

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2555

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2555

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

เมษายน 2555

ประไพพรรณ ศรีปาน. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: อาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อชาอรุ่งโรจน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และอายุงาน กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำนวน 228 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่าที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Product Correlation Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

ผลการวิจัย พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี สถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาทและส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง
3. ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ และแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในภาพรวม อยู่ในระดับสูง และแบบยึดมั่นในหลักการ อยู่ในระดับสูงมาก
4. ระดับคะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับดี

5. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสและอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบทั้งโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



RELATION BETWEEN BIG FIVE PERSONALITY AND OPERATIONAL EFFECTIVENESS OF
RETAIL CREDIT AND COLLECTION DEPARTMENT OF
TISCO BANK PUBLIC COMPANY LIMITED



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

April 2012

Prapaipan Sripan. (2012). *Relation between Big Five Personality and Operational Effectiveness of Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Paiboon Archarungroj, PHD.

This research aims to study personal factors (sex, age, status, education, salary and work period) and operational effectiveness of Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited and to study relationship between Big Five personality and operational effectiveness of Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited. The sample group consisted of 228 employees. Questionnaire was used as the data collection instrument. Statistics used for the analysis include percentage, mean, standard deviation, t-test, analysis of variance and Pearson Product Correlation Coefficient. The statistical package for social science was employed for statistical data analysis.

The findings reveal the following.

1. The majority of the sample group were females, aged between 20-30 years old. single, bachelor degree. They mostly had average monthly income of 15,001-20,000 baht and less than 5 years or equal of work experience.
2. Overall Big Five personality of employee of Tisco Bank Public Company Limited was at high level.
3. Big Five personality of employee of Tisco Bank Public Company Limited in dimension of Extraversion, Agreeableness, Conscientiousness, Emotional stability and Openness to experience were at high level and only Emotional stability was at very high level.
4. Overall of operational effectiveness of employee of Tisco Bank Public Company Limited was at good level.
5. The employees with different marital status and work period were different in operational effectiveness significant level at .05.
6. Overall and each dimensions of Big Five personality were correlated with operational effectiveness significant level at .05.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือจาก อ.ดร.ไพฑูริย์ อาชารุ่งโรจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นายสมศักดิ์ ศรีปาน ผู้เป็นบิดา นางกฤติยาณี ศรีปาน ผู้เป็นมารดา และนางสาวจีวรรณ ศรีปาน ผู้เป็นน้องสาว รวมถึงนางสาวศรินทิพย์ คล่องพยาบาล ที่คอยช่วยเหลือ แนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยที่เป็นกำลังใจอย่างดีและเป็นกลุ่มตัวอย่างที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ประไพพรรณ ศรีปาน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	4
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	5
ตัวแปรที่ศึกษา.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five).....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงาน.....	21
ประวัติความเป็นมาและแผนการพัฒนาศูนย์วิทยากรมนุษยศาสตร์ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	27
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	34
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	34
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	36
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	39
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	40
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five)...	50
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน).....	54
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	95
สมมติฐานในการวิจัย.....	95
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	95
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	96
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	96
การจัดกระทำวิเคราะห์ข้อมูล.....	97
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย.....	98
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	106
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	108
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	114
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	115
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	123
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	125
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	127

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบวันไหว.....	14
2 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว.....	15
3 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์.....	17
4 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม.....	18
5 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก.....	19
6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	35
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	46
8 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผย.....	48
9 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบ ประนีประนอม.....	49
10 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นใน หลักการ.....	50
11 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทาง อารมณ์.....	50
12 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การ เรียนรู้.....	51
13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลค่าของคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ(Big five).....	51
14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	52
15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย เมื่อพิจารณาตามเพศ.....	55
16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอายุ เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็นตัวแปร ตาม	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่อง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาตาม อายุ.....	58
18 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงาน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตาม อายุ.....	59
19 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจ กับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต เมื่อพิจารณาตามอายุ.....	60
20 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่อง คุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาตามอายุ.....	61
21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อราย ย่อย เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ.....	62
22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปร ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยเป็น ตัวแปรตาม.....	63
23 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่อง ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อ พิจารณาตามระดับการศึกษา.....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่อง ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาตามระดับ การศึกษา.....	67
25 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงาน ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามระดับ การศึกษา.....	68
26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปร อัตราเงินเดือนเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็น ตัวแปรตาม.....	69
27 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่อง ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อ พิจารณาตามอัตราเงินเดือน.....	72
28 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาตามอัตราเงินเดือน.....	73
29 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามอัตรา เงินเดือน.....	74
30 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับ ผลงานที่ได้ทำมาในอดีต เมื่อพิจารณาตามอัตราเงินเดือน.....	75

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปร อายุงานเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็นตัวแปร ตาม.....	76
32 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยรวม เมื่อ พิจารณาตามอายุงาน.....	79
33 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพิจารณาตาม อายุงาน.....	80
34 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณาตามอายุงาน.....	81
35 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับ การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามอายุงาน.....	82
36 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับ ผลงานที่ได้ทำมาในอดีตพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต เมื่อพิจารณาตาม อายุงาน.....	83
37 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องทุ่มเทในการ ทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาตามอายุงาน.....	84

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องมักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เมื่อพิจารณาตามอายุงาน.....	85
39 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องสามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหาเมื่อพิจารณาตามอายุงาน.....	86
40 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาตามอายุงาน.....	87
41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ กับประสิทธิผลในการทำงานพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย	88
42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	92

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ และประสิทธิผล.....	24



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว รวมถึงสภาพการแข่งขันอย่างรุนแรงในขณะนี้ การเปลี่ยนแปลงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้กับทุกองค์กร โดยการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีมากมาย อาทิ การปฏิรูประบบราชการ การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ การออกนอกระบบ การร่วมทุน การรวมกิจการ รวมทั้งการนำเทคนิคการจัดการใหม่ๆ มาใช้ในองค์กรทำให้องค์กรทุกแห่งต้องเผชิญทั้งความเสี่ยงและการสร้างโอกาสที่ดีมากขึ้น ทุกองค์กรต่างคาดหวัง และมีความต้องการให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และกระบวนการต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรมการทำงานในองค์กรถือเป็นภาระสำคัญของผู้บริหารทุกระดับ เพราะตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร (พรพรรณ อุจน์จันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Steers. 1977: 113)

สภาวะการแข่งขันในโลกปัจจุบัน (Competitiveness) ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องหันกลับมาทบทวนและให้ความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Strategic HRD) ที่เน้นการสร้างทุนมนุษย์ (Human capital Building) และการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน (Competitive Advantage) มากกว่าที่จะเน้นการจับคู่คนให้เหมาะกับงานและกลยุทธ์ขององค์กรแบบที่เป็นอยู่อย่างเดิมๆ ดังนั้นในเรื่องของการเตรียมความพร้อมทางด้านการบริหาร บุคลากร ระบบและวัฒนธรรมขององค์กร จึงเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในปัจจุบันทรัพยากรมนุษย์ถือได้ว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างยิ่งขององค์กร เนื่องจากองค์กรจะดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายในการประกอบธุรกิจ มีความเข้มแข็งทางธุรกิจ มีความสามารถในการแข่งขันสูงกับคู่ต่อสู้ทางธุรกิจได้เป็นเพราะมีบุคลากรในองค์กรที่มีคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันหลายองค์กรได้กำหนดให้ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ทำให้้องค์กรเกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน โดยการพัฒนาให้คนในองค์กรมีทักษะความรู้ ความสามารถในการทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งพัฒนาให้บุคคลเหล่านั้นเกิดการเรียนรู้ในงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นทำให้ทักษะในการบริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสำคัญเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ต่อดองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคธุรกิจเอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานภาครัฐเองเพราะไม่ว่าองค์การจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น จึงอาจกล่าวได้ว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างยั่งยืนขององค์กรนั้นอยู่ที่ “คุณภาพของคน” ในองค์กรนั้น ๆ

บุคลิกภาพของบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งเสริมให้แต่ละบุคคลบรรลุถึงความสำเร็จในวิชาชีพ (สถิต วงศ์สุวรรณ. 2540; Helsen, 2005) ซึ่งบุคลิกภาพเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ทั้งในสิ่งที่มองเห็นได้และสิ่งที่มองไม่เห็น ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นสามารถเข้าใจและแยกได้ว่า บุคคลนั้นแตกต่างจากคนทั่วไปได้ (วราภรณ์ ตระกูลสฤษดิ์. 2545) บุคลิกภาพของบุคคลมีความสัมพันธ์กับความก้าวหน้าในอาชีพ (Toker, Fischer; & Subich. 1998) ได้มีการจัดกลุ่มบุคลิกภาพของบุคคลให้เหมาะสมกับการนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมบุคคลที่ครอบคลุมทั้งเชื้อชาติ ถิ่นพำนัก รูปแบบและสังคมวัฒนธรรม ซึ่งบุคลิกภาพของบุคคลที่พบว่าได้รับความนิยมศึกษามากคือบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five Factor Model) ประกอบด้วยลักษณะของบุคลิกภาพ 5 ลักษณะ คือบุคลิกภาพมีความหวั่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) เปิดเผยชอบการแสดงออก (Extraversion) การเปิดกว้างต่อประสบการณ์ (Openness to experience) การประนีประนอม (Agreeableness) และการมีสติรู้ผิดชอบ (Conscientiousness) (McCrae; & Costa, 2003) ซึ่งความแตกต่างของบุคลิกภาพของบุคคลขึ้นอยู่กับองค์ประกอบในแต่ละด้านของบุคลิกภาพที่เด่นเฉพาะตน จากการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพการมีสติรู้ผิดชอบสามารถทำนายงานทุกลักษณะและเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีต่อความสำเร็จของงานได้ทุกประเภท (Mount; & Barrick. 1994) ผู้ที่มีลักษณะด้านสติสัมปชัญญะและความรับผิดชอบสูงจะมีผลงานออกมาดีกว่าบุคคลที่ขาดด้านนี้ ส่วนบุคคลที่อยู่ในงานบริหารและการขายที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผยชอบการแสดงออกสูงมีโอกาสประสบความสำเร็จในอาชีพการงานสูง ทั้งนี้เพราะมีทักษะทางสังคมดีและชอบการเข้าสังคม ส่วนลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมไม่ก่อให้เกิดผลทางบวกได้กับทุกอาชีพเสมอไป (วาสนา ชัตติยวงษ์. 2540) ดังนั้น บุคลิกภาพจึงมีบทบาทสำคัญต่อการดำรงชีวิตในสังคมเป็นอย่างมาก รวมถึงความสำเร็จและความล้มเหลวในการประกอบอาชีพของบุคคลต่างๆ ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลิกภาพของบุคคลนั้นเป็นสำคัญดังที่ DuBrin (1994) ที่พบว่าบุคลิกภาพนั้นมีความสำคัญมากต่อการประกอบอาชีพ โดยเป็น

กลไกสำคัญประการหนึ่งที่เกิดความสำเร็จในหน้าที่การงาน ซึ่งบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารไม่สามารถเข้าใจถึงลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จนั้นก็ไม่สามารถมอบบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างสูงสุดได้

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรด้านสถาบันการเงินซึ่งมีเป้าหมายมุ่งมั่นที่จะเพิ่มช่องทางและการบริการเพื่อขยายฐานลูกค้าและตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้มากขึ้น เพื่อให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่น ๆ ในสถาบันการเงินได้ ทั้งนี้การที่จะให้เป้าหมายประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านวิชาการ การบริหารจัดการ รวมถึงสุขภาพกาย และสุขภาพจิตใจที่สมบูรณ์ด้วย

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เพื่อศึกษาว่าบุคลิกภาพแบบใดที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ทราบว่าพนักงานที่รับเข้ามาทำงานนั้นสามารถทำงานได้ตรงกับหน้าที่ ลักษณะงาน ที่เหมาะสมกับตำแหน่งงานที่ธนาคารกำหนดไว้หรือไม่ สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางและประโยชน์ต่อการบริหารงานของธนาคาร ทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้ธนาคารได้ทราบถึงการบริหารงานที่กำหนดไว้เป็นไปตามเป้าหมายของธนาคารหรือไม่ เพื่อให้ธนาคารได้เรียนรู้ในเรื่องของบุคลิกภาพของพนักงานว่ามีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานต่อธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) อย่างไร ทั้งนี้เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพและระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สภาพภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ทราบถึงประสิทธิผลการทำงานของพนักงานว่าเป็นไปตามแนวทางที่ธนาคารได้กำหนดไว้หรือไม่

2. เพื่อให้ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้พัฒนาในเรื่องของบุคลิกภาพของพนักงานว่ามีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานต่อธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) อย่างไร เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

3. ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงบุคลิกภาพของพนักงาน เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ เพื่อสามารถสรรหาพนักงานที่มีบุคลิกภาพตรงกับความต้องการของ ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

4. เพื่อเป็นแนวทางในการวางนโยบายและแผนงานให้มีประสิทธิผล ตั้งแต่การรับสมัครพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่ตรงต่อความต้องการ การพัฒนาให้พนักงานมีความรู้ ความสามารถ หรือนำผลของการศึกษาไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ของธนาคาร หรือองค์กรการเงินต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของหน่วยงานนั้น ๆ นอกจากนี้ผลของการศึกษาครั้งนี้ยังสามารถใช้เป็นพื้นฐานสำคัญในการศึกษาวิจัยเชิงลึกต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำนวน 428 คน (ที่มา : ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) 2553 , ตุลาคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรทาโรยามาเน่ (Taro Yamane. 1970 : 580-581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่ม

ตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 207 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 21 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 228 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิและเก็บตัวอย่างจนครบ

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่
 - 1.1. ประกอบด้วย ลักษณะส่วนบุคคล
 - 1.1.1. เพศ
 - 1.1.1.1. เพศชาย
 - 1.1.1.2. เพศหญิง
 - 1.1.2. อายุ
 - 1.1.2.1. 21-30 ปี
 - 1.1.2.2. 31-40 ปี
 - 1.1.2.3. 41-50 ปี
 - 1.1.2.4. 51-60 ปี
 - 1.1.2.5. 61 ปีขึ้นไป
 - 1.1.3. สถานภาพสมรส
 - 1.1.3.1. โสด
 - 1.1.3.2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 1.1.3.3. หย่าร้าง / แยกกันอยู่

- 1.1.4. ระดับการศึกษา
 - 1.1.4.1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.3. สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5. อัตราเงินเดือน
 - 1.1.5.1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.5.2. 15,001-20,000 บาท
 - 1.1.5.3. 20,001-30,000 บาท
 - 1.1.5.4. 30,001-40,000 บาท
 - 1.1.5.5. 40,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.6. อายุงาน
 - 1.1.6.1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 - 1.1.6.2. 6-10 ปี
 - 1.1.6.3. 11-15 ปี
 - 1.1.6.4. 16-20 ปี
 - 1.1.6.5. 21 ปีขึ้นไป
- 1.2. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ
 - 1.2.1. แบบเปิดเผย
 - 1.2.2. แบบประนีประนอม
 - 1.2.3. แบบยึดมั่นในหลักการ
 - 1.2.4. แบบมั่นคงทางอารมณ์
 - 1.2.5. แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติในธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 ระดับ คือ
 - 1.1. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในส่วนงาน
 - 1.2. พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าส่วน ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับส่วนงาน
2. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
3. ลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะหรือข้อมูลส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน
4. บุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยาท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ฯลฯ บุคลิกภาพของคนเรานั้นเป็นสิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาในการหล่อหลอม ซึ่งสามารถปรับปรุง พัฒนา หรือเสริมสร้างให้ดีขึ้นได้ ซึ่งบุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งในด้านส่วนตัว ครอบครัว และองค์การ
5. ลักษณะบุคลิกภาพ (Personality traits) หมายถึงบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างบุคคล ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่
 - 5.1. การเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออกเป็นลักษณะของบุคคลที่จะมีความก้าวหน้าในดำเนินงานขายและตำแหน่งงานบริหาร
 - 5.2. การประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมจะให้ความร่วมมือและเป็นที่น่าไว้วางใจ
 - 5.3. ยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการ เหตุผล ยืนหยัด และมุ่งความสำเร็จ
 - 5.4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สงบ เช่น ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย และผ่อนคลาย

5.5. เปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to experience) หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีจินตนาการ ความอยากรู้อยากเห็น และใจกว้าง

6. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ระดับและคุณภาพและความพึงพอใจต่อผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ



การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” “Effects of Big five personality traits on work effectiveness in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Company Limited 'staffs” ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม เพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัย ดังต่อไปนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบการศึกษา “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five)
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน
3. ประวัติความเป็นมาและแผนการพัฒนาศักยภาพของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five)

ความหมายของบุคลิกภาพ (Personality)

คำว่า บุคลิกภาพ (Personality) มาจากภาษาละตินว่า Persona แปลว่า หน้ากาก ซึ่งใช้สวมใส่เวลาแสดงการละเล่น เพื่อเปลี่ยนลักษณะของคนหนึ่งไปเป็นคนหนึ่ง ในพจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตสถาน พ.ศ. 2525 (2542: 259) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า เป็นสภาพนิสัยจำเพาะคน แต่นิสัยหมายถึง ความประพฤติที่เคยชิน ดังนั้นบุคลิกภาพ ก็คือ ความประพฤติที่เคยชินจำเพาะคน นักจิตวิทยาและนักการศึกษาได้ให้ความหมายของคำว่า “บุคลิกภาพ” ไว้หลายทัศนะดังต่อไปนี้

กิลฟอร์ด (Guiford. 1959: 7) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะที่เป็นแบบประจำตัวของบุคคล

แอลพอร์ต (Allport. 1961: Citing Lanzarus. 1959: 59) ให้นิยามบุคลิกภาพเป็นหน่วยที่รวมพลังของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดของเขา

กอร์ดอน (Gordon. 1963: 14) ให้ความหมายไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมของพฤติกรรมทั้งหมดที่เป็นลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคล

นอลล์ (Noll. 1965: 277) บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลที่ทำให้บุคคลอื่นสามารถบอกได้ว่าเขาเป็นคนอย่างไร ซึ่งแต่ละคนจะมีรูปแบบของการแสดงออกทางพฤติกรรมต่างๆ กัน

มันน์ (Munn. 1966: 38) บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน เป็นผลรวมของลักษณะทาง พันธุกรรมสิ่งแวดล้อม และผลของบุคลิกภาพ เป็นการปะทะกันระหว่างสถานการณ์ทางชีวภาพ สถานภาพทางสังคมและอิทธิพลทางวัฒนธรรม

อนาสตาซี (Anastasi. 1968: 111) กล่าวว่าบุคลิกภาพของบุคคลเกิดจากปฏิสัมพันธ์ ระหว่างพันธุกรรมกับสิ่งแวดล้อม พันธุกรรมเดียวกันแต่อยู่ในสภาพแวดล้อมต่างกันอาจก่อให้เกิด บุคลิกภาพต่างกัน หรือแม้แต่ในสภาพแวดล้อมและพันธุกรรมเดียวกันก็อาจทำให้เกิดบุคลิกภาพ ต่างกัน

แคทเทลล์ (Cattell. 1970: 2-3) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า เป็นสิ่งที่ช่วยให้เรา ทำนายได้ว่า บุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งของ บุคคล ทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้นภายใน

เบอร์นาร์ด (Bernard. 1970: 502) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นผลรวมทั้งหมดของท่าทาง รูปร่างลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้น อยู่ภายใน และที่แสดงออกมาให้เห็น

กู๊ด (Good. 1973: 417) บุคลิกภาพ คือ ผลรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ทั้งหมด ของบุคคล

มอริส (Morris. 1979: 618) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง รูปแบบของลักษณะต่างๆ (traits) ประจำตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม อารมณ์ แรงจูงใจ ความคิด และเจตคติ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่าบุคลิกภาพ (Personality) หมายถึง ลักษณะโดยรวม ของบุคคลซึ่งมีความเป็นเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา รสนิยม ฯลฯ

เชิดศักดิ์ โสมวาสินธุ์ (2520: 3) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะนิสัยที่รวมกันเป็น แบบเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล และเป็นสิ่งที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งพิจารณาได้จาก รูปแบบพฤติกรรมของบุคคลนั้น

วิมลพร พันธุมন্ত্রী (2534: 9) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลของพฤติกรรมทั้งหมด ของบุคคลทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้น อันได้แก่ ลักษณะท่าทางการแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึก นึกคิด ฯลฯ ซึ่งพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกนั้นจะต้องมีลักษณะเฉพาะในแต่ละบุคคลซึ่งเป็นเหตุให้ แต่ละบุคคลมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน

พรศิริ กองนวล (2539: 9) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะบุคคลที่คิดอยู่ภายในและแสดงออกมา เพื่อทำการโต้ตอบต่อสิ่งเร้าต่างๆ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากลักษณะท่าที การแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ ที่มีความแตกต่างกัน

สถิต วงศ์สุวรรณ (2540: 4) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของคุณลักษณะทั้งหลายอันประกอบขึ้นเป็นบุคคลผู้นั้น เป็นลักษณะประจำตัวมนุษย์ทั้งทางกายและทางใจ

สุชา จันทน์เอม (2541: 84-85) กล่าวว่า บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะต่าง ๆ ที่รวมกันในตัวบุคคล และวิธีการแสดงออกทางพฤติกรรมไม่จำเป็นว่าพฤติกรรมหรือคุณลักษณะเหล่านั้นจะดีหรือไม่ดีผิดหรือถูก

ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ (2543: 216) ให้ความหมายบุคลิกภาพว่า เป็นลักษณะโดดเด่นของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งแสดงออกแบบนั้นอยู่เป็นประจำ กับสถานการณ์เฉพาะอย่างจนเกิดเป็นนิสัยถาวร

วรรณ ประภา (2543: 47) กล่าวถึง บุคลิกภาพว่าเป็นภาพลักษณ์ภายนอกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นวิธีการเดิน การวางตัว การแต่งกาย ลักษณะการพูด ภาษาที่ใช้ ตลอดจนสไตส์การรับมือกับคน ล้วนแล้วแต่หลั่งไหลมาจากภายใน จนหลอมเป็นภาพลักษณ์ที่ดีจากความหมายดังกล่าวสรุปได้ว่า บุคลิกภาพ หมายถึง ผลรวมของพฤติกรรมต่างๆ ทั้งภายนอก และภายใน ตลอดจนทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งแสดงให้เห็นถึงคุณลักษณะนิสัยเฉพาะบุคคลที่คิดอยู่ภายใน และแสดงออกมาเพื่อทำการโต้ตอบต่อสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งสามารถสังเกตได้จากลักษณะท่าทีการแสดงออก รูปร่างหน้าตา ความรู้สึก ฯลฯ ที่มีความแตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึงแบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สถิติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ โดยเน้นบุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึงลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ ความชอบ/ไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เซอร์วิญญา และรสนิยม

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพหมายถึงลักษณะนิสัยทุกอย่างที่ประกอบขึ้นเป็นตัวบุคคลซึ่งสามารถมองเห็นได้จากภายนอก ได้แก่ รูปร่างหน้าตา กิริยามารยาท การแต่งกาย วิธีการพูด และลักษณะภายใน ได้แก่ สถิติปัญญา ความถนัด ลักษณะอารมณ์ประจำตัว ความรู้สึกนึกคิดที่รวมกันเป็นแบบอย่างเฉพาะของบุคคลจะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมที่สามารถสังเกตได้ ซึ่งทำให้แต่ละคนมีบุคลิกภาพที่ต่างกันออกไป รวมถึงการปรับตัวของบุคคลให้เข้ากับโลกภายนอก

ทฤษฎีและแนวคิดบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสำคัญ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) กล่าวว่าลักษณะบุคลิกภาพ (Personality Traits) เป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะค่อนข้างถาวรที่อธิบายถึงพฤติกรรมเฉพาะอย่างของบุคคล จากการศึกษาพฤติกรรมองค์การโดยใช้แบบทดสอบบุคลิกภาพที่มีมาตรฐาน (Standardized personality tests) เพื่อพิจารณาถึงลักษณะบุคลิกภาพของบุคคลในเชิงบวกและเชิงลบ จึงทำให้ได้มิติของบุคลิกภาพ 5 ประการ (Big five personality dimensions) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเปิดเผย (Extraversion) หมายถึง บุคลิกภาพที่ชอบเข้าสังคม ช่างพูด ช่างคุย และชอบแสดงออก เป็นลักษณะของบุคคลที่จะมีความก้าวหน้าในด้านงานขายและตำแหน่งงานบริหาร
2. การประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีจิตใจดี พร้อมจะให้ความร่วมมือและเป็นที่น่าไว้วางใจ
3. ลักษณะยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness) หมายถึง บุคลิกภาพที่มีความรับผิดชอบ มีหลักการเหตุผล ยึดมั่น และมุ่งความสำเร็จ ตัวอย่างของอาชีพที่มีบุคลิกภาพลักษณะนี้ได้แก่ วิศวกร ตำรวจ ผู้บริหาร พนักงานขาย และพนักงานที่มีทักษะและกึ่งทักษะ
4. ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สงบ เช่น ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย และผ่อนคลาย
5. เปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to experience) หมายถึง บุคลิกภาพที่แสดงถึงการมีจินตนาการ ความอยากรู้อยากเห็น และใจกว้าง

บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเคร (Costa; & McCrae. 1992)

องค์ประกอบแต่ละด้านของบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) จะมีลักษณะเป็นกลุ่มของคุณลักษณะประจำตัวของมนุษย์ที่มักจะเป็นไปด้วยกัน การให้คำจำกัดความขององค์ประกอบทั้งห้าเป็นความพยายามที่จะอธิบายส่วนสำคัญของคุณลักษณะเหล่านี้ ซึ่งคำอธิบายที่เป็นที่ยอมรับร่วมกันมากที่สุดคือ การพัฒนาของคอสตา และแมคเคร (Costa; & McCrae. 1992 อ้างถึงในวัลภา, 2542) มีลักษณะลำดับดังต่อไปนี้

1. บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว (Neuroticism) หมายถึง เป็นผู้ที่มีความวิตกกังวล (Anxiety) เป็นคนโกรธง่าย (Anger) ความท้อแท้ (Discouragement) การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) และมีอารมณ์เปราะบาง (Vulnerability)

1.1 มีความวิตกกังวล (Anxiety) หมายถึง บุคคลที่มีความวุ่นหวาดกลัว มีแนวโน้มที่จะวิตกกังวล ตึงเครียด กระสับกระส่าย

1.2 โกรธง่าย (Anger) เป็นลักษณะที่บ่งชี้แนวโน้มของความโกรธ และภาวะที่เกี่ยวข้อง เช่น ความหงุดหงิดและความขุ่นเคือง

1.3 ความท้อแท้ (Discouragement) เป็นผู้ที่มีความรู้สึกผิด เศร้า สิ้นหวัง และว่าเหว เป็นผู้ที่มีความท้อแท้ง่าย

1.4 การคำนึงถึงแต่ตนเอง (Self Consciousness) เป็นลักษณะผู้ที่มีอารมณ์ความรู้สึกเต็มไปด้วยความละอาย รู้สึกไม่สบายใจที่จะมีผู้อื่นอยู่แวดล้อม ไรต่อการแสดงออกที่ผู้อื่นมีต่อตนเอง และมีแนวโน้มที่จะรู้สึกต่ำต้อย เป็นลักษณะที่รู้สึกอาย หรือรู้สึกกังวลกับการเข้าสังคม

1.5 การมีความกระตือรือร้นแรง (Impulsiveness) หมายถึง การไม่สามารถที่จะควบคุมแรงกระตุ้น และความต้องการของตนเอง

1.6 อารมณ์เปราะบาง (Vulnerability) หมายถึง ความอ่อนแอต่อความเครียด ไม่สามารถเผชิญกับความเครียดได้ เป็นผู้ที่ต้องพึ่งพาผู้อื่น เป็นคนสิ้นหวังตื่นตระหนกเมื่อประสบกับสถานการณ์ฉุกเฉิน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำสุดในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ เป็นผู้ที่มีลักษณะยืดหยุ่น (Resilient) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มมีประสบการณ์ชีวิตในระดับของความมีเหตุผลมากกว่าคนส่วนใหญ่ และดูเหมือนว่าในบางครั้งจะไม่ถูกรบกวนกระทบกระเทือนจากสิ่งรอบตัวที่เกิดขึ้น ผู้ที่มีระดับของความยืดหยุ่นมากกว่า จะรู้สึกกังวลใจต่อสิ่งเร้าเพียงเล็กน้อยจากสภาพแวดล้อมรอบกาย แต่สิ่งเร้าจะต้องมีปริมาณที่มากพอให้เขารู้สึกกังวลใจ ลักษณะสุดขั้วเช่นนี้มีคุณค่าสำคัญในบางบทบาทของสังคม เช่น ผู้ควบคุมการจราจรทางอากาศ นักบินสอดแนมของกองทัพ ผู้จัดการทางการเงิน และวิศวกร เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ เป็นผู้ที่มีปฏิกริยาโต้ตอบทันที (Reactive) ต่อสิ่งเร้า หมายถึง เป็นผู้ที่มีความหวั่นไหวทางอารมณ์มากกว่าคนส่วนใหญ่ และรายงานว่ามีความพึงพอใจในชีวิตน้อยกว่าคนส่วนใหญ่ และพบว่าผู้ที่มีความรู้และมีระดับการศึกษาสูงความหวั่นไหวทางอารมณ์ที่อยู่ในระดับสูงจะเข้ามาบรรเทาหรือเป็นอุปสรรคต่อการทำงานได้ ตัวอย่างบทบาททางสังคมของบุคคลที่มีบุคลิกภาพเช่นนี้ คือ นักสังคมสงเคราะห์ นักวิชาการ ผู้ทำหน้าที่ให้บริการลูกค้า สมาชิกสภา เป็นต้น

ตาราง 1 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหวั่นไหว

บุคลิกภาพแบบหวั่นไหว	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความวิตกกังวล	สงบ	วิตกกังวล
ความโกรธ	โกรธช้า	โกรธเร็ว

ตาราง 1 (ต่อ)

บุคลิกภาพแบบห้วนไหว	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความท้อแท้	ท้อแท้ยาก	ท้อแท้ง่าย
การคำนึงถึงแต่ตนเอง	รู้สึกอีกอภัย	รู้สึกอีกอภัยง่าย
การมีความกระตือรือร้นแรง	ทนต่อสิ่งทีมากกระตุ้นได้	ถูกยั่วยุได้ง่าย
อารมณ์แปราะบาง	เผชิญความเครียดได้ดี	รับมือกับความเครียดอย่างลำบาก

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard and Howard (2001)

2. บุคลิกภาพแบบแสดงตัว (Extraversion) หมายถึง การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (Assertiveness) การชอบมีกิจกรรม (Activity) ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement Seeking) การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions)

2.1 การเป็นผู้มีความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การเป็นผู้ที่มีความรักและเป็นมิตรต่อผู้อื่น เป็นผู้ที่มีความรักผู้อื่นอย่างแท้จริง

2.2 ความชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น (Gregariousness) หมายถึง ความชอบที่จะอยู่ร่วมกับผู้อื่นเป็นหมู่คณะ

2.3 การแสดงออกแบบตรงไปตรงมา (assertiveness) หมายถึง ผู้ที่กล้าที่จะแสดงความเป็นผู้นำ หรือเป็นผู้ที่มีอิทธิพลในสังคม

2.4 การชอบมีกิจกรรม (Activity) หมายถึง ผู้ที่มีความว่องไว ตื่นตัว มีความต้องการทำกิจกรรมอยู่เสมอ

2.5 ชอบแสวงหาความตื่นเต้น (Excitement-Seeking) หมายถึง ผู้ที่ชอบสิ่งแวดล้อมที่มีสีสันสดใส

2.6 การมีอารมณ์ด้านบวก (Positive Emotions) หมายถึง ผู้ที่มีความสนุกสนาน มีความสุข มีความหวัง และมองโลกในแง่ดี

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่มีลักษณะเก็บตัว หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะชอบความอิสระ สงบเสงี่ยม มั่นคง และชอบจะทำอะไรคนเดียวมากกว่าอาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการฝ่ายผลิต นักฟิสิกส์ นักวิทยาศาสตร์ เป็นต้น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ ผู้ที่มีลักษณะแสดงตัว (Extravert) ผู้ที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้นำมากกว่า มีความเป็นมิตร และชอบการแสดงออกต่อหน้าคนอื่น ๆ มีกิจกรรมทางกายภาพ และการพูดมากกว่าคนส่วนใหญ่ อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าวเช่น นักแสดง พนักงานขาย นักการเมือง นักสังคมศาสตร์

ตาราง 2 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัว

บุคลิกภาพแบบแสดงตัว	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความอบอุ่น	ไว้ตัว เป็นพิธีการ	เป็นมิตรและสนิทสนม
การชอบอยู่ร่วมกับผู้อื่น	ไม่ชอบเข้าสังคม	ชอบเข้าสังคม
การแสดงออกตรงไปตรงมา	ชอบอยู่เบื้องหลัง	ชอบแสดงออก เป็นผู้นำ
การชอบมีกิจกรรม	ทำกิจกรรมอย่างไม่เร่งรีบ	ทำกิจกรรมอย่างกระฉับกระเฉง
การชอบแสวงหาความตื่นเต้น	ไม่ค่อยต้องการความตื่นเต้น	กระหายความตื่นเต้น
การมีอารมณ์ด้านบวก	ไม่ค่อยร่าเริง	ร่าเริง มองโลกในแง่ดี

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard and Howard (2001)

3. บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) หมายถึง การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) ความสุนทรีย์ (Aesthetics) การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) การปฏิบัติ (Actions) การมีความคิด (Ideas) การยอมรับค่านิยม (Values)

3.1 การเป็นคนช่างฝัน (Fantasy) หมายถึง ผู้ที่มีชีวิตไปด้วยจินตนาการและความฝัน มีความคิดสร้างสรรค์ภายในตนเอง

3.2 ความสุนทรีย์ (Aesthetics) หมายถึง ผู้ที่ห่วงใยกับงานและความงดงามในศิลปะ บทกวี

3.3 การเปิดเผยความรู้สึก (Feelings) หมายถึง การเป็นผู้ที่รับรู้อารมณ์และความรู้สึกภายในตนเอง

3.4 การปฏิบัติ (Actions) หมายถึง ผู้ที่พร้อมที่จะลองทำกิจกรรมใหม่ๆ เช่น รับประทานอาหารใหม่ๆ ชอบความแปลกใหม่หลากหลายกว่าความเคยชินที่ปฏิบัติอยู่

3.5 การมีความคิด (Ideas) หมายถึง การมีความคิดที่จะเปิดรับเหตุการณ์หรือเรื่องใหม่ๆ

3.6 การยอมรับค่านิยม (Values) หมายถึง การมีความพร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่าง ๆ เช่น ค่านิยมทางสังคม การเมือง และศาสนา

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพแบบนี้ คือ การเป็นนักอนุรักษ์ (Preserver) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจแคบ เป็นนักอนุรักษ์นิยม ไม่ชอบการเปลี่ยนแปลง รู้สึกสะดวกใจเมื่ออยู่ร่วมกับครอบครัวคนรู้จัก อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้จัดการทางการเงิน ผู้ปฏิบัติงานประจำ ผู้จัดการโครงการ นักวิทยาศาสตร์ประยุกต์

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูงคือ การเป็นนักสำรวจ (Explorer) หมายถึง ผู้ที่มีความสนใจกว้าง หลงใหลไปกับประสบการณ์แปลกใหม่ หรือ นวัตกรรมใหม่ ๆ หรือมีลักษณะเสรีนิยม อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น สถาปนิก ศิลปิน นักบริหาร ตัวแทนแลกเปลี่ยนและนักวิทยาศาสตร์

ตาราง 3 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์

บุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การเป็นคนช่างฝัน	ให้ความสำคัญกับปัจจุบัน	มีจินตนาการ ช่างฝัน
การช่างซึ่งในความงาม	ไม่สนใจในศิลปะ	ช่างซึ่งในศิลปะและความสวยงาม
การเปิดเผยความรู้สึก	เพิกเฉย ไม่สนใจในความรู้สึกต่าง ๆ	เห็นคุณค่าของอารมณ์ด้านต่างๆ
การปฏิบัติ	ชอบทำในสิ่งเคยชิน	ชอบความหลากหลาย ลองสิ่งใหม่ๆ
การมีความคิด	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองแคบ	เน้นการใช้เหตุผลในมุมมองกว้าง
การยอมรับค่านิยม	ไม่ยอมรับค่านิยมใหม่ๆ	พร้อมที่จะตรวจสอบค่านิยมต่างๆ

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard and Howard (2001)

4. บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness) หมายถึง การเป็นผู้ไว้ใจผู้อื่น (Trust) ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) การยอมตามผู้อื่น (Compliance) ความสุภาพ (Modesty) และความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender – Mindedness)

4.1 การเป็นผู้ไว้วางใจผู้อื่น (Trust) หมายถึง การที่เชื่อว่าผู้อื่นมีความซื่อสัตย์และเจตนาดี

4.2 ความตรงไปตรงมา (Straight Forwardness) หมายถึง การมีความจริงใจที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นอย่างตรงไปตรงมา

4.3 ความรู้สึกเอื้อเฟื้อ (Altruism) หมายถึง ผู้ที่มีความห่วงใยในสวัสดิภาพของผู้อื่น เป็นผู้ที่ชอบช่วยเหลือผู้อื่น

4.4 การยอมตามผู้อื่น (Compliance) หมายถึง ผู้ที่มีลักษณะอ่อนโยนตอบสนองการกระทำของผู้อื่นอย่างสุขุม

4.4 ความสุภาพ (Modesty) หมายถึง ผู้ที่ถ่อมตน ไม่ชมว่าตนเองเหนือกว่าผู้อื่น

4.5 ความมีจิตใจอ่อนโยน (Tender-Mindedness) หมายถึง ผู้ที่ให้ความสำคัญต่อความเป็นมนุษย์ของผู้อื่น มีความห่วงใยต่อความต้องการของผู้อื่น

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำในบุคลิกภาพนี้ คือ การเป็นนักท้าทาย (Challenger) หมายถึง ผู้ที่มุ่งไปยังความต้องการและบรรทัดฐานส่วนตัวของตนมากกว่าของกลุ่ม มีความเกี่ยวข้องกับอำนาจที่ได้มา อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้นำทางทหาร ผู้จัดการ นักโฆษณา

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นนักปรับตัว (Adapter) หมายถึง ผู้ที่มีแนวโน้มทำตามความต้องการของกลุ่ม ยอมรับตามบรรทัดฐานของกลุ่มมากกว่ายืนกรานตามบรรทัดฐานของตนเอง มีความกลมกลืนในการปรับตัว อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น งานด้านสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา

ตาราง 4 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบประนีประนอม

บุคลิกภาพแบบประนีประนอม	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
ความไว้วางใจผู้อื่น	ช่างเยาะเย้ย ถากถาง ขี้ระแวง	เห็นว่าผู้อื่นเจตนาดี ซื่อสัตย์
ความตรงไปตรงมา	ระแวงระวัง พุดเกินจริง	จริงใจ ตรงไปตรงมา
ความเอื้อเฟื้อ	ไม่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น
การยอมตามผู้อื่น	ก้าวร้าว ชอบแข่งขัน	ประนีประนอม ค่อยๆตาม
ความสุภาพ	รู้สึกว่าเขาเหนือผู้อื่น	สุภาพ
การมีจิตใจอ่อนโยน	ติดยึดอยู่กับเหตุผล	จิตใจอ่อนโยน พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลง

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard and Howard (2001)

5. บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก (Conscientiousness) หมายถึง การมีความสามารถ (Competence) ความเป็นระเบียบ (Order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dedication) ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) และแนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation)

5.1 การมีความสามารถ (Competence) หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้ ความเป็นเหตุเป็นผล และมีประสิทธิภาพในตนเอง

5.2 ความเป็นระเบียบ (Order) หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย

5.3 การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (Dedication) หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

5.4 ความต้องการสัมฤทธิ์ผล (Achievement Striving) หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย

5.5 ความมีวินัยต่อตนเอง (Self-Discipline) หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จ แม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่ายหรืออุปสรรคก็ตาม

5.6 แนวคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน (Deliberation) หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนต่ำของผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบนี้ คือ ผู้ที่สามารถปรับตัวยืดหยุ่นได้ (Flexible) เป็นผู้ที่ง่ายต่อการถอนแวกออกจากเป้าหมาย และให้ความสนใจที่เป้าหมายน้อยกว่า นิยมหาความสุข โดยทั่วไปมักปล่อยปละละเลยที่จะใส่ใจในเป้าหมาย อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น นักวิจัย ที่ปรึกษา นักสอบสวน

ลักษณะสุดขั้วของผู้ที่ได้คะแนนสูง คือ การเป็นผู้ที่มุ่งเป้าหมาย (Focused) จะมีการแสดงออกถึงผลของการควบคุมตนเองสูง ทั้งเป้าหมายส่วนตัวและอาชีพ ลักษณะทั่วไปจะเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จในอาชีพ มีลักษณะขยัน มุ่งมั่น ยากต่อการทำให้ไขว้เขว อาชีพที่มีลักษณะพื้นฐานดังกล่าว เช่น ผู้บริหารระดับสูง ผู้นำ ที่ประสบความสำเร็จ

ตาราง 5 ลักษณะองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การมีความสามารถ	รู้สึกว่าจะไม่ได้เตรียมพร้อมบ่อยครั้ง	รู้สึกว่าจะมีความสามารถและมีประสิทธิภาพ
ความเป็นระเบียบ	ไม่เป็นระเบียบ ไม่มีระบบ	เป็นระเบียบเรียบร้อย

ตาราง 5 (ต่อ)

บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนต่ำ	ลักษณะผู้ที่ได้คะแนนสูง
การมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่	ไม่เอาใจใส่ต่อน้ำที่	มีจิตสำนึกรับผิดชอบต่อหน้าที่
ความต้องการสัมฤทธิ์ผล	มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ	มีความพยายามเพื่อให้สำเร็จ เป้าหมาย
ความมีวินัยในตนเอง	ผลัดวันประกันพรุ่ง วอกแวก	มุ่งมั่นการปฏิบัติภารกิจให้ สำเร็จ
ความคิดที่ใช้ปฏิบัติงาน	ปฏิบัติโดยปราศจากการ ไตร่ตรอง	คิดอย่างรอบคอบก่อนปฏิบัติ

ที่มา: Costa; & McCrae, 1992 quoted in Howard and Howard (2001)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ประสิทธิผล (Effectiveness)

ความหมายของประสิทธิผล

คำว่าประสิทธิผล (Effectiveness) มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย เช่น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ให้ความหมายของประสิทธิผล คือ ผลสำเร็จหรือผลที่เกิดขึ้น ซึ่งแตกต่างจากความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงานความแตกต่างระหว่างคำสองคำนี้พอจะเห็นได้อย่างชัดเจนจากการอธิบายของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2539:8-9) กล่าวคือ ประสิทธิผล คือ ความสามารถในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจจะไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการ แต่ประสิทธิภาพเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดและใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุดโดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิผลหรือการบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้อย่างสูงสุดในขณะที่คูริลอฟท์และคณะ (Kuriloft and others. 1993: 629-630) ให้ความหมายของประสิทธิผลหมายถึง ความสามารถในการจัดการให้ปัจจัยนำเข้า (Input) และ ผลลัพธ์ (Output) ที่ได้มีความสมดุล (Equilibrium) นอกจากนี้ มอร์เฟตและคณะ (เปรมสุรีย์ เชื่อมทอง. 2539: 9; อ้างอิงมาจาก Morphet and others. 1967: 93-97) ยังให้ความหมายของประสิทธิผลว่า เป็นความสามารถของผู้นำที่จะทำหน้าที่จูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาให้มาทำงานอย่างเสียสละ ทั้งนี้ ผู้นำจะทำหน้าที่ประสานงานให้งานนั้นเกิดผลสำเร็จแก่หน่วยงาน สเวนสตีเยร์ (Steers. 1977: 1) มีแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลว่า มีความ

แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับความเข้าใจของนักวิชาการในแต่ละสาขา เช่น นักเศรษฐศาสตร์หรือนักวิเคราะห์การเงินให้ความหมายอย่างเดียวกันกับผลกำไร (Profit) หรือผลประโยชน์จากการลงทุน (Return on investment) ผู้จัดการฝ่ายผลิตย่อมให้ความหมายถึงคุณภาพ (Quantity) ของผลผลิตที่เป็นสินค้าหรือบริการ

จากการที่นักวิชาการต่างสาขาให้ความหมาย “ประสิทธิผล” แตกต่างกันไปตามแนวความคิดของสาขาของตน มีผลทำให้เกิดความคิดที่แตกต่างกันในการวัดประสิทธิผลขององค์กรและวิธีการในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรอย่างชัดเจน ตามมุมมองและทัศนะของนักวิชาการหรือนักวิชาการหรือนักบริหารแต่ละสาขา เช่น ผู้จัดการและนักวิเคราะห์องค์กร (Organizational Analysts) มักคิดว่ามีหลักเกณฑ์ในการประเมิน (Evaluation Criterion) ความมีประสิทธิภาพขององค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น คือ วัดจาก ผลกำไร ซึ่งก็ปรากฏว่าไม่สามารถใช้เครื่องวัดที่ถูกต้องอย่างเดียวได้ เพราะไม่มีองค์กรไหนสามารถจะอยู่รอด (Survive) ในระยะยาวได้ ถ้าหากองค์กรมุ่งแต่จะสนองตอบเป้าหมายในการแสวงหาผลกำไรแต่ประการเดียวโดยไม่สนใจความต้องการและเป้าหมายของคนในองค์กรและสังคมส่วนรวม ดังนั้น การวัดประสิทธิผลจึงจำเป็นต้องพิจารณาให้ครอบคลุมถึงเกณฑ์หลายประการ (Criterion) เพื่อให้ได้มาซึ่งประโยชน์ในการวัดประสิทธิผลและการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรอย่างแท้จริง

ในที่นี้ เมื่อพิจารณาถึงที่ประสิทธิผลขององค์กรแล้วพบว่า มีนักวิชาการสาขาต่าง ๆ ให้ความหมายแตกต่างกันไปในรายละเอียดตามสาขาวิชาของแต่ละคน ดังเช่น

ฟิดเลอร์ (Fiedler. 1967: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คือ ความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมการวางตนในที่ทำงานและบรรยากาศการทำงานในกลุ่มที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าหมาย

เรดดิน (Reddin. 1970: 43) ให้คำจำกัดความว่า คือ ความสามารถของบุคคลในการทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ภายใต้สถานการณ์ซึ่งในที่นี้คือ บรรยากาศองค์กรและถ้าสถานการณ์เอื้ออำนวยเหมาะสมแล้วการบริหารจะมีประสิทธิผลมาก ถ้าสถานการณ์ไม่เหมาะสมแล้วการบริหารงานจะมีประสิทธิผลน้อย

นอร์ทคราฟและนีล (Northcraft and Neale. 1990: 6)(สุทธิติ ชัตติยะ. 2545. อ้างอิงมาจาก Northcraft and Neale. 1990: 6) สรุปว่า เป็นความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้

แมคฟาร์แลนด์ (Mc.Farland.1979: 438-439) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรในการที่จะอยู่รอด (Survive) ปรับตัว (Adapt) รักษาสภาพ (Maintain) และเติบโต (Grow) ไม่ว่าองค์กรนั้นจะมีหน้าที่ใดที่จะต้องกระทำให้ลุล่วงไป

รอบบินส์ และ โคเตอร์ (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545: 42; อ้างอิงจาก Robbins and Coulter. 1999: 9) ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานให้ประสบความสำเร็จในแง่การจัดการ คือการปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายขององค์กรประกอบด้วยคุณลักษณะที่สำคัญประสิทธิภาพขององค์กร ต้องวิเคราะห์ต่อไปถึงความสำเร็จของเป้าหมายว่าเป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือระยะยาว และเป็นเป้าหมายที่แท้จริง หรือเป็นเพียงเป้าหมายทางการที่ระบุไว้ให้บุคคลภายนอกทราบเป้าหมายต่างๆที่กำหนดและทำบรรลุผลลงได้นั้น ได้ตกเป็นของกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มใดอีกด้วย เช่น เป็นของผู้ถือหุ้น พนักงานฝ่ายจัดการ หรือกับคู่ค้าลูกค้า และบุคคลภายนอกรวมทั้งสังคมโดยรวม

ธงชัย สันติวงษ์ (รุ่งรัตน์ ศิริวรรณวิทย์. 2547: 33; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2539: 315) ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไป และบรรลุเป้าหมายต่างๆที่ตั้งไว้

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542: 15) เป้าหมายเป็นตัวชี้วัดในสิ่งที่เราต้องการทำให้สำเร็จและเป็นแนวทางที่องค์กร และสมาชิกองค์กรมีความคิดที่สอดคล้อง และปฏิบัติตามทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและได้ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2548: 39) ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ประสิทธิภาพจึงวัดกันที่ว่าองค์กรสามารถตอบสนองผู้บริโภคด้วยสินค้า หรือบริการที่เป็นที่ต้องการหรือไม่ และสามารถบรรลุในสิ่งที่พยายามจะทำมากน้อยเพียงใด ความหมายของ ปีเตอร์ ดรักเกอร์ นักคิดทางด้านการบริหารที่นิยามประสิทธิภาพว่าเป็นเรื่องของ การ “ทำในสิ่งที่ถูกต้อง” เกณฑ์การวัดอีกตัวหนึ่งคือ การอยู่รอด ซึ่งเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อองค์กรต้องสามารถปรับตัวต่อภาวะการณ์ และสิ่งใหม่ๆที่เกิดขึ้นและสามารถมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในพร้อมกันไปด้วยเสมอ การวัดความประสิทธิภาพโดยวัดการอยู่รอดขององค์กร เท่ากับเป็นการวัดความสำเร็จขององค์กรในระยะยาว โดยมีเงื่อนไขไว้ว่าองค์กรจะต้องมีประสิทธิภาพการทำงานจากระบบปฏิบัติงานภายในเสมอ

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others 1988: 812) นิยามประสิทธิภาพไว้ว่าประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของ การกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิภาพสูงต่ำเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วนทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพและใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิภาพอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์ไว้ ผลที่

เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมดีงาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือเป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีและเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลาให้น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

5) การพัฒนา (Development) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมความหมายของประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการสร้างให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งบางครั้งไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ไปในกระบวนการ โดยมีทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency team) สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การวัดประสิทธิภาพ

การวัดประสิทธิภาพขององค์กรนั้น สามารถแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ (Steers. 1975: 546-549; 1977: 38-43; Dessler. 1986: 65-69)

1. การวัดประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้เดียว (Single Criterion Measures of Effectiveness) การวัดประสิทธิภาพขององค์กรในระยะเริ่มแรก ส่วนใหญ่จะวัดประสิทธิภาพแบบตัวบ่งชี้

เดี่ยวโดยจะใช้ตัวบ่งชี้ที่เหมาะสมที่สุดเพียงตัวเดียวเท่านั้นในการวัดความสำเร็จขององค์กร (Steers.1975: 546) ตัวบ่งชี้เดี่ยวหลายตัวที่ใช้ในการประเมินประสิทธิผลขององค์กร เช่น ความสามารถในการผลิต กำไรสุทธิ ความสำเร็จในภารกิจ ความเติบโต และความมั่นคงขององค์กร และการบรรลุเป้าหมาย เป็นต้น

แคมป์เบลล์ และคนอื่น ๆ (Campbell. 1977: 36-39; Citingbell and other. 1974) ได้ทำการสำรวจรายการตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรแบบตัวบ่งชี้เดี่ยวพบว่ามีอยู่ถึง 30 ตัว ดังนี้ ประสิทธิภาพในภาพรวม ผลผลิต ประสิทธิภาพ ผลกำไร คุณภาพ อุบัติเหตุ การเติบโต การขาดงาน การเปลี่ยนงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจ ขวัญ การควบคุม ความขัดแย้ง/กลมเกลียว ความยืดหยุ่น/การปรับตัว การวางแผนและการตั้งเป้าหมาย ความเห็นพ้องในเป้าหมายการยอมรับเป้าหมายขององค์กรเป็นของตน ความสอดคล้องกันของบทบาทและบรรทัดฐานทักษะการบริหาร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทักษะการบริหารงาน การบริหารข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร ความพร้อม การใช้ประโยชน์จากสิ่งแวดล้อม การประเมินโดยสภาพแวดล้อมภายนอก ความมั่นคง คุณค่าของทรัพยากรบุคคล การมีส่วนร่วมและมีอิทธิพลร่วม การให้ความสำคัญต่อการอบรมและการพัฒนา และการให้ความสำคัญต่อสัมฤทธิ์ผล

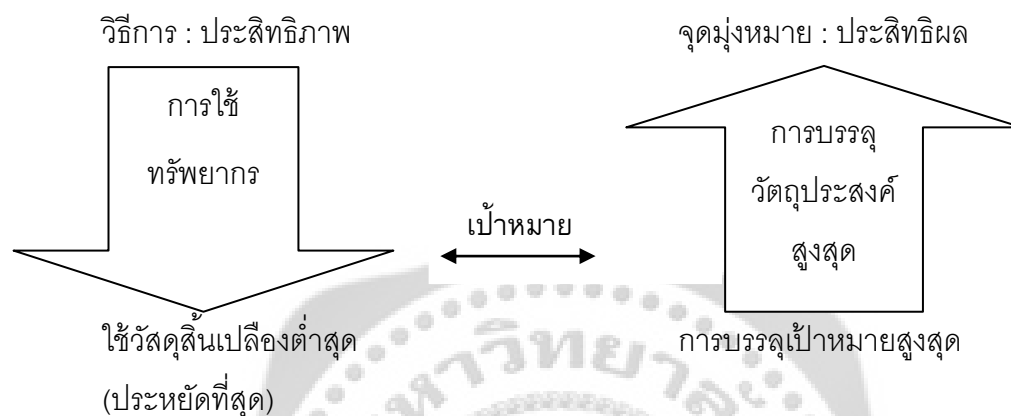
ปัญหาที่สำคัญของการวัดตัวแปรบ่งชี้เดี่ยวก็คือ เป็นการยากที่จะยอมรับได้ว่าตัวบ่งชี้เหล่านี้จะมีความครอบคลุมและเพียงพอต่อการวัดประสิทธิผลขององค์กร ทั้งนี้เพราะองค์กรโดยทั่วไปจะมีวัตถุประสงค์หลายประการ การที่จะวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้เดี่ยวจึงเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ยาก เพราะจะไม่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรได้ (Mc.Farland. 1979: 428)

2. การวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัว (Multiple Criterion Measures of Effectiveness) เป็นการวัดที่ได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย และกว้างขวาง และเป็นการใช้หลักเกณฑ์หลายอย่างเรียกว่า เครื่องวัดประสิทธิผลหลายองค์ประกอบ (Multivariate Effectiveness Measures; อ้างใน Steers Richaard M. 1977) โดยในการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวนั้นทำได้จากการนำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการวัดประสิทธิผลขององค์กรแบบตัวบ่งชี้เดี่ยวมาวัดรวมกันการวัดประสิทธิผลขององค์กรโดยใช้ตัวบ่งชี้หลายตัวนี้ ทำให้สามารถสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness)

รอบบินส์ และ โคเตอ์ (Robbins and Coulter.1999 : 6) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล 2 คำนี้มีความหมายแตกต่างกัน ดังนี้ ประสิทธิภาพคำนึงถึงการใช้ทรัพยากร (Resource) ให้เกิด

ประหยัด หรือสิ้นเปลืองน้อยที่สุด ส่วนประสิทธิผลนั้นคำนึงถึงความสามารถบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) ที่กำหนด 2 คำนี้ไว้ มีความเกี่ยวข้องกัน คือ บริษัทจะมีวิธีการ คือการจัดสรรทรัพยากรให้เกิดการสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย คือ ประสิทธิภาพหรือการให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด ดังรูป



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลเป็นดัชนีชี้วัดถึงผลงาน Performance และความสำเร็จขององค์กร องค์กรใดสามารถเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และบรรลุเป้าหมายนั้นได้ (คือมีประสิทธิภาพ) ด้วยการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างคุ้มค่า (คือมีประสิทธิภาพ) มากเท่าไร ย่อมเป็นองค์กรที่สูงในผลงานและความสำเร็จมากเท่านั้น

โดยหลักการแล้ว องค์กรควรจะมีทั้งประสิทธิผล และประสิทธิภาพควบคู่กัน แต่ปรากฏว่าบ่อยครั้งองค์กรจำนวนมากที่สามารถทำได้เพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง องค์กรบางแห่งอาจทำให้มีประสิทธิภาพบรรลุเป้าหมายไว้ แต่กลับมีการใช้จ่ายทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เช่น การต้องใช้วัสดุหรือวัสดุอุปกรณ์มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น และรวมถึงการใช้แรงงานคนอย่างสิ้นเปลือง และเหนื่อยอ่อนด้วย บางองค์กรอาจมีประสิทธิภาพการทำงานดี แต่อาจไม่มีประสิทธิผลเลย เช่น องค์กรอาจจะสามารถผลิตภัณฑ์ หรือให้บริการได้โดยมีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง แต่กลับไม่สามารถขายสินค้าที่ไม่ตรงกับความต้องการของลูกค้า หรือไม่สามารถอำนวยความสะดวกที่ได้คุณภาพตรงตามทีลูกค้าอยากได้ ซึ่งในที่สุดการขายก็จะตกต่ำลงเรื่อย ในการวัดผลงานโดยรวมขององค์กรจึงจำเป็นต้องมีการพิจารณาทั้งสองอย่าง คือความมีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของการทำงานควบคู่กัน องค์กรที่มีประสิทธิผลในช่วงสั้นจึงไม่แน่นอนเสมอไปว่าจะมีประสิทธิผลต่อเนื่องไปในระยะยาวด้วยคำว่าประสิทธิผล และประสิทธิภาพเป็นของคู่กันก็จริงแต่อาจจะไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

องค์การที่จะสามารถอยู่รอด และเติบโตได้ในปัจจุบัน จะต้องสามารถสร้างทั้งประสิทธิภาพ และประสิทธิผลให้กับตนเองได้ไปพร้อม ๆ กัน ต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วด้วยสินค้า และบริการที่เป็นที่ต้องการอย่างแท้จริงในระดับคุณภาพ และราคาที่สามารถแข่งขันได้ ปัจจุบันองค์การทั้งหลายไม่เพียงแต่จะต้องแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ ในประเทศเท่านั้น การที่โลกเปิดกว้าง และเชื่อมโยงถึงกันในทุกด้าน ทำให้้องค์การต้องแข่งขันกับคู่แข่งจากภายนอกประเทศด้วยอยู่ตลอดเวลา ความคิดในเรื่องประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และผลงานจึงเป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ หากหวังความเติบโตขององค์การ

การศึกษาประสิทธิผลของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ก็มีลักษณะเช่นเดียวกันดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพของกลุ่มงาน หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในกลุ่มงานที่สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความสามารถในการดำเนินการให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกลุ่มและองค์กร ซึ่งอาจจะไม่ได้คำนึงถึงปริมาณของทรัพยากรที่ใช้ในกระบวนการแต่มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรลุเป้าหมายให้ได้สูงสุด

3. ประวัติความเป็นมาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ทิสโก้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2512 มีสถานะเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกของประเทศไทย ด้วยเงินทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท ชื่อ “ทิสโก้” และตราสัญลักษณ์ “TISCO” มาจากชื่อภาษาอังกฤษที่ใช้ว่า “Thai Investment and Securities Company Limited” ทิสโก้ได้พัฒนาบทบาทตามหลักการธนาคารเพื่อการค้าและการลงทุน (Investment Bank) โดยพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของระบบเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เป็นผู้ริเริ่มให้บริการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในประเทศไทย เป็นผู้บุกเบิกตลาดสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พัฒนากิจการ Investment Banking ได้แก่ การรับประกันการจำหน่ายหุ้นและหุ้นกู้ ริเริ่มงานวิจัยธุรกิจ อุตสาหกรรม รายงานเครดิต การพัฒนาวิธีการให้กู้ร่วมแบบ Syndicate Loan เปิดดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์โดยเป็นหนึ่งในสมาชิกผู้ก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการพัฒนา ตลาดทุนในประเทศไทยตลอดมาจนกระทั่งแล้ว ทิสโก้อย่างเป็นหนึ่ง ในสถาบันการเงินกลุ่มแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจจัดการกองทุน ให้บริการจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่นักลงทุนทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคลกว่า 36 ปี ที่ทิสโก้เติบโตอย่างมั่นคง จนเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการทั้งในด้านเงินทุนหลักทรัพย์ และจัดการกองทุน ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นในการมีส่วนร่วมพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุนของไทย เมื่อรัฐบาลมีนโยบายยกระดับบริษัทเงินทุนที่มีความพร้อมเป็นธนาคารพาณิชย์ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ทิสโก้จึงเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์

เต็มรูปแบบจากกระทรวงการคลัง และเปลี่ยนสถานะเป็น "ธนาคารทิสโก้" เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 โดยมีที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ณ อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ กรุงเทพฯ และมีสาขาของธนาคารในส่วนภูมิภาคในเขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วประเทศ

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินธุรกิจกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อโดยจัดแบ่งออกเป็น (1) สินเชื่อพาณิชย์ธนกิจหรือสินเชื่อรายใหญ่ (2) สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ (3) สินเชื่อรายย่อย โดยในการดำเนินธุรกิจกรรมเกี่ยวกับสินเชื่อรายย่อยนี้ จะประกอบไปด้วยธุรกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งสินเชื่อบ้าน ประกันชีวิตและประกันภัย เป็นต้น โดยมีสินเชื่อเช่าซื้อเป็นสินเชื่อหลักในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งในการบริหารงานสำหรับสินเชื่อเช่าซื้อนี้ยังถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกคือ ส่วนงานบริหารการขาย และ ส่วนที่ 2 คือ **ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย (RETAIL CREDIT & COLLECTION)** โดยส่วนงานนี้จะประกอบไปด้วย ฝ่ายควบคุมสินเชื่อรายย่อย (RETAIL CREDIT) ฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย (RETAIL COLLECTION) ฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมายสินเชื่อรายย่อย (RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL) และฝ่ายบริการและสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย (RETAIL SERVICES & SUPPORT) ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในส่วนงานนี้จะมีความรับผิดชอบหลักในการวิเคราะห์สินเชื่อ การบริหารหนี้ การติดตามหนี้ และการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าตลอดอายุการเช่าซื้อ ตามลำดับ โดยรวมแล้วจึงอาจกล่าวได้ว่าส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยนี้ เป็นส่วนงานที่สำคัญในการบริหารและจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกิจกรรมสินเชื่อเช่าซื้อของธนาคารมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่สูงที่สุด

สำหรับแผนในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ในปีนี้ธนาคารจะยึดตาม Training Roadmap ที่ทางหน่วยงานได้ระบุ และส่งมาให้หน่วยงาน TISCO Learning Center (TLC) ในแต่ละปีว่าแต่ละแผนกต้องการที่จะอบรมและพัฒนาเกี่ยวกับงานของตนเองเรื่องอะไรบ้าง ส่วน TLC ก็จะมีแผนในการพัฒนาพนักงานตามนโยบายขององค์กรว่าปีนี้องค์กรดำเนินธุรกิจและเน้นไปด้านไหน แล้ว TLC ก็มาวางแผนที่จะพัฒนาพนักงานเพื่อให้สอดคล้องกับองค์กรต่อไป โดยในปีนี้มีแผนคร่าวๆ ที่จะพัฒนาแยกออกเป็น 3 ส่วนด้วยกัน คือ

1. การพัฒนาหลักสูตรที่เป็น General เป็นหลักสูตรสำหรับพนักงานทุกคน เกี่ยวกับเรื่อง que ทุกคนควรรู้เป็นหลักสูตร Basic ทั่วไป
2. หลักสูตรทักษะ ทางด้าน skill อาจเป็นหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานโดยตรง เน้นเฉพาะหน่วยงานนั้นๆ หรือเป็นหลักสูตรเฉพาะระดับ Head or supervisor
3. หลักสูตรเฉพาะ เป็นหลักสูตรที่เกี่ยวกับวิชาชีพ ยกตัวอย่างเช่น single license เป็นต้น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัฐพล ศรีกตัญญู (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 33 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี และเป็นพนักงานระดับชั้นกลาง -ระดับช่วยบริหาร

2. ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ทำ พนักงานได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย และความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม พนักงานตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้า และอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม

3. ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี ในส่วนงานของพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ พนักงานมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร ผู้จัดการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีเยี่ยม พนักงานเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ในส่วนงานของพนักงาน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือไม่ว่าผลงานของเขาจะเป็นอย่างไร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

4. ความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ พนักงานยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป พนักงานห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง พนักงานยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

5. ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วยเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

พนักงานมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พนักงานมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิมพนักงานมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ และปัจจุบันพนักงานมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

6. ความคิดเห็นของพนักงานด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคต พบว่าถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนพนักงานให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าจะไปหรือไม่ อยู่ในระดับแนวโน้มการทำงานไม่แน่ใจ

7. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่าค่า Beta ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.267 และ 0.397 ตามลำดับ นั่นคือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก ขึ้นกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะมีส่วนทำให้ของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก มากที่สุด และรองลงมา คือปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ตามลำดับ ค่า Adjusted R² เท่ากับ 0.29 นั่นคือ มีค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก ร้อยละ 29

พัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน 5 ปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีความสามารถในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างๆได้ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนด้านความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ด้านความอดทนในการทำงาน ด้านความสามารถในการจูงใจ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนตรงกับรูปแบบ A ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านชอบทำงานตลอดเวลา ด้านชอบเข้าสังคม ด้านชอบเป็นผู้นำ ด้านชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ด้านชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ด้านทำงานเร็ว ด้านทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยแรงจูงใจด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ด้านความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านการประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ด้านการยกย่องจากสังคม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน

วรรณภา ธีระบรรณรัตน์ (2540) ศึกษาผลของบุคลิกภาพ ทักษะคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายที่มีอายุงานมาก มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่มีอายุงานน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานขายที่มีการศึกษาระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานขายที่มีการศึกษาระดับต่ำ รวมทั้งพนักงานขายเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานขายเพศชายด้วย

อารินทร์ดา วุฒิวีระ (2549) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548) เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความสำเร็จในการทำงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้ายแยกกัน/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธยา ชูขจร (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธยา ชูขจร (2546:บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยูธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้าน

ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

สุนีย์รัตน์ เศรษฐการพิทักษ์ (2546) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณีตัวแทนประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน แต่เพศและระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ

คันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารด้านอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานมีผลต่อความสำเร็จ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พิณพกา พิณวานิช (2549) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการฟันฝ่าและเผชิญอุปสรรคกับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่หรือหม้าย/หย่าร้างจะมีความสำเร็จในอาชีพโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ศิริพร ประโยค (2542) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลาง ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: บริษัท ตรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด” กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานบริษัท ตรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด จำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบทดสอบขององค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพแบบทดสอบแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าองค์ประกอบความหวั่นไหวมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงลบ องค์ประกอบการแสดงออกมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก องค์ประกอบการยอมรับผู้อื่นมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก และองค์ประกอบการมีสติมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก ความต้องการเผชิญงานยากมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในเชิงบวก ความต้องการการแข่งขันมีความสัมพันธ์กับผลปฏิบัติงานในเชิงลบ และยังพบว่าตัวแปรอิสระที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน คือองค์ประกอบความหวั่นไหว องค์ประกอบการแสดงออก องค์ประกอบการมีสติ ความมุ่งมั่นในการทำงาน และความต้องการ การแข่งขัน สามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 50.8

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริ่ระบบการทำงานใหม่:กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

สกนธ์ อาภาภรณ์กุล (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบ (The Big Five) กับความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสิ่งทอแห่งหนึ่ง” มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 596 คนที่เป็นเพศหญิงทั้งหมด โดยใช้เครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้คือ แบบสอบถามบุคลิกภาพ NEO-FFI และแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน พบว่า องค์ประกอบบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานโดยองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก แบบแสดงตัว และแบบประนีประนอม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน แต่องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบเปิดกว้างและแบบหวั่นไหวมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในงานและมีเพียง 2 องค์ประกอบบุคลิกภาพเท่านั้นที่สามารถนำไปพยากรณ์ระดับความพึงพอใจในงานได้ นั่นคือองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบแสดงตัวและแบบหวั่นไหว

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ:กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง” กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในกองรายได้ การประปานครหลวง จำนวน 244 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบของคอสตาและแมคเครแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า

1. องค์ประกอบบุคลิกภาพที่โดดเด่นที่สุดของพนักงาน คือ บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก รองลงมาคือบุคลิกภาพแบบประนีประนอม
2. องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้าน
3. พนักงานที่มีองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง มีโอกาสเป็นพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้านและโดยรวมสูง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการดำเนินการวิจัยในเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” เพื่อความสะดวกในการนำเสนอ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 428 คน (ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) 2553 ,ตุลาคม)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โฌยามาเน่ (Taro Yamane. 1970: 580 – 581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 207 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 21 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 228 คน

การคำนวณหาขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

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

โดย n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรคำนวณประชากร

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

$$N = 428$$

$$e = 0.05 \text{ (95\%)}$$

$$\text{ดังนั้น } n = 207 \text{ คน}$$

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 207 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 10% ของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 21 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 228 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามฝ่ายงาน คือ RETAIL CREDIT, RETAIL COLLECTION, RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL, RETAIL SERVICES & SUPPORT เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}$$

จำนวนประชากรทั้งหมด

ตาราง 6 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
ฝ่าย RETAIL CREDIT	73	39
ฝ่าย RETAIL COLLECTION	147	78
ฝ่าย RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL	96	51
ฝ่าย RETAIL SERVICES & SUPPORT	112	60
รวม	428	228

เมื่อได้สัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิแล้วดำเนินการเก็บตัวอย่างจนครบ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง

ข้อที่ 2. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal) ซึ่งอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึงอายุ 55 ปีขึ้นไป โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 4 ช่วง คำนวณดังนี้ เกณฑ์ อายุแบ่งได้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 20}{4} \\
 &= 8.75
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3. สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และ หย่าร้าง/แยกกันอยู่

ข้อที่ 4. ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5. อัตราเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) เกณฑ์รายได้แบ่งได้ดังนี้ พนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ,รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป

ข้อที่ 6. อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 -10 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11 - 15 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 16 - 20 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ประกอบด้วยแบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ และเปิดใจสู่การเรียนรู้ จำนวน 17 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความแตกต่างกันดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็นของพนักงาน</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉย ๆ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับลักษณะบุคลิกภาพแต่ละองค์ประกอบ
4.21 – 5.00	ลักษณะบุคลิกภาพระดับสูงมาก
3.41 – 4.20	ลักษณะบุคลิกภาพระดับสูง
2.61 – 3.40	ลักษณะบุคลิกภาพระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	ลักษณะบุคลิกภาพระดับต่ำ
1.00 - 1.80	ลักษณะบุคลิกภาพระดับต่ำที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวน 13 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกัน ดังนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็นของพนักงาน
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	เฉย ๆ
2	ไม่เห็นด้วย

1

ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน
4.21 – 5.00	ประสิทธิผลในการทำงานดีมาก
3.41 – 4.20	ประสิทธิผลในการทำงานดี
2.61 – 3.40	ประสิทธิผลในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	ประสิทธิผลในการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	ประสิทธิผลในการทำงานไม่ได้อย่างมาก

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม

2. สัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลผลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ จำนวน 40 คน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้จริง แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงเพื่อให้แบบสอบถามได้มาตรฐาน โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.877

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

4. วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลการวิจัยนี้ แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 แจกแบบสอบถามให้กับพนักงาน จำนวน 228 ชุด แล้วรวบรวมแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ 2 ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ

ขั้นตอนที่ 3 คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

5. การจัดการทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ถูกต้องทำการลงรหัสแล้วมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อทดสอบสมมุติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ข้อมูลในตอนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ข้อมูลในตอนที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ข้อมูลในตอนที่ 3 ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผล อ้างอิง ประชากรของการศึกษาครั้งนี้ จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95%

การหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ในการทดสอบลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ และระดับพนักงาน และค่า One-Way ANOVA ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และอายุงานเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) กับ ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติสหพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายทั่วไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 38) โดยมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	P	แทน ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 38) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	X	แทน	คะแนนเฉลี่ย หรือค่าเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายข้อมูลด้านต่างๆ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 38) โดยใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\frac{\text{covariance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\frac{\text{variance}}{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t - test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา.2546 : 151)

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

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution

\bar{X}_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

\bar{X}_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

s_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

s_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 135)

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Group)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Group)

$$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$$

$$MS_w = \frac{SS_w}{(n-k)}$$

SS_b แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม
(Between Group sum of Square)

SS_w แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม
(Within Group sum of Square)

k แทน จำนวนกลุ่ม

n แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$(k-1)$ แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)

$(n-k)$ แทน Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

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

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3 สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 311-312)

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง x และ y
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 437) คือ

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ดังนั้น จะใช้เกณฑ์ประเมินผลดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 437)

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง
0.41-0.60	ปานกลาง
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	ต่ำมาก

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้เลือกใช้สถิติดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ ได้แก่ สถิติ t-test และ One-Way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของ Pearson Correlation



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” จำนวน 228 คน และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติแล้วนั้น ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t-test	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
One way Anova	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่ใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงาน
ควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำนวน 228 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอจำนวนและร้อยละของกลุ่ม
ตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยมีรายละเอียดในตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	76	33.30
หญิง	152	66.70
รวม	228	100.00
อายุ		
20-30 ปี	134	58.80
31-40 ปี	81	35.50
41-50 ปี	13	5.70
รวม	228	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	167	73.20
สมรส/อยู่ด้วยกัน	61	26.80
รวม	228	100.00

ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	29	12.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	184	80.70
สูงกว่าปริญญาตรี	15	6.60
รวม	228	100.00
อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่า/เท่ากับ 15000 บาท	75	32.90
15001-20000 บาท	87	38.20
20001 บาทขึ้นไป	66	28.90
รวม	228	100.00
อายุงาน		
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	134	58.80
6-10 ปี	69	30.30
11 ปีขึ้นไป	25	11.00
รวม	228	100.00

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 73.2 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 รองมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมาน้อยกว่า/เท่ากับ 15000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 และ 20001 บาทขึ้นไป จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 28.90 และส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็น

ร้อยละ 58.80 รองลงมา ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 และ 11 ปีขึ้นไป จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 11.00

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five)

ในส่วนนี้แสดงผลการการวิเคราะห์ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วยแบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ และแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย ด้วยคะแนนค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลผลตามที่กำหนดไว้ โดยมีรายละเอียดในตาราง 8 ดังนี้

ตาราง 8 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผย

ความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผย	ระดับลักษณะบุคลิกภาพ		
	\bar{x}	S.D.	แปลผล
มีความร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม	3.96	0.69	สูง
มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว	3.93	0.67	สูง
มีความคิดกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำกล้าแสดงออก	3.72	0.73	สูง
มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน	4.21	0.60	สูงมาก
สามารถให้คำปรึกษาการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้	3.98	0.62	สูง
รวม	3.96	0.47	สูง

จากตาราง 8 แสดงระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผยโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก คือ มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.60 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สามารถให้คำปรึกษาการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 มีความร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ

0.69 มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 และมีความคิดกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำกล้าแสดงออก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73

ตาราง 9 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอม

ความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอม	ระดับลักษณะบุคลิกภาพ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.69	สูง
ยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น	4.25	0.57	สูงมาก
ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	4.29	0.59	สูงมาก
มีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน	4.10	0.62	สูง
ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นง่าย	4.16	0.57	สูง
รวม	4.18	0.47	สูง

จากตาราง 9 แสดงระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอมพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอม โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก คือ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.59 และยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และมีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ตาราง 10 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นในหลักการ

ความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นในหลักการ	ระดับลักษณะบุคลิกภาพ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	4.30	0.57	สูงมาก
เป็นผู้ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ	4.25	0.62	สูงมาก
รวม	4.27	0.53	สูงมาก

จากตาราง 10 แสดงระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นในหลักการ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นในหลักการ โดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.57 และเป็นผู้ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62

ตาราง 11 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์

ความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์	ระดับลักษณะบุคลิกภาพ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดัน	3.86	0.79	สูง
เป็นคนที่อารมณ์มั่นคง	3.65	0.81	สูง
เป็นคนที่จิตใจดี ใจเย็น อารมณ์ดี ไม่เครียด	3.77	0.82	สูง
รวม	3.76	0.69	สูง

จากตาราง 11 แสดงระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดัน โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 เป็นคนที่มีจิตใจดี ใจเย็น อารมณ์ดี ไม่เครียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.82 และเป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.81

ตาราง 12 ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้

ความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้	ระดับลักษณะบุคลิกภาพ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
เป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา	3.99	0.64	สูง
เป็นคนที่มีความมั่นใจ	3.86	0.69	สูง
รวม	3.92	0.58	สูง

จากตาราง 12 แสดงระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.58 และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 และเป็นคนที่มีความมั่นใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการแปลค่าของคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five)

บุคลิกภาพ	\bar{X}	SD	แปลผล
แบบเปิดเผย	3.96	0.47	สูง
แบบประนีประนอม	4.18	0.47	สูง
แบบยึดมั่นในหลักการ	4.27	0.53	สูงมาก
แบบมั่นคงทางอารมณ์	3.76	0.69	สูง
แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้	3.92	0.58	สูง
ภาพรวม	4.02	0.39	สูง

จากตาราง 13 พบว่า ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ มีคะแนนในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ และบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ มีคะแนนในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 , 3.96, 3.92 และ 3.76 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 , 0.47, 0.58 และ 0.69 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 14

ตาราง 14 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	ระดับประสิทธิผล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.65	0.68	ดี
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้	3.92	0.66	ดี
ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน	3.75	0.71	ดี
ท่านพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต	3.83	0.69	ดี
ท่านทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	3.94	0.67	ดี
ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อทำให้งานมีผลสำเร็จมากกว่าเดิม	4.24	0.64	ดีมาก
ปริมาณงานที่ท่านทำสามารถบรรลุผลได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.77	0.66	ดี

ตาราง 14 (ต่อ)

ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	ระดับประสิทธิผล		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย	3.65	0.79	ดี
ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจ	3.75	0.73	ดี
เสมอ			
ท่านมักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการ ทำงาน	3.87	0.64	ดี
ท่านสามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้า งานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา	3.75	0.68	ดี
ท่านนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการ ทำงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของงานให้ดีขึ้น	3.82	0.69	ดี
คุณภาพงานที่ท่านทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	3.68	0.69	ดี
รวม	3.81	0.47	ดี

จากตาราง 14 แสดงระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานในระดับดีมาก คือ ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อทำให้งานมีผลสำเร็จมากกว่าเดิม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 นอกจากนี้ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.67 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ท่านมักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.64 ท่านพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ท่านนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของงานให้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 ปริมาณงานที่ท่านทำสามารถบรรลุผลได้

มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน , ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ, ท่านสามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่าๆ กัน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71, 0.73 , 0.68 คุณภาพงานที่ท่านทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.69 และน้อยที่สุดคือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เท่าๆ กัน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68, 0.79

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบความสมมติฐาน

ในส่วนนี้แสดงผลการทดสอบสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน ในสมมติฐานนี้เป็นการหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ในการทดสอบลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และอายุงาน และเมื่อพบความแตกต่างรายคู่ ทำการวิเคราะห์เพื่อหาว่าคู่ใดที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้วยการวิเคราะห์ Post Hoc แบบ Fisher's Least Difference (LSD) โดยมีรายละเอียดในตาราง 15 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีเพศที่ต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เมื่อพิจารณาตามเพศ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	ชาย	3.85	0.45	.79	226	.427
	หญิง	3.79	0.48			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .427 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน** แสดงว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีประสิทธิผลในการทำงานในระดับเดียวกัน

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอายุเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็นตัวแปรตาม

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ปฏิบัติงานได้ถูกต้องไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	2.706	2	1.353	2.949	.054
	ภายในกลุ่ม	103.224	225	.459		
	รวม	105.930	227			
ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	3.764	2	1.882	4.374	.014*
	ภายในกลุ่ม	96.814	225			
	รวม	100.579	227			
ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.396	2	1.698	3.370	.036*
	ภายในกลุ่ม	113.354	225	.504		
	รวม	116.750	227			
พอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต	ระหว่างกลุ่ม	3.275	2	1.638	3.442	.034*
	ภายในกลุ่ม	107.054	225	.476		
	รวม	110.329	227			
ทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.489	2	.745	1.663	.192
	ภายในกลุ่ม	100.770	225	.448		
	รวม	102.259	227			

ตาราง 16 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
พร้อมที่จะปรับปรุงและ พัฒนาการทำงานของท่าน เพื่อทำให้งานมีผลสำเร็จ มากกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม	.030	2	.015	.036	.965
	ภายในกลุ่ม	93.181	225	.414		
	รวม	93.211	227			
ปริมาณงานที่สามารถ บรรลุผลได้มากกว่า เป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	1.623	2	.811	1.853	.159
	ภายในกลุ่ม	98.517	225	.438		
	รวม	100.140	227			
มีความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานโดยไม่รู้สึก เบื่อหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.082	2	1.041	1.679	.189
	ภายในกลุ่ม	39.545	225	.620		
	รวม	41.627	227			
สามารถแสดงความคิดเห็น กับหัวหน้าได้อย่างสบายใจ เสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.642	2	.321	.589	.556
	ภายในกลุ่ม	122.604	225	.545		
	รวม	123.246	227			
มักจะมีวิธีการที่ดีในการ แก้ไขปัญหาและอุปสรรคใน การทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.059	2	1.030	2.484	.086
	ภายในกลุ่ม	93.252	225	.414		
	รวม	95.311	227			
สามารถตอบคำถามและ เสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้า งานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิด ปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	.402	2	.201	.425	.654
	ภายในกลุ่ม	106.348	225	.473		
	รวม	106.750	227			
นำความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง การทำงานต่อ ผู้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่ม ประสิทธิผลของงานให้ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	.142	2	.071	.146	.864
	ภายในกลุ่ม	109.485	225	.487		
	รวม	109.627	227			

ตาราง 16 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
คุณภาพงานที่ทำสูงกว่า เป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	3.293	2	1.646	3.472	.033*
	ภายในกลุ่ม	106.690	225	.474		
	รวม	109.982	227			
ประสิทธิผลในการทำงาน โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.11	2	0.55	2.50	.084
	ภายในกลุ่ม	50.09	225	.022		
	รวม	51.20	227			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ.05

จากตาราง 16 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมจำแนกตามอายุของพนักงาน พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .084 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าอายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้, ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน, พอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต และคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .014 , .036 , .034 และ .033 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาตามอายุ

ตาราง 17 (ต่อ)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี
		3.81	4.07	4.07
20-30 ปี	3.81	-	-0.26*	-0.26
			(.005)	(.168)
31-40 ปี	4.07		-	-0.00
				(.988)
41-50 ปี	4.07			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าพนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 31-40 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .005 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .26

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามอายุ

ตาราง 18 (ต่อ)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี
		3.65	3.85	4.07
20-30 ปี	3.65	-	-0.19 (.052)	-0.42* (.043)
31-40 ปี	3.85		-	-0.22 (.290)
41-50 ปี	4.07			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .42

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 19 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต เมื่อพิจารณาตามอายุ

ตาราง 19 (ต่อ)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี
		3.73	3.95	4.07
20-30 ปี	3.73	-	-0.21*	-0.34
			(.025)	(.086)
31-40 ปี	3.95		-	-0.12
				(.541)
41-50 ปี	4.07			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี กับอายุ 31-40 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .22

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้เมื่อพิจารณาตามอายุ

ตาราง 20 (ต่อ)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี
		3.62	3.67	4.15
20-30 ปี	3.62	-	-0.05 (.591)	-0.52* (.009)
31-40 ปี	3.67		-	-0.47* (.022)
41-50 ปี	4.15			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องคุณภาพงานที่สูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุ 20-30 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .52 และ พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี กับ อายุ 41-50 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 41-50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุ 31-40 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 41-50 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .47

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เมื่อพิจารณาตาม
สถานภาพ

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		\bar{X}	S.D	t	df	p
ประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม	โสด/หย่าร้าง	3.76	0.50	-3.23	147.614	.002*
	สมรส	3.95	0.36			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม จำแนกตาม
สถานภาพ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้ ประสิทธิผลในการทำงาน
โดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ
ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน
แตกต่างกัน **ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน** โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิผลใน
การทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหาร
สินเชื่อรายย่อย ที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปรระดับ
การศึกษาเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด
(มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็นตัวแปรตาม

ตาราง 22 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วน ตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	3.152	2	1.576	3.450	.033*
	ภายในกลุ่ม	102.778	225	.457		
	รวม	105.930	227			
ปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็วตามเวลาที่ กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	2.918	2	1.459	3.361	.036*
	ภายในกลุ่ม	97.661	225	.434		
	รวม	105.930	227			
ผลงานได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.344	2	1.672	3.318	.038*
	ภายในกลุ่ม	113.406	225	.504		
	รวม	116.750	227			
พอใจกับผลงานที่ได้ทำ มาในอดีต	ระหว่างกลุ่ม	2.632	2	1.316	2.749	.066
	ภายในกลุ่ม	107.697	225	.479		
	รวม	110.329	227			
ทุ่มเทในการทำงานให้ เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	345	2	.172	.380	.684
	ภายในกลุ่ม	100.914	225	.453		
	รวม	102.259	227			
พร้อมที่จะปรับปรุงและ พัฒนาการทำงานของ ท่านเพื่อให้งานมี ผลสำเร็จมากกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม	.897	2	.449	1.094	.337
	ภายในกลุ่ม	92.313	225	.410		
	รวม	93.211	227			

ตาราง 22 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ปริมาณงานที่สามารถ บรรลุผลได้มากกว่า เป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	.170	2	.085	.191	.826
	ภายในกลุ่ม	99.970	225	.444		
	รวม	100.140	227			
มีความกระตือรือร้นที่ จะทำงานโดยไม่รู้สึกล เบื่อหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.106	2	1.053	1.698	.185
	ภายในกลุ่ม	139.521	225	.620		
	รวม	141.627	227			
สามารถแสดงความ คิดเห็นกับหัวหน้าได้ อย่างสบายใจเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	1.283	2	.642	1.184	.308
	ภายในกลุ่ม	121.962	225	.542		
	รวม	123.246	227			
มักจะมีวิธีการที่ดีใน การแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.750	2	.375	.892	.411
	ภายในกลุ่ม	94.562	225	.420		
	รวม	95.311	227			
สามารถตอบคำถาม และเสนอความคิดเห็น แก่หัวหน้างานได้เป็น อย่างดี เมื่อเกิดปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	2.162	2	1.081	2.326	.100
	ภายในกลุ่ม	104.588	225	.465		
	รวม	106.750	227			
นำความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการทำงานต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อ เพิ่มประสิทธิผลของ งานให้ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.970	2	.985	2.058	.130
	ภายในกลุ่ม	107.658	225	.478		
	รวม	109.627	227			

ตาราง 22 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
คุณภาพงานที่ทำสูง กว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	.063	2	.031	.064	.938
	ภายในกลุ่ม	109.920	225	.489		
	รวม	109.982	227			
ประสิทธิผลในการ ทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.504	2	0.252	1.119	.328
	ภายในกลุ่ม	50.702	225	.0225		
	รวม	51.206	227			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ.05

จากตาราง 22 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .328 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย , สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ และ ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ .033 , .036 และ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา

ตาราง 23 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าป.ตรี ป.ตรีหรือเทียบเท่า สูงกว่าป.ตรี		
		3.51	3.65	4.06
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.51	-	-0.11 (.381)	-.54* (.011)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.65		-	-0.43* (.018)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.06			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มี Probability (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .54 และพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มี Probability (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .43

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 24 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าป.ตรี
		3.71	3.92	4.26
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.71	-	-0.19 (.130)	-.54* (.010)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.92		-	-0.34 (.054)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.26			-

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มี Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .54

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 25 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา

ตาราง 25 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ต่ำกว่าป.ตรี	ป.ตรีหรือเทียบเท่า	สูงกว่าป.ตรี
		3.55	3.75	4.13
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.55	-	-0.19 (.164)	-.58* (.011)
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.75		-	-0.38* (.046)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.13			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มี Probability (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .58 และ พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่ากับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มี Probability (p) เท่ากับ .046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน น้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .38

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีอัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอัตราเงินเดือนเป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็นตัวแปรตาม

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วน ตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	5.915	2	2.958	6.654	.002*
	ภายในกลุ่ม	100.015	225	.445		
	รวม	105.930	227			
ปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็วตามเวลาที่ กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	5.057	2	2.529	5.956	.003*
	ภายในกลุ่ม	95.522	225	.425		
	รวม	100.579	227			
ผลงานได้รับการ ยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.423	2	1.711	3.398	.035*
	ภายในกลุ่ม	113.327	225	.504		
	รวม	116.750	227			
พอใจกับผลงานที่ได้ ทำมาในอดีต	ระหว่างกลุ่ม	3.457	2	1.728	3.639	.028*
	ภายในกลุ่ม	106.872	225	.475		
	รวม	110.329	227			
ทุ่มเทในการทำงานให้ เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	0.152	2	.076	0.167	.846
	ภายในกลุ่ม	102.107	225	.454		
	รวม	102.259	227			

ตาราง 26 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
พร้อมที่จะปรับปรุงและ พัฒนาการทำงานของ ท่านเพื่อทำให้งานมี ผลสำเร็จมากกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม	1.882	2	.941	2.318	.101
	ภายในกลุ่ม	91.329	225	.406		
	รวม	93.211	227			
ปริมาณงานที่สามารถ บรรลุผลได้มากกว่า เป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	1.064	2	.532	1.208	.301
	ภายในกลุ่ม	99.076	225	.440		
	รวม	100.140	227			
มีความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานโดยไม่รู้สึกรำคาญ หน่าย	ระหว่างกลุ่ม	.020	2	.010	.016	.984
	ภายในกลุ่ม	141.607	225	.629		
	รวม	141.627	227			
สามารถแสดงความคิด เห็นกับหัวหน้าได้ อย่างสบายใจเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	.068	2	.034	.063	.939
	ภายในกลุ่ม	123.177	225	.547		
	รวม	123.246	227			
มักจะมีวิธีการที่ดีในการ แก้ไขปัญหาละ อุปสรรคในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.703	2	.352	.836	.435
	ภายในกลุ่ม	94.608	225	.420		
	รวม	95.311	227			
สามารถตอบคำถามและ เสนอความคิดเห็นแก่ หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ดี เมื่อเกิดปัญหา	ระหว่างกลุ่ม	1.554	2	.777	1.662	.192
	ภายในกลุ่ม	105.196	225	.468		
	รวม	106.750	227			
นำความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการทำงานต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่ม ประสิทธิผลของงานให้ ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม	1.321	2	.660	1.372	.256
	ภายในกลุ่ม	108.307	225	.481		
	รวม	109.627	227			

ตาราง 26 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
คุณภาพงานที่ทำสูง กว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	.484	2	.242	.497	.609
	ภายในกลุ่ม	109.498	225	.487		
	รวม	109.982	227			
ประสิทธิผลในการ ทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.851	2	.425	1.900	.152
	ภายในกลุ่ม	50.355	225	.224		
	รวม	51.206	227			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ.05

จากตาราง 26 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมจำแนกตามอัตราเงินเดือนของพนักงาน พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .152 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 **ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน**

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย , สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ , ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต มีค่า Probability (p) เท่ากับ .002 , .003 , .035 และ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพิจารณาตามอัตราเงินเดือน

ตาราง 27 (ต่อ)

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ		
		15001 15000บาท	20000 บาท	20001 บาทขึ้นไป
		3.45	3.65	3.86
น้อยกว่า/เท่ากับ15000 บาท	3.45	-	-0.20 (.056)	-0.41* (.000)
15001-20000 บาท	3.65		-	-0.20 (.057)
20001 บาทขึ้นไป	3.86			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .41

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 28 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ เมื่อพิจารณาตามอัตราเงินเดือน

ตาราง 28 (ต่อ)

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ		
		15001 15000บาท	20001 -20000 บาท	บาทขึ้นไป
		3.76	3.89	4.13
น้อยกว่า/เท่ากับ15000 บาท	3.76	-	-0.13 (.185)	-0.37* (.001)
15001-20000 บาท	3.89		-	-0.23* (.025)
20001 บาทขึ้นไป	4.13			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ จำแนกตามอัตราเงินเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่าพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาทมีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ น้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .37 นอกจากนี้ พนักงานที่มีเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ น้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .23

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 29 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ		20001 บาทขึ้นไป
		15001 บาท	-20000 บาท	
		3.61	3.73	3.92
น้อยกว่า/เท่ากับ 15000 บาท	3.61	-	-0.12 (.275)	-0.31* (.010)
15001-20000 บาท	3.73		-	-0.18 (.105)
20001 บาทขึ้นไป	3.92			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .31

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต เมื่อพิจารณาตามอัตราเงินเดือน

ตาราง 30 (ต่อ)

อัตราเงินเดือน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ		
		15001 15000บาท	20001 -20000 บาท	20001 บาทขึ้นไป
		3.65	3.90	3.92
น้อยกว่า/เท่ากับ15000 บาท	3.65	-	-0.25* (.020)	-0.27* (.021)
15001-20000 บาท	3.90		-	-0.01 (.886)
20001 บาทขึ้นไป	3.92			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานที่ได้ทำมาในอดีต โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท กับพนักงานที่มีเงินเดือน 15001-20000 บาท มี Probability (p) เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีเงินเดือน 15001-20000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานที่ได้ทำมาในอดีตน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 15001-20000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .25 และ พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15000 บาท มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานที่ได้ทำมาในอดีตน้อยกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 20001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .027

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย ที่มีอายุงานที่แตกต่างกัน มีผลการทำงานที่แตกต่างกัน

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เมื่อพิจารณาตามตัวแปรอายุงาน เป็นตัวแปรอิสระ โดยมีประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เป็นตัวแปรตาม

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วน ตามหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมาย	ระหว่างกลุ่ม	4.097	2	2.048	4.526	.012*
	ภายในกลุ่ม	101.833	225	.453		
	รวม	105.930	227			
ปฏิบัติงานได้อย่าง รวดเร็วตามเวลาที่ กำหนดไว้	ระหว่างกลุ่ม	4.754	2	2.377	5.581	.002*
	ภายในกลุ่ม	95.825	225	.426		
	รวม	100.579	227			
ผลงานได้รับการยอมรับ จากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.433	2	2.217	4.441	.013*
	ภายในกลุ่ม	112.317	225	.499		
	รวม	116.750	227			
พอใจกับผลงานที่ได้ทำ มาในอดีต	ระหว่างกลุ่ม	3.099	2	1.549	3.251	.041*
	ภายในกลุ่ม	107.230	225	.477		
	รวม	110.329	227			
ทุ่มเทในการทำงานให้ เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3.695	2	1.847	4.217	.016*
	ภายในกลุ่ม	98.564	225	.438		
	รวม	102.259	227			

ตาราง 31 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
พร้อมที่จะปรับปรุงและ พัฒนาการทำงานของ ท่านเพื่อให้งานมี ผลสำเร็จมากกว่าเดิม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.664 92.546 93.211	2 225 227	.332 .411	.808	.447
ปริมาณงานที่สามารถ บรรลุผลได้มากกว่า เป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.305 98.835 100.140	2 225 227	.653 .439	1.485	.229
มีความกระตือรือร้นที่จะ ทำงานโดยไม่รู้สึกรำ หน่าย	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.659 139.969 141.627	2 225 227	.829 .622	1.333	.266
สามารถแสดงความ คิดเห็นกับหัวหน้าได้ อย่างสบายใจเสมอ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.642 122.604 123.246	2 225 227	.321 .545	.589	.556
มักจะมีวิธีการที่ดีในการ แก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.538 91.774 95.311	2 225 227	1.769 .408	4.336	.014*
สามารถตอบคำถาม และเสนอความคิดเห็น แก่หัวหน้าได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.836 102.924 106.750	2 225 227	1.913 .457	4.182	.016*
นำความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการทำงานต่อ ผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่ม ประสิทธิผลของงานให้ ดีขึ้น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.161 108.466 109.627	2 225 227	.581 .482	1.204	.302

ตาราง 31 (ต่อ)

ประสิทธิผลในการ ทำงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
คุณภาพงานที่ทำสูง กว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้	ระหว่างกลุ่ม	3.789	2	1.894	4.014	.019*
	ภายในกลุ่ม	106.193	225	.472		
	รวม	109.982	227			
ประสิทธิผลในการ ทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.117	2	1.059	4.852	.009*
	ภายในกลุ่ม	49.089	225	.218		
	รวม	51.206	227			

*มีนัยสำคัญที่ระดับ.05

จากตาราง 31 พบว่า ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมจำแนกตามอายุงานของพนักงาน พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย , สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ , ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน, พอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต , พุ่มเทินในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด , มักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน , สามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา และ คุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีค่า Probability (p) เท่ากับ .012 , .002 , .013 , .041 , .016 , .014 , .016 และ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกันในเรื่องดังกล่าว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 32 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยรวม เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.73	3.91	3.97
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.73	-	-0.17* (.012)	-0.24* (.019)
6-10 ปี	3.91		-	-0.06 (.542)
11 ปีขึ้นไป	3.97			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยรวม โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีมี Probability (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .17 และ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปี ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .24

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 33 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.53	3.79	3.84
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.53	-	-0.25* (.010)	-0.30* (.040)
6-10 ปี	3.79		-	-0.04 (.785)
11 ปีขึ้นไป	3.84			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีมี Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีมีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .25 และ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .30

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 34 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.80	4.04	4.20
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.80	-	-0.23*	-0.39*
			(.015)	(.006)
6-10 ปี	4.04		-	-0.15
				(.305)
11 ปีขึ้นไป	4.20			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .23 และพนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .39

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 35 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.64	3.85	4.04
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.64	-	-0.21* (.043)	-0.39* (.010)
6-10 ปี	3.85		-	-0.18 (.263)
11 ปีขึ้นไป	4.04			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีมี Probability (p) เท่ากับ .043 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .21 และ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .39

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 36 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.73	3.97	3.96
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.73	-	-0.23* (.020)	-0.22 (.130)
6-10 ปี	3.97		-	-0.01 (.946)
11 ปีขึ้นไป	3.96			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีมี Probability (p) เท่ากับ .020 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .23

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 37 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

ตาราง 37 (ต่อ)

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.86	3.97	4.28
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.86	-	-0.10 (.287)	-0.41* (.004)
6-10 ปี	3.97		-	-0.30* (.047)
11 ปีขึ้นไป	4.28			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 11 ปีขึ้นไป Probability (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .41 และ พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .047 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนดน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .30

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 38 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องมักจะมึวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.76	4.01	4.04
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.53	-	-0.24* (.010)	-0.27 (.052)
6-10 ปี	3.79		-	-0.02 (.864)
11 ปีขึ้นไป	3.84			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องมักจะมึวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องมักจะมึวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .24

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 39 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องสามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

ตาราง 39 (ต่อ)

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.64	3.91	3.88
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.64	-	-0.27*	-0.23
			(.007)	(.107)
6-10 ปี	3.91		-	-0.03
				(.834)
11 ปีขึ้นไป	3.88			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องสามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีมี Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี โดยีผลต่างค่าเฉลี่ย .27

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 40 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาตามอายุงาน

ตาราง 40 (ต่อ)

อายุงาน	ค่าเฉลี่ย	น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
		3.58	3.72	4.00
น้อยกว่า/เท่ากับ 5 ปี	3.58	-	-0.13 (.186)	-0.41* (.007)
6-10 ปี	3.72		-	-0.27 (.087)
11 ปีขึ้นไป	4.00			-

*มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .007 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานในเรื่องคุณภาพงานที่ทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .41

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับการทำงาน ในสมมติฐานนี้เป็นการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติสหพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

ตาราง 41 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ กับประสิทธิผลในการทำงานพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
แบบเปิดเผย			
มีความร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม	.236*	.000	ค่อนข้างต่ำ
มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียว	.378*	.000	ค่อนข้างต่ำ
มีความคิดกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำกล้าแสดงออก	.377*	.000	ค่อนข้างต่ำ
มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน	.483*	.000	ปานกลาง
สามารถให้คำปรึกษาการทำงานแก่ผู้ร่วมงาน	.439*	.000	ปานกลาง
ภาพรวมแบบเปิดเผย	.530*	.000	ปานกลาง
แบบประนีประนอม			
มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน	.368*	.000	ค่อนข้างต่ำ
ยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น	.368*	.000	ค่อนข้างต่ำ
ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ	.433*	.000	ปานกลาง
มีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน	.362*	.000	ค่อนข้างต่ำ
ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นง่าย	.420*	.000	ปานกลาง
ภาพรวมแบบประนีประนอม	.521*	.000	ปานกลาง
แบบยึดมั่นในหลักการ			
มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย	.418*	.000	ปานกลาง
เป็นผู้ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งมั่น ความสำเร็จ	.496*	.000	ปานกลาง
ภาพรวมแบบยึดมั่นในหลักการ	.508*	.000	ปานกลาง
แบบมั่นคงในอารมณ์			
สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดัน	.467*	.000	ปานกลาง
เป็นคนที่มึอารมณ์มั่นคง	.521*	.000	ปานกลาง
เป็นคนที่จิตใจดี ใจเย็น อารมณ์ดี ไม่เครียด	.434*	.000	ปานกลาง

ตาราง 41 (ต่อ)

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ภาพรวมแบบมั่นคงในอารมณ์	.554*	.000	ปานกลาง
แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้			
เป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา	.355*	.000	ค่อนข้างต่ำ
เป็นคนที่มีความจินตนาการ	.372*	.000	ค่อนข้างต่ำ
ภาพรวมแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้	.420*	.000	ปานกลาง
บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบโดยรวม	.506*	.000	ปานกลาง

* มีนัยสำคัญที่ระดับ .05

จากตาราง 41 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย พบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .506 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบเปิดเผย โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบเปิดเผย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .530 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อย่อย พบว่าผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นเรื่องมีความร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปราดเปรียวและมีความคิดกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำกล้าแสดงออกพบที่มีความสัมพันธ์กันในระดับ ค่อนข้างต่ำ

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบประนีประนอมโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .521 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าผลเช่นเดียวกัน ยกเว้นเรื่องมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่น และมีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ระดับค่อนข้างต่ำ

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบยึดมั่นในหลักการโดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบยึดมั่นในหลักการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .508 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าผลเช่นเดียวกัน

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบมั่นคงในอารมณ์โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบยึดมั่นในหลักการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .554 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าผลเช่นเดียวกัน

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ โดยรวมมีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบยึดมั่นในหลักการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .420 นั่นคือ ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในข้อย่อยพบว่าผลที่ได้มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

ตาราง 42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน		
สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	t-test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	t-test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 42 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน		
สมมติฐานข้อที่ 2.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดเผย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบประนีประนอมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.3 ลักษณะบุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.4 ลักษณะบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
สมมติฐานข้อที่ 2.5 ลักษณะบุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับบุคลิกภาพและระดับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย
2. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน
2. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 428 คน (ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) 2553 ,ตุลาคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตรทาร์โวยามาเน่ (Taro Yamane. 1970 : 580 – 581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 207 คน และ

เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 21 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 228 คน ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง คือ การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิและเก็บตัวอย่างจนครบ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งมีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นด้านบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ประกอบด้วยแบบเปิดเผย แบบประนีนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ และเปิดใจสู่การเรียนรู้ จำนวน 17 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวน 13 ข้อ

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. สัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข
4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์

นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายชื่อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้ จำนวน 40 คน เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นว่าแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเป็นเครื่องมือที่ใช้ได้จริง โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2549: 35) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.877

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดตรวจดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาทำการลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำแบบสอบถามที่ถูกต้องทำการลงรหัสแล้วมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ในการวิเคราะห์

4. การวิเคราะห์ข้อมูล มีวิธีการดังนี้

- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis)

ข้อมูลในตอนต้นที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ข้อมูลในตอนต้นที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ข้อมูลในตอนต้นที่ 3 ข้อมูลประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย \bar{X} และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

- การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Analysis)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานในการวิจัย เพื่อสรุปผล อ้างอิงประชากรของการศึกษาครั้งนี้ จะตั้งระดับความเชื่อมั่น 95%

การหาค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม ในการทดสอบลักษณะด้านข้อมูลส่วนบุคคล ด้านเพศ และระดับพนักงาน และวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง

ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อัตราเงินเดือน และอายุงานเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1

การหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) โดยใช้สถิติสหพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

1. กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเป็นเพศชาย จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 33.30 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และ สภาพภาพหย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 80.70 รองมาเป็นระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 12.70 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 6.60 ส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 รองลงมา น้อยกว่า/เท่ากับ 15000 บาท จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 32.90 ระหว่าง 20001-30000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 ระหว่าง 30001-40000 บาท จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 และ 40001 บาทขึ้นไป จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.20 และส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 รองลงมา ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.30 ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.40 และ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80

2. ระดับคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) ของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ มีคะแนนในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนบุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ และบุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์ มีคะแนนในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ,3.96, 3.92 และ 3.76 ตามลำดับ

3. เมื่อพิจารณาคะแนนของบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แต่ละด้าน พบว่า

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผย มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.96 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก คือ มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สามารถให้คำปรึกษาการทำงานแก่ผู้ร่วมงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีความร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 มีความกระฉับกระเฉง ว่องไว ปรารถนาเรียวย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีความคิดกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำกล้าแสดงออก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอม มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก คือ ชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 และยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำต่าหนิของผู้อื่น โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.25 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นง่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 มีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และมีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นในหลักการ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูงมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.27 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูงมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ มีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และเป็นผู้ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ สามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เป็นคนที่มีจิตใจดี ใจเย็น อารมณ์ดี ไม่เครียด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเป็นคนที่มีอารมณ์มั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ เป็นคนอยากรู้ อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และเป็นคนที่มีความกระตือรือร้น โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

4. ระดับคะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 และเมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงานในระดับดีมาก คือ ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อทำให้งานมีผลสำเร็จมากกว่าเดิม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 นอกจากนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นในระดับดี โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ ท่านทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 ท่านมักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ท่านพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ท่านนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการทำงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของงานให้ดีขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ปริมาณงานที่ท่านสามารถบรรลุผลได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน , ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ, ท่านสามารถตอบคำถามและเสนอความคิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดี เมื่อเกิดปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เท่าๆกัน คุณภาพงานที่ท่านทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และน้อยที่สุด คือ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาด ครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกเบื่อหน่าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 เท่าๆ กัน

5. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. คะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แปรปรวนไปตามอายุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. คะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แปรปรวนไปตามสถานภาพสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิผลในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด

8. คะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แปรปรวนไปตามระดับการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. คะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แปรปรวนไปตามอัตราเงินเดือนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. คะแนนประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แปรปรวนไปตามอายุงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยเป็นรายคู่ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และยังพบว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกับพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

11. ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่าง .420 - .554 แสดงว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แบบมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุดโดยมีค่า

ความสัมพันธ์เท่ากับ .554 และ ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน น้อยที่สุด โดยมีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ .420

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

เมื่อวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท และมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

เมื่อวิเคราะห์บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big five) ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า บุคลิกภาพแบบยึดมั่นในหลักการ มีคะแนนในระดับสูงมาก ส่วนบุคลิกภาพแบบเปิดเผย บุคลิกภาพแบบประนีประนอม บุคลิกภาพแบบมั่นคงทางอารมณ์และบุคลิกภาพแบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีคะแนนในระดับสูง

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในภาพรวม อยู่ในระดับดี

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลการทำงานที่แตกต่างกัน

เพศ

ผลการทดสอบ ปฏิเสธสมมติฐาน พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเนื่องจากการรับพนักงานของธนาคารในตำแหน่งต่างๆ นั้น มิได้มีการจำกัดเพศ อีกทั้งลักษณะงานภายในธนาคารคล้ายคลึงกันหรือทำงานเหมือนกันเป็นงานที่ไม่จำกัดเพศ ดังนั้นทุกคนที่เข้ามาทำงานย่อมได้รับสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานในลักษณะเดียวกัน เช่น การได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรที่เป็น General สวัสดิการ ฯลฯ อย่างเท่าเทียมกัน จึงอาจส่งผลให้ทุกคนไม่ว่าจะเป็นชายหรือหญิงทำงานได้ในระดับเดียวกัน อีกทั้งปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ความสามารถและโอกาสในการทำงานไม่แตกต่างมีความเสมอภาคมากขึ้นกว่าในอดีต การเปิดกว้าง

ทางการศึกษาทำให้เพศหญิงมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกับผู้ชาย สอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของอารินทร์ดา วุฒิวีระ (2549.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน

อายุ

ผลการทดสอบ ปฏิเสธสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเนื่องจากลักษณะงานภายในธนาคารมีลักษณะที่เป็นประจำ(routine) ตามลักษณะของตำแหน่ง ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นคนอายุเท่าใดมาทำงานนั้นย่อมต้องทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามลักษณะของงานนั้น ทำให้ได้ผลงานในระดับเดียวกัน

สถานภาพสมรส

ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน พนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสิทธิผลในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะพนักงานที่สมรสแล้วนั้นมีวุฒิภาวะ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อครอบครัวหรือความเป็นอยู่ของคนในครอบครัว หากทำงานได้ไม่เป็นที่น่าพอใจอาจส่งผลความมั่นคงในอาชีพซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของครอบครัวได้ ดังนั้น พนักงานที่สมรสแล้วจะต้องพยายามทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของคันสนีย์ เจริญแก้ว (2548) ศึกษาเรื่องความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคารพาณิชย์ พบว่า พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารด้านอายุ สถานภาพสมรส และอายุงานมีผลต่อความสำเร็จ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และงานวิจัยบางส่วนของพิณผกา พิณวานิช (2549) ศึกษาเรื่อง ความสามารถในการฟันฝ่าและเผชิญอุปสรรคกับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสคู่หรือหม้าย/หย่าร้างจะมีความสำเร็จในอาชีพโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ระดับการศึกษา

ผลการทดสอบ ปฏิเสธสมมติฐาน พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของ สุนีย์รัตน์ เศรษฐกรพิทักษ์ (2546) ศึกษาเรื่องบุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในอาชีพตัวแทนประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะ

กรณีตัวแทนประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่พบว่าระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความสำเร็จในอาชีพ ที่เป็นเช่นนี้เพราะแม้พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารมีระดับการศึกษาในระดับเดียวกันคือปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 80.70 จึงทำให้ระดับการศึกษาในส่วนงานไม่มีความแตกต่างมากนัก ลักษณะการทำงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งมีลักษณะงานหรือ Job description ซึ่งกำหนดให้อยู่แล้ว ไม่ว่าจะจบการศึกษาระดับใด ก็ต้องทำงานให้บรรลุผลต่อสิ่งที่กำหนดไว้ ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของพนักงาน

อัตราเงินเดือน

ผลการทดสอบ ปฏิเสธสมมติฐาน พนักงานที่มีอัตราเงินเดือนแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะเนื่องจากลักษณะงานภายในธนาคารมีลักษณะที่เป็นประจำ(routine) ตามลักษณะของตำแหน่ง ดังนั้น ไม่ว่าจะได้เงินเดือนเท่าใดก็ต้องทำงานให้ประสบผลสำเร็จตามลักษณะของงานนั้น ทำให้ได้ผลงานในระดับเดียวกัน การปฏิบัติงานก็เป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงมิใช่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสนนธ์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริ่ระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยพบว่า เงินเดือนที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อายุงาน

ผลการทดสอบ ยอมรับสมมติฐาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6-10 ปีมีประสิทธิผลในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 11-15 ปี มีประสิทธิผลในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากเพราะพนักงานที่ทำงานมาเป็นเวลานานแล้วย่อมทราบว่าการที่ทำงานนั้นต้องทำอะไรจึงจะมีประสิทธิผลสูงสุด อีกทั้งผู้ที่เข้ามาทำงานนานกว่าย่อมได้รับการพัฒนาในสิ่งที่จำเป็นต่อการทำงานมาก่อนและอาจได้รับมากกว่าผู้ที่ทำงานในระยะเวลาน้อยกว่า จึงสามารถนำความรู้ความเข้าใจในระบบงานและประสบการณ์ที่สั่งสมไว้มาช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่านั่นเอง สอดคล้องงานวิจัยบางส่วน ของ วรรณภา ธีระบรรพต (2540) ศึกษาผลของบุคลิกภาพ ทักษะจิตต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานขาย พบว่า พนักงานขายที่มีอายุงานมาก มีผลการปฏิบัติงานดีกว่าพนักงานขายที่มีอายุงานน้อยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พนักงานขายที่มีการศึกษา

ระดับสูง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานชายที่มีการศึกษาระดับต่ำ รวมทั้งพนักงานชายเพศหญิง มีผลการปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากพนักงานชายเพศชายด้วย

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย แบบเปิดเผย แบบประนีประนอม แบบยึดมั่นในหลักการ แบบมั่นคงทางอารมณ์ แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ที่พบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน ระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับอารินท์ดา วูธวีระ (2549.) ที่ศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการที่บุคคลมีบุคลิกภาพต่าง ๆ กันย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานต่าง ๆ ด้วย ดังที่ แอลพอร์ท (Allport, 1961: Citing Lanzarus, 1959: 59) ให้นิยามบุคลิกภาพเป็นหน่วยที่รวมพลังของระบบทางกายและจิตภายในตัวบุคคล ซึ่งกำหนดลักษณะพฤติกรรมและความคิดของเขา ดังนั้นพฤติกรรมต่าง ๆ ที่แสดงออกมามีสอดคล้องกับบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แบบมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด ตามแนวทฤษฎีบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบสำคัญ (Big Five) นั้น ความมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional stability) หมายถึง การแสดงให้เห็นถึงบุคลิกภาพที่สงบ เช่น ไม่วิตกกังวล มีความรู้สึกปลอดภัย และผ่อนคลาย เมื่อพนักงานรู้สึกมั่นคง ปลอดภัย ไม่วิตกในการทำงาน เขาก็จะมีความรู้สึกสบายใจในการทำงาน ไม่รู้สึกกดดัน ไม่มีความรู้สึกขุ่นมัวหรือคับข้องใจในการทำงาน ประกอบงานในส่วนควบคุมและสินเชื่อรายย่อยนั้น มีหน้าที่ในการวิเคราะห์สินเชื่อ การบริหารหนี้ การติดตามหนี้ และการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าตลอดอายุการเช่าซื้อ ซึ่งงานลักษณะนี้จะได้พบปะผู้คนมากมายหลายลักษณะอีกทั้งต้องพบเจอกับการเจรจาต่อรองทั้งที่เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคารและไม่เป็นไปตามเงื่อนไขของธนาคาร เช่น การขอผิดผ่อนชำระหนี้ การไม่ชำระหนี้ หากพนักงานที่มีอารมณ์ไม่มั่นคง เช่น เกิดความสงสัย มีความโกรธต่อลูกค้า ก็อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการทำงานทั้งของตนเองและขององค์กรได้ นอกจากนี้ แคทเทลล์ (Cattell, 1970: 2-3) กล่าวว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ช่วยให้เราทำนายได้ว่า บุคคลจะทำอะไรในสถานการณ์ที่กำหนดให้ บุคลิกภาพเป็นเรื่องของพฤติกรรมทั้งของบุคคล ทั้งที่เปิดเผยและซ่อนเร้นภายใน หากธนาคารเข้าใจบุคลิกภาพของพนักงานแล้ว อาจทำให้มองเห็นว่าพนักงานคนนั้นจะทำงานได้มีประสิทธิภาพเพียงใด

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 152 คน มีอายุระหว่าง 20 -30 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 15001-20000 บาท และมีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. จากข้อมูลส่วนบุคคล พนักงานที่มีสถานภาพและอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสิทธิผลในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย ดังนั้น ธนาคารควรวางแผนการทำงาน โดยการจัดสายบังคับบัญชา ให้เหมาะสมกับอายุงาน ให้ผู้มีประสบการณ์ถ่ายทอดความรู้หรือทักษะในการทำงานให้กับพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า การตอบแทนที่เป็นธรรม การสร้างความผูกพันกับองค์กรให้มากขึ้น

2. จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่พบว่า บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ แบบมั่นคงทางอารมณ์ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดี ให้แก่การทำงานให้มากขึ้น เพื่อลดความกดดัน โดยการพาพนักงานเข้าวัดอบรมฟังธรรมะนั่งสมาธิ เพื่อให้พนักงานรู้สึกสงบ ไม่วิตกกังวล ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น รวมถึงการจัดอบรมเกี่ยวกับหลักสูตร Service mind เพื่อให้พนักงานได้รับความรู้ความเข้าใจในการให้บริการลูกค้าอย่างลึกซึ้ง นอกจากนี้เมื่อพิจารณาในรายละเอียดยังพบว่า พนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดเผย จะมีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงานมากที่สุด พนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอม จะชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิของผู้อื่นมากที่สุด พนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบยึดมั่นในหลักการ จะมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย และเป็นผู้ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จมากที่สุด พนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์ จะสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดันได้มากที่สุด และพนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบเปิดใจสู่การเรียนรู้ จะเป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา มากที่สุด ดังนั้น จึงอาจเป็นแนวทางในการคัดเลือกพนักงานที่เข้าใหม่หรือมอบหมายงานที่เหมาะสมกับบุคลิกภาพโดยรวมของบุคคลนั้น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น พนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบมั่นคงทางอารมณ์ อาจมอบหมายให้ทำงานที่ต้องมีการเจรจาต่อรองหรือติดต่อกับงานที่ก่อให้เกิดความกดดัน เช่น การติดตามทวงถามสินเชื่อจากลูกค้า

พนักงานที่มีบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) แบบประนีประนอม อาจมอบหมายให้ทำงานที่เกี่ยวกับการดูแลรับฟังปัญหาความคิดเห็นต่างๆ ของลูกค้า เป็นต้น

3. ธนาคารควรจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน อาทิ กิจกรรมกีฬา สัมพันธ์ กิจกรรมพักผ่อนประจำปี กิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆ บ้าง โดยทั้งนี้ในเนื้อหาความรับผิดชอบของพนักงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย อาจจะมีการเครียดจากการทำงาน การได้ผ่อนคลายความเครียด ก็อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ นอกจากนี้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นต่อการทำงาน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานมีความปรารถนาที่จะต้องการความสำเร็จในการทำงาน ถ้าพนักงานมีลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบผู้บริหารควรมีการชักนำและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างขวัญและใจพนักงานใหม่ศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยควรมีการอธิบายวัตถุประสงค์ของงานให้พนักงานทราบ และควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน และยังเป็นกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

4. จากการศึกษาประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับดี พนักงานมีความพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อทำให้งานมีผลสำเร็จมากกว่าเดิมมากที่สุด ดังนั้น ธนาคารควรที่จะสนับสนุนหรือส่งเสริมให้ฝ่ายฝึกอบรมได้นำหลักสูตรอบรมที่น่าสนใจและจำเป็นมาจัดฝึกอบรม จะเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ และทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเพิ่มเติมเพื่อนำความรู้ที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติงานได้ซึ่งจะเป็นส่วนที่ทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคาร เช่น เปิดโอกาสในการศึกษาต่อระหว่างที่ทำงาน จัดหลักสูตรการฝึกอบรมที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การดูงานนอกสถานที่ เสริมสร้างการฝึกฝนตนเองในการแสวงหาความรู้ เพื่อให้พนักงานมีการพัฒนาตนเองด้านการทำงานเพิ่มขึ้น ควรส่งเสริมให้พนักงานเพิ่มศักยภาพในการพัฒนาตนเองโดยส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน หรือมีการทำกิจกรรมสัมพันธ์ต่าง ๆ ภายในธนาคารอยู่เสมอ มีการเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน เป็นทีมร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี มีความเป็นกันเอง รวมถึงการแสดงพฤติกรรมที่ดีในการอยู่ร่วมกับผู้อื่น โดยการสนับสนุนจากองค์กร เช่น การร่วมกันทำบุญตักบาตรใน

ทุก ๆ วันสำคัญทางศาสนา จัดกิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม หรือการรณรงค์เพื่อสังคม เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานเป็นทีม เพราะโดยพื้นฐานพนักงานพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของตนเองอยู่แล้ว ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มประสิทธิผลในการทำงานได้มากขึ้น

5. จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้มีการฝึกอบรมการพัฒนาบุคลิกภาพของพนักงานในแต่ละด้าน รวมทั้งการให้รางวัล ผลตอบแทน เพื่อสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนาบุคลิกภาพของตน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพและผลการทำงาน เช่น ตัวแปรเชิงสถานการณ์ นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น บรรยากาศองค์กร ความผูกพันกับองค์กร เพื่อประโยชน์ในการการพัฒนาองค์กรต่อไป

2. ควรศึกษาบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงานอื่นๆ ภายในธนาคาร ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน

3. ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีศึกษาแบบภาคตัดขวางในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจใช้การศึกษาช่วงยาวเพื่อติดตามพนักงานที่มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับลักษณะงาน โดยใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น เทคนิคของการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2549). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและการวิจัย*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์.
- ชนะ เกษโกศล. (2542). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ทฤษฎีและแนวปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตลพบุรี.
- เชิดศักดิ์ โสวาสิณธุ์. (2520). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษา และจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- ณรงค์ นันทวรรณะ. (2543) *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น*. โรงพิมพ์สถาบันราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตลพบุรี.
- दनัย เทียนพุ่ม. (2541). *การประเมินผลงาน 360 องศา ปัจจัยสร้างความสามารถหลักของธุรกิจ*. Chulalongkorn Review. 10 (กรกฎาคม-กันยายน) 72-86. สัมภาษณ์ 13 ธันวาคม.
- ตุลา มหาสุธานนท์. (2545). *หลักการจัดการบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). *ทฤษฎีองค์การ: แนวทางการศึกษาเชิงบูรณาการ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2543: 216) *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และ คณะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สมคิด บางโม. 2545. *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- พัชรินทร์ อุณหะนันท์. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิตของบมจ.อยุธยาอลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต*. สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศิลปากรตลาด กรุงเทพฯ: บัณฑิตมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

รัฐพล ศรีกัตถุญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮาส์ รัชดาภิเษก. สารนิพนธ์
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วรรณภา ธีระบรรณรัตน์. (2540). บุคลิกภาพ ทักษะคติต่องานขาย และปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงานของพนักงานขาย. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

คันสนีย์ เจริญแก้ว. (2548). ความฉลาดทางอารมณ์กับความสำเร็จในอาชีพของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ศิริพร ประโยค. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบห้าประการของบุคลิกภาพแรงจูงใจไม่
สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับกลางในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ กรณีศึกษา: บริษัทรีท-ไรท์ (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์
มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

สกนธ์ อภาภรณ์กุล. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามทฤษฎี 5 องค์ประกอบ(The Big
Five) กับความพึงพอใจในงาน : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตสิ่งทอแห่งหนึ่ง.
วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยภายใต้
การรื้อระบบการทำงานใหม่:กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัด สาขาใน
สำนักเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ :คณะพัฒนา
สังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

สุนีย์รัตน์ เศรษฐการพิทักษ์. (2546). บุคลิกภาพ ปัจจัยส่วนบุคคลกับความสำเร็จในอาชีพตัวแทน
ประกันชีวิต:ศึกษาเฉพาะกรณีตัวแทนประกันชีวิตบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งใน
กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อนงค์ พรหมจักร. (2538). *การศึกษาระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบที่สำคัญกับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาวิทยาศาสตร์*. ปรินซ์ตันนิพนธ์ การศึกษามหาบัณฑิต (วัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

อัญพร พูลทรัพย์. (2546). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ:กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง*.” วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Alport, Gordon W. (1961). *Pattern and Growth in personality*. New York: Holt, Rinehart and Winner.

Anastasi, Anne. (1968). *Personality Development*. New York: Mc Graw – Hill Book Company.

Campbell, Jennifer P. (1977). *Research in to the Organization Effectiveness: An Endangered Species*. Unpublished manuscript : University of Minnesota.

Cascio, W.F. (1991). *Applied Psychology in Personnel Management*. 4th ed. New Jersey: Prentice - Hall, Inc.

Cattell, Raymond B. (1970). *Personality and Motivation: Structure and Measurement*. New York: Harcourt, Brace World.

Chaplin, William F; & Bucker E. Kathryn. (1988, September). *Self-Ratings of Personality A Naturalistic Comparison of Normative, Ipsative and Idiographic Standards*.

Costa ,P.T. Jr; & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory and NEO Five-Factor Inventory:Professional Manual*. Odessa,FL:Psychological Assessment Resources, Inc.

Digman, John M. (1989). *Five Robust Trait Dimensions: Development , Stability , and Utility*. Journal of Personality.

Fiedler,Fred.E. (1967). *A theory of Leadership Effectiveness*. New York: Mc.Graw-Hill.

Fumham, A. (1995). *Personality at Work: The Role of Individual Differences in the Workplace*. New York: Routledge.

Gordon, Jesse . (1963). *Personality and Behaviors*. New York : The Macmillan Company.

Guilford, Morgan T. (1959). *Introduction to Psychology*. New York: McGraw – Hill Book Co.Inc.

Howard, P.J.; & Howard ,J.M. (1995). *The big five quick start: an introduction to the five-factor model of human resource professionals*.

Mc.Farland, Dalton E. (1979). *Menagement: Foundations and Practice*.5th ed. New York: Macmillan.

Reddin, William S. (1970). *Menagerial Effectiveness*.New York: Mc.Graw-Hill, Inc.

Robbins.S.P; & M.Coulter. (1999). *Management Organizational*.6th ed.New Jersey: Prentice-Hall.





ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง

“ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย”

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยใดๆเป็นรายบุคคลนอกจากนำผลรวมต่างๆไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือนมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ท่านเลือกและ/หรือกรอกข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่างดังต่อไปนี้

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อัตราเงินเดือน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท 30,001 – 40,000 บาท
- 40,001 บาทขึ้นไป

6. อายุงาน

- น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี 6-10 ปี
- 11-15 ปี 16-20 ปี
- 21 ปีขึ้นไป



ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
บุคลิกภาพแบบเปิดเผย (Extraversion)					
1. ท่านเป็นคนร่าเริง ช่างพูด ชอบเข้าสังคม					
2. ท่านเป็นคนที่มีความกระฉับกระเฉงว่องไว ปราดเปรียว					
3. ท่านเป็นคนที่มีความคิดกล้าคิด กล้าพูด กล้าทำ กล้าแสดงออก					
4. ท่านเป็นคนที่มีความมุ่งมั่นและตั้งใจทำงาน					
5. ท่านสามารถให้คำปรึกษาการทำงานแก่ ผู้ร่วมงานได้					
บุคลิกภาพแบบประนีประนอม (Agreeableness)					
6. ท่านมีจิตใจดี สุภาพอ่อนโยนกับหัวหน้าและ เพื่อนร่วมงาน					
7. ท่านยอมรับและเชื่อฟังความคิดเห็นคำตำหนิ ของผู้อื่น					
8. ท่านชอบช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ					

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
9. ท่านมีนิสัยอดทน และยืดหยุ่นในการทำงาน					
10. ท่านปรับปรุงตนเองให้เข้ากับผู้อื่นง่าย					
แบบยึดมั่นในหลักการ (Conscientiousness)					
11. ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย					
12. ท่านเป็นผู้ยึดถือหลักการเหตุผล ยืนหยัดและมุ่งความสำเร็จ					
แบบมั่นคงทางอารมณ์ (Emotional Stability)					
13. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีภายใต้แรงกดดัน					
14. ท่านเป็นคนที่อารมณ์มั่นคง					
15. ท่านเป็นคนที่จิตใจดี ใจเย็น อารมณ์ดี ไม่เครียด					
เปิดใจสู่การเรียนรู้ (Openness to experience)					
16. ท่านเป็นคนอยากรู้อยากเห็น ชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา					
17. ท่านเป็นคนที่มีความจินตนาการ					

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ไม่ผิดพลาดครบถ้วนตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนดไว้					
3. ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านพอใจกับผลงานที่ได้ทำมาในอดีต					
5. ท่านทุ่มเทในการทำงานให้เสร็จก่อนเวลาที่กำหนด					
6. ท่านพร้อมที่จะปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของท่านเพื่อให้งานมีผลสำเร็จมากกว่าเดิม					
7. ปริมาณงานที่ท่านทำสามารถบรรลุผลได้มากกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้					
8. ท่านมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานโดยไม่รู้สึกลำบาก					

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
9. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้ อย่างสบายใจเสมอ					
10. ท่านมักจะมีวิธีการที่ดีในการแก้ไขปัญหาและ อุปสรรคในการทำงาน					
11. ท่านสามารถตอบคำถาม และเสนอความ คิดเห็นแก่หัวหน้างานได้เป็นอย่างดีเมื่อเกิด ปัญหา					
12. ท่านนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการ ปรับปรุงการทำงานต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่ม ประสิทธิผลของงานให้ดีขึ้น					
13. คุณภาพงานที่ท่านทำสูงกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถาม
ฉบับนี้



รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ ดร.ลำสัน เลิศกุลประหยัด

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ





ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวประไพพรรณ ศรีปาน
วันเดือนปีเกิด	31 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	618 ซอยเพชรเกษม 55/2 ถนนเพชรเกษม แขวงหลักสอง เขตบางแค กรุงเทพฯ 10160
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) 9 อาคารภคินท์ ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพฯ 10400
ตำแหน่งงาน	พนักงานฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อรายย่อย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2548	ปริญญาตรีบริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2555	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ