ติดต่อสื่อสาร (5) การรับผิดชอบในงาน

1. ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี หมายถึง ความรู้ของพนักงานในการใช้เทคโนโลยีในด้าน ต่างๆ เพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งความรู้ เกี่ยวกับเทคโนโลยีเป็นสิ่งที่มีสำคัญเป็นอย่างมากในการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เนื่องจากปัจจุบัน เทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องและแต่ละองค์การก็ต้องมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยเฉพาะธนาคารยิ่งต้องมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อตอบสนองความ ต้องการของลูกค้า ดังนั้นความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีจึงมีความสำคัญอย่างมากในการเพิ่ม ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
ข้อคำถาม						
1. ท่านมีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยี ต่าง ๆ ที่ใช้ภายใน องค์การเป็นอย่างดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านใช้ความรู้ด้าน เทคโนโลยีมาช่วยในการ ปฏิบัติงานให้งานมี ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3. ท่านสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านมีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

2. การทำงานเป็นทีม หมายถึง การร่วมกันปฏิบัติงานของพนักงานซึ่งอาจอยู่ในฝ่ายงานเดียวกันหรือต่างฝ่ายงาน โดยที่สมาชิกทุกคนนั้นจะต้องมีเป้าหมายเดียวกันจะทำอะไรแล้วทุกคนต้องยอมรับร่วมกัน มีการวางแผนการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมงาน ท่านเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3. ในการทำงานเป็นทีม ท่านให้ความช่วยเหลือ กับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านยกย่อง ความสำเร็จในการทำงาน ของสมาชิกในทีมทุกคน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

3. การจัดการกับปัญหา หมายถึง การคิดแก้ปัญหาโดยใช้ความสามารถทางด้านต่างๆ ในการจัดการกับปัญหา โดยการแก้ปัญหาจะต้องศึกษาถึงสาเหตุที่มาของปัญหา ซึ่งจะมีลักษณะแตกต่างกัน และจะพยายามคิดค้นหาวิธีการที่เหมาะสมที่สุดเพื่อจะแก้ไข การคิดหาวิธีการอาจได้มาจากการศึกษาหาความรู้จากแหล่งต่าง ๆ การขอคำปรึกษาจากผู้ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับเรื่องนั้นมาก่อน แล้วจึงตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีที่สุด

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
ข้อคำถาม	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านสามารถจัดการ กับปัญหาเฉพาะหน้าได้ อย่างเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านสามารถวิเคราะห์ ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของ ปัญหา	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
3. ท่านสามารถ แก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติ ได้ด้วยการใช้เหตุผล อย่างเป็นระบบ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านมีการนำเอา ปัญหาที่เกิดขึ้นในการ ทำงานมาหาแนวทางใน การปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ งานมีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้

4. การติดต่อสื่อสาร หมายถึง เป็นการถ่ายทอดข้อมูลจากบุคคลหนึ่งไปยังคนอื่นๆ ซึ่ง การติดต่อสื่อสารที่ดีจะช่วยให้เกิดการสร้างความสัมพันธ์อันดีแก่ทั้งสองฝ่ายหรือทุกฝ่าย และช่วย ให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนในด้านการติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อความสัมพันธ ันดีและสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของลูกค้า

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านสามารถจับ ประเด็นข้อมูลที่ได้รับจาก สื่อสารได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
2. ท่านสามารถวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ท่านถ่ายทอดความคิดของท่านออกมาเป็นคำพูดหรือข้อความได้ดี	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านสามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่มีความเหมาะสม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

5. การรับผิดชอบในงาน หมายถึง การปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้งานที่รับผิดชอบเสร็จตามเวลาอย่างมีคุณภาพ ซึ่งบุคคลที่มีความรับผิดชอบในงานจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และยังช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ดังนั้นความรับผิดชอบในงานจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องมีในพนักงาน

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ก่อนการทำงานมีการวางแผนและระบบการทำงาน	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

2. ท่านสามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเหนือกว่าเป้าหมาย	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่องานอื่นๆ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลงานที่ออกมามีคุณภาพและมีความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น โดยการปฏิบัติงานนั้นจะใช้ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความคิดสร้างสรรค์รวมทั้งประสบการณ์ที่ผ่านมาและอุปกรณ์ต่างๆ มีการวางแผนและปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มศักยภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย (1) คุณภาพของงาน (2) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

1. คุณภาพของงาน หมายถึง ผลงานงานที่ออกมา นั้นมีความถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นที่พึงพอใจของลูกค้า

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน ΣR	IOC $= \frac{\Sigma R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านมีการพัฒนา คุณภาพการปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
2. ผลงานที่ท่านทำมี ความถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจ ในการให้บริการของท่าน	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้
4. ท่านสามารถ ปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิด ปัญหาตามมาภายหลัง	0	1	1	2	0.67	ใช้ได้

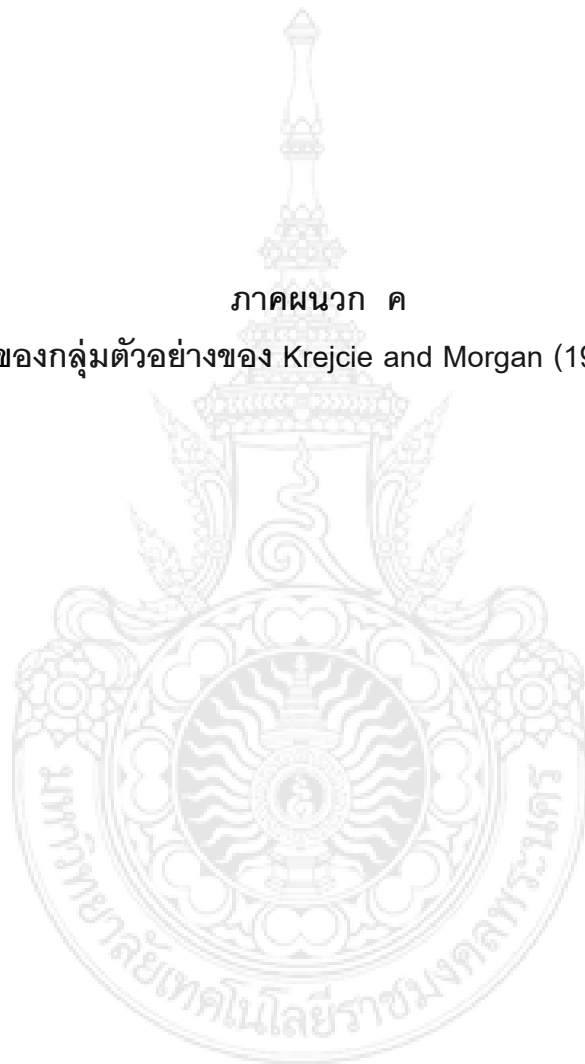
2. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง งานเสร็จภายในเวลาที่กำหนดซึ่งตรงความต้องการของลูกค้า

สมรรถนะของพนักงาน	ผลการตรวจสอบ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ผลรวม ของ คะแนน $\sum R$	IOC $= \frac{\sum R}{N}$	ผลการ พิจารณา
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3			
1. ท่านสามารถทำงาน เสร็จภายในเวลาที่ กำหนด	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ท่านมีการปฏิบัติงาน ที่เป็นระบบเพื่อให้งาน เสร็จรวดเร็วยิ่งขึ้น	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3. ท่านสามารถ ให้บริการลูกค้าได้อย่าง รวดเร็วตามความต้องการ ของลูกค้า	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ท่านสามารถลดความ ซับซ้อนในการปฏิบัติงาน ได้	1	0	1	2	0.67	ใช้ได้
5. ท่านสร้างสรรค์ กระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้ได้เป้าหมาย ของงานที่เร็วกว่าเดิม	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

หมายเหตุ ค่า IOC ที่รับได้ต้องมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป

ภาคผนวก ค

ตารางขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970, น. 607-610)



ตาราง 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของเครซี่ และมอร์แกน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %
หรือมีความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้น 5 %

ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	160	113	500	217	2,800	338
15	14	170	118	550	226	3,000	341
20	19	180	123	600	234	3,500	347
25	24	190	127	650	242	4,000	350
30	28	200	132	700	248	4,500	354
35	32	210	135	750	254	5,000	357
40	36	220	140	800	260	6,000	361
45	40	230	144	850	265	7,000	364
50	44	240	148	900	269	8,000	367
55	48	250	152	950	274	9,000	368
60	52	260	155	1,000	278	10,000	370
65	56	270	159	<u>1,100</u>	<u>285</u>	15,000	375
70	59	280	162	1,200	291	20,000	377
75	63	290	165	1,300	296	30,000	379
80	66	300	169	1,400	301	40,000	380
85	70	320	175	1,500	306	50,000	381
90	73	340	181	1,600	310	75,000	382
95	76	360	186	1,700	313	1,000,000	384
100	80	380	191	1,800	317		
110	86	400	196	1,900	320		

ตาราง 3.1 (ต่อ)

ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง	ประชากร ตัวอย่าง	กลุ่ม ตัวอย่าง
120	92	420	201	2,000	322		
130	97	440	205	2,200	328		
140	103	460	210	2,400	331		
150	108	480	214	2,600	335		

ที่มา : Krejcie and Morgan (1970, น. 607-610)



ภาคผนวก ง
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

งานวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จัดทำโดย นายสิทธิเดช นาตะเกตุ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ และมี รศ.ดร. ประสงค์ แสงพ่ายัพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ พนักงานธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ราชบุรีบูรณะ
คำชี้แจง

1. ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลขั้นพื้นฐานเพื่อเป็นแนวทางในเรื่องประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ขอความกรุณาผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน อ่านคำถามให้ชัดเจน พร้อมทั้งตอบคำถามทุกข้อ ซึ่งทางผู้ศึกษาจะเก็บรักษาคำตอบของท่านทุกข้อเป็นความลับ

3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 35 ข้อแบ่งเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้

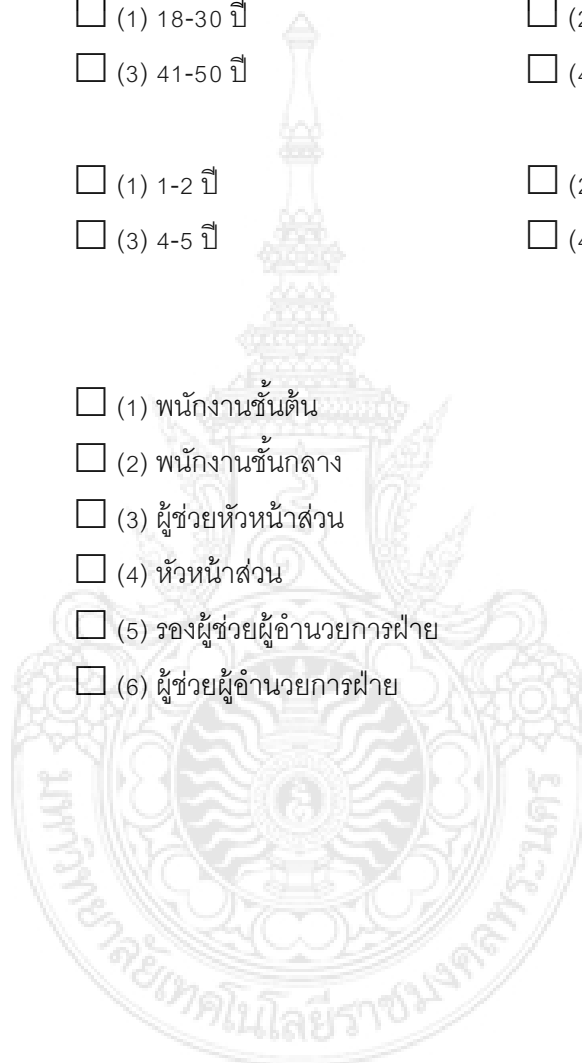
ตอนที่ 1	ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล	4 ข้อ
ตอนที่ 2	ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	20 ข้อ
ตอนที่ 3	ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	9 ข้อ
ตอนที่ 4	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่มีต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	2 ข้อ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่ามาทำการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ จนทำให้ได้รับข้อมูลที่เป็นจริง คำตอบของท่านทุกคำตอบจะถือเป็นความลับและใช้วิเคราะห์ในรูปผลรวมเท่านั้น แบบสอบถามนี้ได้รับความเห็นชอบโดย

ตอนที่ 1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ (1) ชาย (2) หญิง
2. อายุ (1) 18-30 ปี (2) 31-40 ปี
 (3) 41-50 ปี (4) 51-60 ปี
3. อายุการทำงาน (1) 1-2 ปี (2) 3-4 ปี
 (3) 4-5 ปี (4) 5 ปีขึ้นไป
4. ตำแหน่งงาน
- (1) พนักงานชั้นต้น
 - (2) พนักงานชั้นกลาง
 - (3) ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
 - (4) หัวหน้าส่วน
 - (5) รองผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย
 - (6) ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย



ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มาก

ที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยี					
1. ท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่ใช้ ภายในองค์กรเป็นอย่างดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงานให้ งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านสามารถเลือกใช้เทคโนโลยีได้เหมาะสมกับการ ปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านมีความพร้อมเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่ช่วยเพิ่ม ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การทำงานเป็นทีม					
1. ท่านสามารถทำงานร่วมกับทีมให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างราบรื่น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ในฐานะสมาชิกคนหนึ่งของทีมงาน ท่านเปิดกว้างยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงานทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ในการทำงานเป็นทีมท่านให้ความช่วยเหลือกับผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านยกย่องความสำเร็จในการทำงานของสมาชิกในทีมทุกคน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การจัดการกับปัญหา					
1. ท่านสามารถจัดการกับปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านสามารถวิเคราะห์ได้ว่าอะไรเป็นสาเหตุของปัญหา	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านสามารถแก้ปัญหาในงานที่ปฏิบัติได้ด้วยการใช้เหตุผลอย่างเป็นระบบ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านมีการนำเอาปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานมาหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

สมรรถนะของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
การติดต่อสื่อสาร					
1. ท่านสามารถจับประเด็นข้อมูลที่ได้รับจากสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านสามารถวิเคราะห์ถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านถ่ายทอดความคิดของท่านออกมาเป็นคำพูดหรือข้อความได้ดี	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านสามารถส่งข้อมูลข่าวสารได้ด้วยวิธีและรูปแบบที่มีความเหมาะสม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
การรับผิดชอบในงาน					
1. ก่อนการทำงานมีการวางแผนและระบบการทำงาน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านสามารถควบคุมการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายหรือเหนือกว่าเป้าหมาย	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบต่องานอื่นๆ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมายถูก (✓) ลงในช่องสี่เหลี่ยม (□) ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
มาก

ที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นให้คะแนนดังนี้

ค่าคะแนน 5 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุด

ค่าคะแนน 4 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยมาก

ค่าคะแนน 3 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง

ค่าคะแนน 2 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อย

ค่าคะแนน 1 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
คุณภาพของงาน					
1. ท่านมีการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ผลงานที่ท่านทำมีความถูกต้อง สมบูรณ์ น่าเชื่อถือ	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ลูกค้ามีความพึงพอใจในการให้บริการของท่าน	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่เกิดปัญหาตามมาภายหลัง	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านสามารถทำงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. ท่านมีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบเพื่อให้งานเสร็จรวดเร็ว ยิ่งขึ้น	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. ท่านสามารถให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วตามความ ต้องการของลูกค้า	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. ท่านสามารถลดความซับซ้อนในการปฏิบัติงานได้	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. ท่านสร้างสรรค์กระบวนการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้ได้เป้าหมาย ของงานที่เร็วกว่าเดิม	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. สิ่งที่ท่านคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับสมรรถนะของพนักงานที่จะสามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะของท่านที่คิดว่าองค์การควรมีการปรับปรุงให้ดีขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

.....

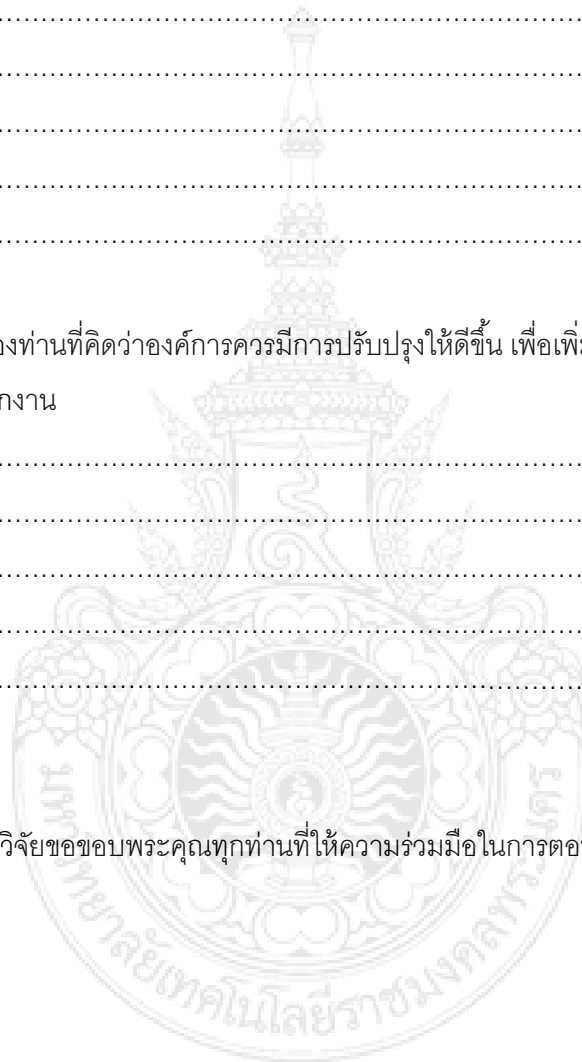
.....

.....

.....

.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ นามสกุล นายสิทธิเดช นาคะเกต
วัน เดือน ปีเกิด 18 กรกฎาคม 2530
ภูมิลำเนา ธนบุรี กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 395 ถนนเทศบาลสาย 2 แขวงวัดกัลป์ญาณ เขตธนบุรี
กทม. 10600

วุฒิการศึกษา

พ.ศ. 2550 - 2552 คณะบริหารธุรกิจ (สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
พ.ศ. 2556 - 2558 คณะบริหารธุรกิจ (สาขาการจัดการทั่วไป)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน

พ.ศ. 2554 - 2559 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้ลูกค้า
(Technical Support)

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

ธนาคารกสิกรไทย 33/4 อาคารเดอะไนน์ทาวเวอร์ ทาวเวอร์ เอ ชั้น 22
ฝ่ายบริการจัดการด้านการเงิน ชั้น 22 ถนนพระราม 9 แขวงห้วยขวาง เขตห้วยขวาง กรุงเทพฯ ๙
10310