

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลงานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้อกับสมรรถนะหลักและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Sig.	แทน	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำอธิบายโดยแบ่งออกเป็น 5 ตอนตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายโดยใช้การแจกแจงความถี่ และคิดเป็นร้อยละ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แสดงผลดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของบุคลากร จำแนกตามภูมิหลังส่วนบุคคล

ภูมิหลังส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	184	46.00
หญิง	216	54.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	73	18.25
25-35	177	44.25
36-45 ปี	114	28.50
45 ปีขึ้นไป	36	9.00
อายุต่ำสุด 19 ปี	สูงสุด 58 ปี	อายุเฉลี่ย 33.73 ปี

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ภูมิหลังส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	224	56.00
สมรส	151	37.75
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	25	6.25
4. ระดับการศึกษา		
มัธยมต้น	56	14.00
มัธยมปลาย	101	25.25
ปวช. / ปวส.	94	23.50
ปริญญาตรี	132	33.00
สูงกว่าปริญญาตรี	17	4.25
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	67	16.75
1 - 3 ปี	66	16.50
4 - 6 ปี	75	18.75
7 ปีขึ้นไป	192	48.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	201	50.25
10,001 - 20,000 บาท	181	45.25
20,001 - 40,000 บาท	18	4.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.00 มีอายุ 25-35 ปี จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 44.25 โดยมีอายุต่ำสุด 19 ปี สูงสุด 58 ปี และมีอายุเฉลี่ย 33.73 ปี มีสถานภาพโสด จำนวน 224 คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 132 คิดเป็นร้อยละ 33.00 มี

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 192 คิดเป็นร้อยละ 48.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 201 คิดเป็นร้อยละ 50.25

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย ด้านการวางแผน ด้านการเปลี่ยนแปลง และนวัตกรรม ด้านการมีส่วนร่วม ด้านการเรียนรู้ ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ และด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล แสดงผลดังตารางที่ 4 - 10

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยรวม

การจัดการความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการวางแผน	3.91	0.60	มาก
2. ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	3.77	0.68	มาก
3. ด้านการมีส่วนร่วม	3.74	0.71	มาก
4. ด้านการเรียนรู้	3.78	0.73	มาก
5. ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้	3.87	0.72	มาก
6. ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	3.82	0.81	มาก
รวม	3.82	0.62	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นในด้านการวางแผนมากที่สุด ($\bar{X} = 3.91$) รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ ($\bar{X} = 3.87$) และมีความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.74$)

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการวางแผน

ด้านการวางแผน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เดอะมอลล์สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานด้านการจัดการความรู้ไปตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (เช่น นโยบายของรัฐบาล ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ)	3.95	0.74	มาก
2. แผนงานด้านการจัดการความรู้สอดคล้องหรือเป็นส่วนหนึ่งของวิสัยทัศน์หรือพันธกิจของเดอะมอลล์	3.88	0.70	มาก
3. แผนงานด้านการจัดการความรู้มีการระบุการใช้ทรัพยากร (เช่น คน เวลา เทคโนโลยี ฯลฯ) ไว้ชัดเจน	3.84	0.76	มาก
4. แผนงานด้านการจัดการความรู้มีการระบุกลยุทธ์และเป้าหมายไว้ชัดเจน	3.93	0.76	มาก
5. เดอะมอลล์มีการวางแผนการบริหารโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้	3.99	0.78	มาก
6. แผนงานด้านการจัดการความรู้สามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมในความสำเร็จและทำทหายในงาน	3.85	0.85	มาก
รวม	3.91	0.60	มาก

จากตารางที่ 5 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการวางแผน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องเดอะมอลล์มีการวางแผนการบริหารโครงการหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องเดอะมอลล์สามารถปรับเปลี่ยนแผนงานด้านการจัดการความรู้ไปตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง (เช่น นโยบายของรัฐบาล ความต้องการของลูกค้า ฯลฯ) ($\bar{X} = 3.95$) และมีความคิดเห็นในเรื่องแผนงานด้านการจัดการความรู้สามารถกระตุ้นให้บุคลากรมีความรู้สึกร่วมในความสำเร็จและทำทหายในงาน และ

แผนงานด้านการจัดการความรู้มีการระบุนักวิชาชีพ (เช่น คน เวลา เทคโนโลยี ฯลฯ) ไว้ชัดเจนน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.85$ และ 3.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม

ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรเปิดกว้างทางความคิดและยอมรับการเปลี่ยนแปลงหรือสิ่งใหม่ๆ	3.76	0.82	มาก
2. บุคลากรสนใจเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ	3.82	0.78	มาก
3. บุคลากรกล้าที่จะเสนอแนวคิดใหม่ๆ (เช่น วิธีการทำงานใหม่ โครงการหรือกิจกรรมใหม่ เป็นต้น)	3.74	0.83	มาก
4. บุคลากรสามารถใช้ความรู้คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมได้ตรงตามความต้องการของเดอะมอลด์และลูกค้า	3.82	0.77	มาก
5. เดอะมอลด์ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีมุมมองต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคิดที่หลากหลาย	3.85	0.88	มาก
6. เดอะมอลด์มีลักษณะการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (เช่น การให้อิสระเสรีภาพในการคิด การลองผิดลองถูก การเปิดกว้างให้มีการทดลองนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาปฏิบัติจริง)	3.68	0.95	มาก
รวม	3.77	0.68	มาก

จากตารางที่ 6 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลด์รูปแบบ จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องเดอะมอลด์ส่งเสริมให้บุคลากรที่มีมุมมองต่างกันมาทำงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความคิดที่หลากหลายมากที่สุด ($\bar{X} = 3.85$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรสนใจเรียนรู้วิทยาการใหม่ๆ เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ และบุคลากรสามารถใช้ความรู้คิด

สร้างสรรค์นวัตกรรมได้ตรงตามความต้องการของเดอะมอลล์และลูกค้า ($\bar{X} = 3.82$) และมีความคิดเห็นในเรื่องเดอะมอลล์มีลักษณะการทำงานที่เอื้อให้บุคลากรคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ (เช่น การให้อิสระเสรีภาพในการคิด การลองผิดลองถูก การเปิดกว้างให้มีการทดลองนำความคิดริเริ่มสร้างสรรค์มาปฏิบัติจริง)น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68$)

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการมีส่วนร่วม

ด้านการมีส่วนร่วม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. บุคลากรมีความเชื่อหรือเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของ เดอะมอลล์และเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้	3.89	0.85	มาก
2. บุคลากรมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการจัดการความรู้ร่วมกัน	3.87	0.81	มาก
3. บุคลากรทุกระดับมีความเสมอภาคกันในการมีส่วนร่วม (เช่น การตัดสินใจ การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมฯลฯ)	3.50	1.07	มาก
4. บุคลากรรับรู้และเข้าใจถึงวัตถุประสงค์ เป้าหมาย ประโยชน์ที่จะได้รับจากโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้	3.78	0.79	มาก
5. บุคลากรจากหน่วยงานต่างๆ ให้ความร่วมมือเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ	3.77	0.82	มาก
6. บุคลากรมีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือประเมินโครงการหรือกิจกรรม เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการดำเนินงาน	3.66	0.91	มาก
รวม	3.74	0.71	มาก

จากตารางที่ 7 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการมีส่วนร่วม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรมีความเชื่อหรือเห็นว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของเดอะมอลล์และเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการความรู้มากที่สุด ($\bar{X} = 3.89$) รองลงมามีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรมองเห็นถึงประโยชน์ที่จะได้รับการจัดการความรู้ร่วมกัน ($\bar{X} = 3.87$) และมีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรทุกระดับมีความเสมอภาคกันในการมีส่วนร่วม (เช่น การตัดสินใจ การเข้าร่วมโครงการหรือกิจกรรมฯ) น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.50$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้

ด้านการเรียนรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. เดอะมอลล์หรือหน่วยงานมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่ยึดถือกฎระเบียบมากเกินไป	3.47	0.91	ปานกลาง
2. บุคลากรทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกัน มุ่งเน้นทำงานเป็นทีมมากกว่าให้แต่ละคนทำงานโดยอิสระ	3.99	0.88	มาก
3. บุคลากรมีความเป็นกันเอง และมีความไว้วางใจกัน	3.81	0.88	มาก
4. บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้หรือถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นด้วยความสมัครใจ	3.89	0.84	มาก
5. บุคลากรทุกระดับสามารถติดต่อสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันอย่างทั่วถึงโดยผ่านหลายช่องทาง (เช่น การประชุม การฝึกอบรม Web site, Web board, E-mail วารสาร ฯลฯ)	3.74	0.98	มาก
6. ผู้บริหารหรือหัวหน้างานมีความเป็นผู้นำในการเรียนรู้ (เช่น ให้การสนับสนุน เป็นแบบอย่างที่ดี ให้ข้อมูลย้อนกลับเพื่อให้บุคลากรปรับปรุง ฯลฯ)	3.76	0.96	มาก
รวม	3.78	0.73	มาก

จากตารางที่ 8 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ด้านการเรียนรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$) เมื่อ

พิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ และปานกลาง 1 ข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรทำงานแบบพึ่งพาอาศัยกัน มุ่งเน้นทำงานเป็นทีมมากกว่าให้แต่ละคนทำงานโดยอิสระมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมาที่มีความคิดเห็นในเรื่องบุคลากรมีการแบ่งปันความรู้หรือถ่ายทอดความรู้ให้ผู้อื่นด้วยความสมัครใจ ($\bar{X} = 3.89$) และมีความคิดเห็นในเรื่องเดอะมอลล์หรือหน่วยงานมีลักษณะการทำงานที่ยืดหยุ่น ไม่ยึดถือกฎระเบียบมากเกินไปน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.47$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้

ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. หน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มองเห็นว่าการจัดการความรู้เป็นเรื่องขององค์การในภาพรวมมากกว่าการสนใจเฉพาะหน่วยงานของตน	3.83	0.83	มาก
2. เดอะมอลล์มีทีมงานหลักในการดำเนินงานที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับหน่วยงานต่างๆ	3.77	0.91	มาก
3. แต่ละหน่วยงานมีทีมงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ทำหน้าที่ดูแลประสานงาน ใช้อำนวยความสะดวก และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้	3.90	0.87	มาก
4. หน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มีการเชื่อมโยงและประสานงาน	3.98	0.83	มาก
5. หน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มีการทำโครงการหรือกิจกรรมการจัดการความรู้ร่วมกัน	3.86	0.89	มาก
6. เดอะมอลล์มีการเชื่อมโยงและประสานงานกับเครือข่ายภายนอก (เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรอื่นๆ โครงการร่วม การจัดหลักสูตรการสอนฝึกอบรมร่วมกับสถาบันอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ)	3.89	0.84	มาก
รวม	3.87	0.72	มาก

จากตารางที่ 9 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานต่างๆ ภายในเดอะมอลล์มีการเชื่อมโยงและประสานงานมากที่สุด ($\bar{X} = 3.98$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องแต่ละหน่วยงานมีทีมงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ ทำหน้าที่ดูแล ประสานงาน เอื้ออำนวย กระตุ้น และส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และเดอะมอลล์มีการเชื่อมโยงและประสานงานกับเครือข่ายภายนอก (เช่น ผู้เชี่ยวชาญจากองค์กรอื่นๆ โครงการร่วม การจัดหลักสูตรการสอน/ฝึกอบรมร่วมกับสถาบันอื่นๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ฯลฯ) ($\bar{X} = 3.90$ และ 3.89) ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในเรื่องเดอะมอลล์มีทีมงานหลักในการดำเนินงานที่ทำหน้าที่เป็นที่เลี้ยงคอยสอนงานให้กับหน่วยงานต่างๆ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.77$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล

ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การให้เงินรางวัลแก่บุคลากรหรือหน่วยงานที่คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่ๆ	3.84	0.93	มาก
2. การให้โล่รางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรหรือหน่วยงานที่คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่ๆ	3.88	0.91	มาก
3. การยกย่องชมเชยหรือการเห็นว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงานหรือองค์กร	3.92	0.90	มาก
4. การให้บุคลากรมีความก้าวหน้าในสายงาน	3.80	0.96	มาก
5. การมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานหรือตำแหน่งที่ทำทนายความสามารถ	3.74	0.92	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
6. การนำแผนการยกย่องชมเชยและการให้รางวัลมา พิจารณาร่วมกับระบบการประเมินผลงานและการให้ ค่าตอบแทน	3.76	0.99	มาก
รวม	3.82	0.81	มาก

จากตารางที่ 10 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการยกย่องชมเชยหรือการเห็นว่าเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการจัดการความรู้ของหน่วยงานหรือองค์กรมากที่สุด ($\bar{X} = 3.92$) รองลงมาที่มีความคิดเห็นในเรื่องการให้โล่รางวัลหรือใบประกาศเกียรติคุณแก่บุคลากรหรือหน่วยงานที่คิดสร้างสรรค์นวัตกรรมหรือแนวคิดใหม่ๆ ($\bar{X} = 3.88$) และมีความคิดเห็นในเรื่องการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานหรือตำแหน่งที่ทำทลายความสามารถน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.74$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ แสดงผลดังตารางที่ 11 - 16

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก โดยรวม

สมรรถนะหลัก	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	4.06	0.69	มาก
2. ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่	3.91	0.66	มาก
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	3.75	0.76	มาก
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	3.73	0.70	มาก
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	3.92	0.59	มาก
รวม	3.88	0.57	มาก

จากตารางที่ 11 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ และด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ($\bar{X} = 3.92$ และ 3.91) ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรมน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.73$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการมุ่งเน้นลูกค้า

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ดำเนินการและติดตามความคืบหน้าโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า	4.02	0.80	มาก
2. ติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เข้าใจตรงกันว่าลูกค้าต้องการอะไร และลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด	4.01	0.82	มาก
3. มีความรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้าทันที และด้วยความเต็มใจเสมือนเป็นหน้าที่ของตนเอง	4.12	0.84	มาก
4. มุ่งสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว	4.06	0.81	มาก
5. สามารถนำความรู้และความเชี่ยวชาญด้านลูกค้าไปพัฒนา ปรับปรุง วิธีการ ระบบงาน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสามารถให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้า	4.09	0.76	มาก
รวม	4.06	0.69	มาก

จากตารางที่ 12 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการมีความรับผิดชอบ แก้ไขปัญหาในการให้บริการแก่ลูกค้าทันที และด้วยความเต็มใจเสมือนเป็นหน้าที่ของตนเองมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องสามารถนำความรู้และความเชี่ยวชาญด้านลูกค้าไปพัฒนา ปรับปรุง วิธีการ ระบบงาน เพื่อสนองความต้องการของลูกค้า รวมทั้งสามารถให้บริการที่ดีเลิศแก่ลูกค้า ($\bar{X} = 3.09$) และมีความคิดเห็นในเรื่องการดำเนินการและติดตามความคืบหน้าโดยคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และติดต่อสื่อสารกับลูกค้าเพื่อให้เข้าใจตรงกันว่าลูกค้าต้องการอะไร และลูกค้ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใต้น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.02$ และ 4.01) ตามลำดับ

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่

ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. แสดงความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ	3.92	0.75	มาก
2. ได้นำวิธีการ เทคนิค หรือสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อโอกาสและปัญหาในระยะสั้น	3.94	0.74	มาก
3. มีการเสนอแนวความคิด วิธีการปฏิบัติงาน เทคนิค วิธีการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ แนวทางแก้ปัญหาเชิงรุก เพื่อพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ	3.87	0.79	มาก
4. พิจารณาสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม	3.99	0.81	มาก
5. สามารถส่งเสริม สนับสนุน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์การ	3.84	0.80	มาก
รวม	3.91	0.66	มาก

จากตารางที่ 13 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการพิจารณาสถานการณ์ และปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน เพื่อหาวิธีการในการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรมมากที่สุด ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องการได้นำวิธีการ เทคนิค หรือสิ่งใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อโอกาสและปัญหาในระยะสั้น ($\bar{X} = 3.94$) และมี

ความคิดเห็นในเรื่องสามารถส่งเสริม สนับสนุน และสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อความคิดสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน และสร้างสรรค์สิ่งใหม่ในองค์กรน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.84$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลักด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม

ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ให้ความร่วมมือ เข้ารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีม และแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อกัน รวมทั้งปฏิบัติตามมติของทีม	4.09	0.73	มาก
2. ร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และมีข้อเสนอแนะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน	3.91	0.82	มาก
3. ติดตามผล และแก้ไขปัญหาอุปสรรคของทีมเพื่อให้ทีม ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนด	4.00	0.79	มาก
4. สนับสนุน และส่งเสริมสมาชิกในทีมมีส่วนร่วมในการ แสดงความคิดเห็น	4.00	0.80	มาก
5. ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมใน หน่วยงาน	4.12	0.81	มาก
รวม	3.75	0.76	มาก

จากตารางที่ 14 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีมในหน่วยงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.12$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องการให้ความร่วมมือ เข้ารับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมทีมและแบ่งปันข้อมูลที่เกี่ยวข้องและมีประโยชน์ต่อกัน รวมทั้งปฏิบัติตามมติของทีม ($\bar{X} = 4.09$) และมีความคิดเห็นในเรื่องการร่วมกำหนดเป้าหมาย แผนงาน และมีข้อเสนอแนะเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.91$)

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม

ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปฏิบัติต่อตนเอง และผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยและจริงใจ รับผิดขอพบต่อคำพูด และการ กระทำ	4.27	0.72	มาก
2. ยอมรับและแสดงความรู้สึกรักของตนเองอย่างเปิดเผย	4.21	0.74	มาก
3. จัดลำดับความสำคัญในการทำงาน และปฏิบัติงานให้ สอดคล้องกับภารกิจและเป้าหมายของเดอะมอลล์	4.14	0.70	มาก
4. ให้ความสำคัญต่อเดอะมอลล์เป็นอันดับแรก แม้จะอยู่ ในสถานการณ์ที่ยากลำบากหรือมีผลกระทบต่อน้ำที่ การงาน หรือเรื่องส่วนตัว	4.12	0.79	มาก
5. ยืนยันในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อเดอะมอลล์ แม้ว่าไม่เป็นที่ชื่นชอบของคนส่วนใหญ่	3.99	0.81	มาก
รวม	3.73	0.70	มาก

จากตารางที่ 15 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก
($\bar{X} = 3.73$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ
โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติต่อตนเอง และผู้อื่นด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เปิดเผยและ
จริงใจ รับผิดขอพบต่อคำพูด และการกระทำมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่อง
ยอมรับและแสดงความรู้สึกรักของตนเองอย่างเปิดเผย ($\bar{X} = 4.21$) และมีความคิดเห็นในเรื่องยืนยัน
ในการตัดสินใจที่เป็นประโยชน์ต่อเดอะมอลล์ แม้ว่าจะไม่เป็นที่ชื่นชอบของคนส่วนใหญ่ น้อยที่สุด
($\bar{X} = 3.99$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก
ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ประสงค์จะแก้ไขความไม่มีประสิทธิภาพในการทำงาน แต่ไม่ได้ปรับปรุงเรื่องใดเป็นการเฉพาะ	3.91	0.71	มาก
2. กำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนในเชิงรุกที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลได้	3.93	0.68	มาก
3. เปลี่ยนแปลงระบบหรือวิธีการ เพื่อทำการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด	3.94	0.72	มาก
4. มุ่งเน้นผลลัพธ์ทางธุรกิจ	3.78	0.80	มาก
5. บริหารทรัพยากรสำคัญต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อผลงานที่ดีขึ้น	4.06	0.75	มาก
รวม	3.92	0.59	มาก

จากตารางที่ 16 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องการบริหารทรัพยากรสำคัญต่างๆ อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อผลงานที่ดีขึ้นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.06$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องการเปลี่ยนแปลงระบบหรือวิธีการ เพื่อทำการพัฒนา และปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างเห็นได้ชัด และการกำหนดเป้าหมายในการปฏิบัติงานของตนในเชิงรุกที่เป็นรูปธรรม และสามารถวัดผลได้ ($\bar{X} = 3.93$ และ 3.94) ตามลำดับ และมีความคิดเห็นในเรื่องการมุ่งเน้นผลลัพธ์ทางธุรกิจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.78$)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ จะนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย แสดงผลดังตารางที่ 17 - 21

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ด้านคุณภาพของงาน	3.93	0.64	มาก
2. ด้านปริมาณงาน	3.97	0.62	มาก
3. ด้านเวลา	4.03	0.67	มาก
4. ด้านค่าใช้จ่าย	4.15	0.69	มาก
รวม	4.02	0.56	มาก

จากตารางที่ 17 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02$) เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีความคิดเห็นในด้านค่าใช้จ่ายมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา มีความคิดเห็นในด้านเวลา ($\bar{X} = 4.03$) และมีความคิดเห็นในด้านคุณภาพของงานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน

ด้านคุณภาพของงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ผลงานที่ผ่านมา มีคุณภาพตามเป้าหมายที่เดอะมอลล์กำหนดไว้	4.02	0.67	มาก
2. ผลงานมีคุณภาพสูงกว่า เมื่อเทียบกับมาตรฐานตามวิชาชีพ	3.87	0.77	มาก
3. ผลงานเป็นที่พอใจของหัวหน้างาน	3.86	0.78	มาก
4. ผลงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเดอะมอลล์ได้	3.99	0.74	มาก
รวม	3.93	0.64	มาก

จากตารางที่ 18 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องผลงานที่ผ่านมา มีคุณภาพตามเป้าหมายที่เดอะมอลล์กำหนดไว้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องผลงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของเดอะมอลล์ได้ ($\bar{X} = 3.99$) และมีความคิดเห็นในเรื่องผลงานมีคุณภาพสูงกว่า เมื่อเทียบกับมาตรฐานตามวิชาชีพ และผลงานเป็นที่พอใจของหัวหน้างานน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.87$ และ 3.86) ตามลำดับ

ตารางที่ 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประมาณงาน

ด้านประมาณงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. จำนวนของผลงานที่สำเร็จไป ตรงตามเป้าหมายของเดอะมอลด์ที่กำหนดไว้	4.02	0.70	มาก
2. จำนวนของผลงานที่ผ่านมา ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้	3.97	0.74	มาก
3. เดอะมอลด์กำหนดเป้าหมายด้านปริมาณงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อเปรียบเทียบผลงานอดีต	3.95	0.76	มาก
4. หน่วยงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน	3.96	0.81	มาก
รวม	3.97	0.62	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลด์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านประมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องจำนวนของผลงานที่สำเร็จไป ตรงตามเป้าหมายของเดอะมอลด์ที่กำหนดไว้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.02$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องจำนวนของผลงานที่ผ่านมา ตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.97$) และมีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน และเดอะมอลด์กำหนดเป้าหมายด้านปริมาณงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อเปรียบเทียบผลงานอดีตน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.96$ และ 3.95) ตามลำดับ

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา

ด้านเวลา	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดไว้	3.93	0.80	มาก
2. สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จ โดยใช้เวลาน้อยกว่าในอดีต	4.01	0.79	มาก
3. หน่วยงานสามารถทำงานทันกับระยะเวลาที่กำหนดไว้	4.11	0.84	มาก
4. มีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด	4.06	0.78	มาก
รวม	4.03	0.67	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานสามารถทำงานทันกับระยะเวลาที่กำหนดไว้มากที่สุด ($\bar{X} = 4.11$) รองลงมา มีความคิดเห็นในเรื่องมีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 4.06$) และมีความคิดเห็นในเรื่องปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดไว้ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.93$)

ตารางที่ 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย

ด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. ในการทำงานท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับ เดอะมอลล์ได้ เช่น ปิดไฟเมื่อเลิกใช้งาน ฯลฯ	4.30	0.78	มาก
2. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้แม้จะมีข้อจำกัด ในเรื่องทรัพยากร เช่น เทคโนโลยีสมัยใหม่	4.10	0.82	มาก
3. ท่านมีการวางแผนค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานเสมอ	4.07	0.77	มาก
4. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่าน ปฏิบัติงานโดยใช้ ทรัพยากรต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ฯลฯ อย่างประหยัด	4.14	0.85	มาก
รวม	4.15	0.69	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.15$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า บุคลากรมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีความคิดเห็นในเรื่องในการทำงานสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับเดอะมอลล์ได้ เช่น ปิดไฟเมื่อเลิกใช้งาน ฯลฯ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมามีความคิดเห็นในเรื่องหน่วยงานปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ฯลฯ อย่างประหยัด ($\bar{X} = 4.14$) และมีความคิดเห็นในเรื่องมีการวางแผนค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานเสมอ น้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.07$)

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติ t-test ใช้กับกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ได้แก่ เพศ สถิติ F-test ใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กรณีที่พบความแตกต่าง จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบเชฟเฟ (Scheffe') และใช้ Pearson Correlation Co-efficient ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 สำหรับการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 บุคลากรที่มีภูมิลำเนาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน สามารถแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.1 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 แสดงในตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามเพศ

สมรรถนะหลัก	เพศ	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	ชาย	184	4.04	0.67	-0.388	0.699
	หญิง	216	4.07	0.70		
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	ชาย	184	3.84	0.71	-1.791	0.074
	หญิง	216	3.96	0.62		
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	ชาย	184	3.69	0.78	-1.571	0.117
	หญิง	216	3.81	0.73		
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	ชาย	184	3.74	0.68	0.162	0.871
	หญิง	216	3.73	0.71		
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	ชาย	184	3.91	0.59	-0.451	0.652
	หญิง	216	3.93	0.59		
ภาพรวม	ชาย	184	3.85	0.57	-0.988	0.324
	หญิง	216	3.90	0.56		

จากตารางที่ 22 พบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 แสดงในตารางที่ 23

ตารางที่ 23 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามอายุ

สมรรถนะหลัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.097	3	3.366	7.483	0.000**
	ภายในกลุ่ม	178.111	396	0.450		
	รวม	188.208	399			
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	4.084	3	1.361	3.138	0.025*
	ภายในกลุ่ม	171.800	396	0.434		
	รวม	175.884	399			
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	6.523	3	2.174	3.882	0.009**
	ภายในกลุ่ม	221.809	396	0.560		
	รวม	228.332	399			
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.079	3	1.026	2.139	0.095
	ภายในกลุ่ม	190.006	396	0.480		
	รวม	193.084	399			
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	7.563	3	2.521	7.641	0.000**
	ภายในกลุ่ม	130.644	396	0.330		
	รวม	138.206	399			

ตารางที่ 23 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5.548	3	1.849	5.957	0.001**
	ภายในกลุ่ม	122.953	396	0.310		
	รวม	128.501	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 23 พบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีอายุที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ สำหรับด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม ไม่พบความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ภาพโดยรวม ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 24 – 28

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
		3.95	3.78	3.88	4.18
ต่ำกว่า 25 ปี	3.95	-	0.17	0.07	0.23
25-35	3.78		-	0.10	0.40*
36-45 ปี	3.88			-	0.30
45 ปีขึ้นไป	4.18				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 25-35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-35

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
		4.15	3.91	4.12	4.43
ต่ำกว่า 25 ปี	4.15	-	0.24	0.03	0.28
25-35	3.91		-	0.21	0.52*
36-45 ปี	4.12			-	0.31
45 ปีขึ้นไป	4.43				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 25-35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-35

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.97	3.82	3.94	4.16
ต่ำกว่า 25 ปี	3.97	-	0.15	0.03	0.19
25-35	3.82		-	0.12	0.34*
36-45 ปี	3.94			-	0.22
45 ปีขึ้นไป	4.16				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 25-35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ มากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-35

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามอายุ

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.79	3.65	3.78	4.11
ต่ำกว่า 25 ปี	3.79	-	0.14	0.01	0.32
25-35	3.65		-	0.13	0.46*
36-45 ปี	3.78			-	0.33
45 ปีขึ้นไป	4.11				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 25-35 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-35

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	45 ปีขึ้นไป
		4.10	3.81	3.89	4.22
ต่ำกว่า 25 ปี	4.10	-	0.29	0.21	0.12
25-35	3.81		-	0.08	0.41*
36-45 ปี	3.89			-	0.33*
45 ปีขึ้นไป	4.22				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 พบว่า บุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ แตกต่างจากบุคลากรที่มีอายุ 25-35 และ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีอายุ 45 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จมากกว่าบุคลากรที่มีอายุ 25-35 และ 36-45 ปี

สมมติฐานที่ 1.3 บุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
จากสมมติฐานที่ 1.3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.3 แสดงในตารางที่ 29

ตารางที่ 29 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามสถานภาพ

สมรรถนะหลัก	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.687	2	3.343	7.312	0.001**
	ภายในกลุ่ม	181.521	397	0.457		
	รวม	188.208	399			
2. ด้านการสร้างสรรค์ สิ่งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	10.511	2	5.255	12.616	0.000**
	ภายในกลุ่ม	165.373	397	0.417		
	รวม	175.884	399			
3. ด้านการประสาน สัมพันธ์และการทำงาน เป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	12.889	2	6.444	11.875	0.000**
	ภายในกลุ่ม	215.443	397	0.543		
	รวม	228.332	399			
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	6.419	2	3.209	6.826	0.001**
	ภายในกลุ่ม	186.666	397	0.470		
	รวม	193.084	399			
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงาน ให้สำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	6.071	2	3.035	9.120	0.000**
	ภายในกลุ่ม	132.135	397	0.333		
	รวม	138.206	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	8.155	2	4.077	13.450	0.000**
	ภายในกลุ่ม	120.346	397	0.303		
	รวม	128.501	399			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 29 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ภาพโดยรวม ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 30 – 35

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.75	4.05	3.95
โสด	3.75	-	0.30*	0.20
สมรส	4.05		-	0.10
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.95			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักโดยรวม แตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า
จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.95	4.21	4.14
โสด	3.95	-	0.26*	0.19
สมรส	4.21		-	0.07
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.14			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า แตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค
สิ่งใหม่ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.77	4.10	4.06
โสด	3.77	-	0.33*	0.29
สมรส	4.10		-	0.04
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.06			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่แตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์
สิ่งใหม่มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสาน
สัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.60	3.96	3.93
โสด	3.60	-	0.36*	0.33
สมรส	3.96		-	0.03
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก
ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม แตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสด อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสาน
สัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์
สุจริตและคุณธรรม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.63	3.90	3.66
โสด	3.63	-	0.27*	0.03
สมรส	3.90		-	0.24
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.66			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม แตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรมมากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
		3.81	4.07	3.98
โสด	3.81	-	0.26*	0.17
สมรส	4.07		-	0.09
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.98			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 พบว่า บุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ แตกต่างจากบุคลากรที่มีสถานภาพโสด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีสถานภาพสมรส มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มากกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 1.4 บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
จากสมมติฐานที่ 1.4 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀: บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H₁: บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.4 แสดงในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามระดับการศึกษา

สมรรถนะหลัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.415	4	0.354	0.748	0.560
	ภายในกลุ่ม	186.792	395	0.473		
	รวม	188.208	399			
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	9.089	4	2.272	5.381	0.000**
	ภายในกลุ่ม	166.795	395	0.422		
	รวม	175.884	399			
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	2.487	4	0.622	1.088	0.362
	ภายในกลุ่ม	225.845	395	0.572		
	รวม	228.332	399			
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.047	4	1.012	2.114	0.078
	ภายในกลุ่ม	189.038	395	0.479		
	รวม	193.084	399			
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	2.523	4	0.631	1.836	0.121
	ภายในกลุ่ม	135.683	395	0.344		
	รวม	138.206	399			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.822	4	0.456	1.420	0.226
	ภายในกลุ่ม	126.679	395	0.321		
	รวม	128.501	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 36 พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ สำหรับด้านอื่น ๆ มีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 37

ตารางที่ 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	มัธยมต้น มัธยมปลาย ปวช. / ปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี				
		3.93	3.88	3.84	3.88	4.61
มัธยมต้น	3.93	-	0.05	0.09	0.05	0.68*
มัธยมปลาย	3.88		-	0.04	0.00	0.73*
ปวช. / ปวส.	3.84			-	0.04	0.77*
ปริญญาตรี	3.88				-	0.73*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.61					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 พบว่า บุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่แตกต่างจากบุคลากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น มัธยมปลาย ปวช. / ปวส. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่มากกว่าบุคลากรที่มีการศึกษาระดับมัธยมต้น มัธยมปลาย ปวช. / ปวส. และปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 1.5 บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.5 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน
ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.5 แสดงในตารางที่ 38

ตารางที่ 38 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะหลัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	16.797	3	5.599	12.935	0.000**
	ภายในกลุ่ม	171.410	396	0.433		
	รวม	188.208	399			
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	10.181	3	3.394	8.110	0.000**
	ภายในกลุ่ม	165.703	396	0.418		
	รวม	175.884	399			
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	5.629	3	1.876	3.337	0.019*
	ภายในกลุ่ม	222.703	396	0.562		
	รวม	228.332	399			
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	5.721	3	1.907	4.031	0.008**
	ภายในกลุ่ม	187.363	396	0.473		
	รวม	193.084	399			
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	8.398	3	2.799	8.540	0.000**
	ภายในกลุ่ม	129.808	396	0.328		
	รวม	138.206	399			

ตารางที่ 38 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.574	3	2.525	8.268	0.000**
	ภายในกลุ่ม	120.927	396	0.305		
	รวม	128.501	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 38 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ภาพโดยรวม ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 39 – 44

ตารางที่ 39 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.78	-	0.07	0.04	0.24*
1 - 3 ปี	3.71		-	0.03	0.31*
4 - 6 ปี	3.74			-	0.28*
7 ปีขึ้นไป	4.02				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี

ตารางที่ 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.82	-	0.02	0.11	0.45*
1 - 3 ปี	3.84		-	0.09	0.43*
4 - 6 ปี	3.93			-	0.34*
7 ปีขึ้นไป	4.27				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 40 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้าแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการมุ่งเน้นลูกค้ามากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี

ตารางที่ 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		3.92	3.68	3.73	4.06
ต่ำกว่า 1 ปี	3.92	-	0.24	0.19	0.14
1 - 3 ปี	3.68		-	0.05	0.38*
4 - 6 ปี	3.73			-	0.33*
7 ปีขึ้นไป	4.06				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 41 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่แตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่มากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี และ 4 - 6 ปี

ตารางที่ 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.64	-	0.03	0.02	0.24
1 - 3 ปี	3.67		-	0.05	0.21
4 - 6 ปี	3.62			-	0.26*
7 ปีขึ้นไป	3.88				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลักด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี

ตารางที่ 43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์สุจริตและคุณธรรม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.54	-	0.16	0.10	0.31*
1 - 3 ปี	3.70		-	0.06	0.15
4 - 6 ปี	3.64			-	0.21
7 ปีขึ้นไป	3.85				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 43 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม แตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรมมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี

ตารางที่ 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	ต่ำกว่า 1 ปี	1 - 3 ปี	4 - 6 ปี	7 ปีขึ้นไป
		3.99	3.66	3.80	4.03
ต่ำกว่า 1 ปี	3.99	-	0.33*	0.19	0.04
1 - 3 ปี	3.66		-	0.14	0.37*
4 - 6 ปี	3.80			-	0.23
7 ปีขึ้นไป	4.03				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 44 พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และ 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จแตกต่างจากบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 1 ปี และ 7 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จมากกว่าบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 1 - 3 ปี

สมมติฐานที่ 1.6 บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

จากสมมติฐานที่ 1.6 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 1.6 แสดงในตารางที่ 45

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมรรถนะหลัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.350	2	1.175	2.510	0.083
	ภายในกลุ่ม	185.858	397	0.468		
	รวม	188.208	399			
2. ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่	ระหว่างกลุ่ม	9.210	2	4.605	10.968	0.000**
	ภายในกลุ่ม	166.674	397	0.420		
	รวม	175.884	399			
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม	ระหว่างกลุ่ม	7.245	2	3.623	6.505	0.002**
	ภายในกลุ่ม	221.087	397	0.557		
	รวม	228.332	399			
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.707	2	0.853	1.770	0.172
	ภายในกลุ่ม	191.378	397	0.482		
	รวม	193.084	399			
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	ระหว่างกลุ่ม	4.530	2	2.265	6.727	0.001**
	ภายในกลุ่ม	133.676	397	0.337		
	รวม	138.206	399			

ตารางที่ 45 (ต่อ)

สมรรถนะหลัก	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.328	2	2.164	6.919	0.001**
	ภายในกลุ่ม	124.173	397	0.313		
	รวม	128.501	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 45 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อสมรรถนะหลักแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ สำหรับด้านอื่น ๆ มีผลต่อสมรรถนะหลักไม่แตกต่างกัน

ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่สำหรับด้านที่แตกต่างกันได้แก่ ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม และด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe') รายละเอียดแสดงผลดังตารางที่ 46 – 49

ตารางที่ 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก โดยรวม จำแนกตาม รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท
		3.79	3.93	4.24
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.79		0.14	0.45*
10,001 - 20,000 บาท	3.93			0.31
20,001 - 40,000 บาท	4.24			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 46 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมแตกต่างจากบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก โดยรวมมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ตารางที่ 47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์ สิ่งใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท
		3.77	4.04	4.26
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.77		0.27	0.49*
10,001 - 20,000 บาท	4.04			0.22
20,001 - 40,000 บาท	4.26			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 47 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่แตกต่างจากบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

ตารางที่ 48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายค่าของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 40,000 บาท
		3.66	3.81	4.27
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.66		0.15	0.61*
10,001 - 20,000 บาท	3.81			0.46*
20,001 - 40,000 บาท	4.27			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมแตกต่างจากบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 - 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีมมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 - 20,000 บาท

ตารางที่ 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของบุคลากรที่มีต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่น
ทำงานให้สำเร็จ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	10,001 -	20,001 -
		10,000 บาท	20,000 บาท	40,000 บาท
		3.84	3.97	4.31
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.84		0.13	0.47*
10,001 - 20,000 บาท	3.97			0.34
20,001 - 40,000 บาท	4.31			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 49 พบว่า บุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความ
คิดเห็นต่อสมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จแตกต่างจากบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อ
เดือนต่ำกว่า 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 40,000 บาท มีความคิดเห็นต่อสมรรถนะ
หลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จมากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท

สมมติฐานที่ 2 การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท
เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

จากสมมติฐานที่ 2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์
กรุ๊ป จำกัด

H_1 : การจัดการความรู้มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์
กรุ๊ป จำกัด

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 แสดงในตารางที่ 50

ตารางที่ 50 ความสัมพันธ์ระหว่างการจัดการความรู้กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

การจัดการความรู้	สมรรถนะหลัก											
	ด้านการมุ่งเน้น ลูกค้า		ด้านการ สร้างสรรค์ สิ่งใหม่		ด้านการประสาน สัมพันธ์และการ ทำงานเป็นทีม		ด้านการประสาน สัมพันธ์และการ ทำงานเป็นทีม		ด้านความมุ่งมั่น ทำงานให้สำเร็จ		รวม	
	R	Sig	r	Sig	R	Sig	R	Sig	r	Sig	r	Sig
1. ด้านการวางแผน	0.566	0.000**	0.570	0.000**	0.772	0.000**	0.722	0.000**	0.480	0.000**	0.752	0.000**
2. ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม	0.569	0.000**	0.581	0.000**	0.894	0.000**	0.752	0.000**	0.551	0.000**	0.811	0.000**
3. ด้านการมีส่วนร่วม	0.594	0.000**	0.635	0.000**	0.923	0.000**	0.919	0.000**	0.538	0.000**	0.875	0.000**
4. ด้านการเรียนรู้	0.654	0.000**	0.661	0.000**	0.776	0.000**	0.883	0.000**	0.542	0.000**	0.849	0.000**
5. ด้านความร่วมมือและเครือข่าย ความรู้	0.637	0.000**	0.701	0.000**	0.718	0.000**	0.789	0.000**	0.572	0.000**	0.822	0.000**
6. ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล	0.614	0.000**	0.629	0.000**	0.683	0.000**	0.702	0.000**	0.583	0.000**	0.771	0.000**
รวม	0.690	0.000**	0.718	0.000**	0.899	0.000**	0.903	0.000**	0.621	0.000**	0.925	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 50 พบว่า การจัดการความรู้ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.925 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ โดยรวม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.690, 0.718, 0.899, 0.903 และ 0.621 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, สูง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของการจัดการความรู้ในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการวางแผน พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.752 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ ด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.566, 0.570, 0.772, 0.722 และ 0.480 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.811 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเปลี่ยนแปลงและนวัตกรรม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม

ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.569, 0.581, 0.894, 0.752 และ 0.551 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการมีส่วนร่วม พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.875 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ ด้านการมีส่วนร่วม มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.594, 0.635, 0.923, 0.919 และ 0.538 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการเรียนรู้ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.849 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ ด้านการเรียนรู้ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.654, 0.661, 0.776, 0.883 และ 0.542 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ พบว่า การจัดการความรู้ ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่า

ความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.822 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ ด้านความร่วมมือและเครือข่ายความรู้ มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์ และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.637, 0.701, 0.718, 0.789 และ 0.572 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, สูง, สูง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล พบว่า การจัดการความรู้ ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.771 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า การจัดการความรู้ ด้านการกระตุ้นและการให้รางวัล มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านการมุ่งเน้นลูกค้า ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่ ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม ด้านความซื่อสัตย์ สุจริต และคุณธรรม และ ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.614, 0.629, 0.683, 0.702 และ 0.583 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง, สูง และปานกลาง ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 3 สมรรถนะหลักของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

จากสมมติฐานที่ 3 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สมรรถนะหลักของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

H_1 : สมรรถนะหลักของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

ผลจากการทดสอบสมมติฐานที่ 3 แสดงในตารางที่ 51

ตารางที่ 51 ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักของบุคลากรกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด

สมรรถนะหลัก	ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน									
	ด้านคุณภาพของงาน		ด้านปริมาณงาน		ด้านเวลา		ด้านค่าใช้จ่าย		รวม	
	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>	<i>r</i>	<i>Sig</i>
1. ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า	0.455	0.000**	0.547	0.000**	0.558	0.000**	0.523	0.000**	0.605	0.000**
2. ด้านการสร้างสรรคสิ่งใหม่	0.585	0.000**	0.630	0.000**	0.611	0.000**	0.543	0.000**	0.687	0.000**
3. ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงาน เป็นทีม	0.475	0.000**	0.529	0.000**	0.518	0.000**	0.427	0.000**	0.565	0.000**
4. ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม	0.445	0.000**	0.537	0.000**	0.585	0.000**	0.465	0.000**	0.590	0.000**
5. ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ	0.620	0.000**	0.655	0.000**	0.574	0.000**	0.569	0.000**	0.700	0.000**
รวม	0.611	0.000**	0.688	0.000**	0.679	0.000**	0.599	0.000**	0.748	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 51 พบว่า สมรรถนะหลัก โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.748 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลัก โดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.611, 0.688, 0.679 และ 0.599 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดของสมรรถนะหลักในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.605 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการมุ่งเน้นลูกค้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.455, 0.547, 0.558 และ 0.523 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.687 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.585, 0.630, 0.611 และ 0.543 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์

เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.565 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลัก ด้านการประสานสัมพันธ์และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.475, 0.529, 0.518 และ 0.427 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.590 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลัก ด้านความซื่อสัตย์ สุจริตและคุณธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.445, 0.537, 0.585 และ 0.465 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ

ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ พบว่า สมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด โดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.700 นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละด้านพบว่า สมรรถนะหลัก ด้านความมุ่งมั่นทำงานให้สำเร็จ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรบริษัท เดอะมอลล์กรุ๊ป จำกัด ในด้านคุณภาพของงาน ด้านประมาณงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย อย่างมีนัยสำคัญทาง

สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.620, 0.655, 0.574 และ 0.569 ตามลำดับ นั่นคือ ตัวแปรมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง, ปานกลาง, ปานกลาง และปานกลาง ตามลำดับ