

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้ทำการวิเคราะห์ผลการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างจิต
ความสามารถหลักและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์
โบรคเกอร์ จำกัด โดยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามและนำมาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม
คอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้ศึกษาขอเสนอข้อมูลผลการศึกษาโดยแบ่ง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงค่าความถี่และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	48.7
หญิง	162	51.3
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่ามีจำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 51.3
และเพศชายมีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	0	0.0
20 – น้อยกว่า 30 ปี	98	31.0
30 – น้อยกว่า 40 ปี	151	47.8
40 – น้อยกว่า 50 ปี	59	18.7
50 ปีขึ้นไป	8	2.5
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุ 31 – น้อยกว่า 40 ปี มีจำนวน 151 คน
คิดเป็นร้อยละ 47.8 รองลงมาคือกลุ่มอายุ 20 – น้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 31

อายุ 40 – น้อยกว่า 50 ปี มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.7 และอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	185	58.5
สมรส	127	40.2
หย่าร้าง/หม้าย	4	1.3
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีสถานภาพโสด จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 รองลงมาคือสถานภาพสมรส จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 40.2 และน้อยที่สุดคือ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	76	24.1
ปริญญาตรี	207	65.5
ปริญญาโท	33	10.4
ปริญญาเอก	0	0.0
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับการศึกษาสูงสุดในระดับปริญญาตรี จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 24.1 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาโท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่	103	32.6
เจ้าหน้าที่อาวุโส	106	33.5
ผู้ช่วยผู้จัดการ	41	13.0
ผู้จัดการ	66	20.9
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.5 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีระดับตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส 106 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.5 รองลงมาคือระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 ระดับผู้จัดการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 20.9 และน้อยที่สุดคือระดับผู้ช่วยผู้จัดการ 41 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าความถี่ และค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุงานในองค์กรปัจจุบัน

อายุงานในองค์กรปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	147	46.5
5 - น้อยกว่า 10 ปี	90	28.5
10 - น้อยกว่า 15 ปี	45	14.2
15 ปี ขึ้นไป	34	10.8
รวม	316	100

จากตารางที่ 4.6 กลุ่มตัวอย่างมีอายุงานในองค์กรปัจจุบันส่วนมาก น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 46.5 รองลงมาคืออายุงาน 5- น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 อายุงาน 10- น้อยกว่า 15 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 และน้อยที่สุดคืออายุงาน 15 ปี ขึ้นไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลชี้ความสามารถหลัก

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวนความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับ
ชี้ความสามารถหลัก

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความเห็น							
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
การบริการที่เป็นเลิศ			51 (16.1)	71 (22.5)	194 (61.4)	4.45	0.757	มาก ที่สุด
การทำงานเป็นทีม		9 (2.8)	66 (20.9)	154 (48.7)	87 (27.5)	4.01	0.775	มาก
ความซื่อสัตย์ซื่อมั่นใน จริยธรรมและ จรรยาบรรณ			27 (8.5)	135 (42.7)	154 (48.7)	4.40	0.642	มาก ที่สุด
การสื่อความ			69 (21.8)	135 (42.7)	112 (35.4)	4.14	0.746	มาก
ความมุ่งมั่นต่อ ความสำเร็จ			67 (21.2)	151 (47.8)	98 (31.0)	4.07	0.702	มาก
การใฝ่เรียนรู้อย่าง ต่อเนื่อง			51 (16.1)	129 (40.8)	136 (43.0)	4.27	0.722	มาก ที่สุด
รวม						4.22	0.724	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่อง การมีทัศนคติ และพฤติกรรมในเชิงบวกต่อการบริการลูกค้าทั้งภายในและภายนอก และสามารถสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าได้อย่างเหนือความคาดหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ($X=4.45$) รองลงมาคือ การตระหนักในความซื่อสัตย์ โปร่งใส รักษาระเบียบวินัย เคารพกฎหมาย ประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณในวิชาชีพ ได้รับความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากลูกค้า คู่ค้า ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ($X=4.40$) และมีความตั้งใจ กระตือรือร้นในการแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เพื่อเสริมสร้างการเป็นมืออาชีพ นำความรู้ไปพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้จะทำโดยวิธีการฝึกอบรม

หรือการเรียนรู้ด้วยตนเอง ตามลำดับ และพนักงานในองค์กรมีการทำงานเป็นทีม เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีเป้าหมายเดียวกัน เป็นอันดับสุดท้าย ($X=4.01$)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก

ข้อมูลเกี่ยวกับขีดความสามารถหลัก	ระดับความเห็น			
	\bar{X}	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
การบริการที่เป็นเลิศ	4.45	0.757	เห็นด้วยมากที่สุด	(1)
การทำงานเป็นทีม	4.01	0.775	เห็นด้วยมาก	(6)
ความซื่อสัตย์ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ	4.40	0.642	เห็นด้วยมากที่สุด	(2)
การสื่อสาร	4.14	0.746	เห็นด้วยมาก	(4)
ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ	4.07	0.702	เห็นด้วยมาก	(5)
การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	4.27	0.722	เห็นด้วยมากที่สุด	(3)
รวม	4.22	0.724	เห็นด้วยมากที่สุด	

อธิบายระดับขีดความสามารถหลักของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับขีดความสามารถหลักภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.22 โดยด้านการบริการที่เป็นเลิศ เห็นด้วยลำดับสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.45 รองลงมาคือด้านความซื่อสัตย์ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ ด้านการใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 และ 4.27 ตามลำดับ และด้านการสื่อสาร ด้านความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ด้านการทำงานเป็นทีมในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.07 4.01 ตามลำดับ

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.642 - 0.775 โดยพบว่าขีดความสามารถหลักภาพรวมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.724 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านการทำงานเป็นทีมมีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.775 รองลงมาคือ การบริการที่เป็นเลิศ การสื่อสาร การใฝ่เรียนรู้

ต่อเนื่อง ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ ความซื่อสัตย์ซื่อมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.757 0.746 0.722 0.702 0.642 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพิจารณาเป็นรายชื่อ

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านคุณภาพ								
1. ผลงานของท่านที่ผ่านมา มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้			53 (16.8)	139 (44)	124 (39.2)	4.22	0.715	เห็นด้วยมากที่สุด
2. ผลงานของท่านที่ผ่านมา มีคุณภาพสูงกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานตามวิชาชีพ			132 (41.8)	88 (27.8)	96 (30.4)	3.89	0.843	เห็นด้วยมาก
3. ท่านคิดว่าจำนวนของผลงานของท่านสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร			58 (18.4)	162 (51.3)	96 (30.4)	4.12	0.689	เห็นด้วยมาก
4. ท่านคิดว่าจำนวนผลงานของท่านที่สำเร็จไปตรงตามเป้าหมายที่ตัวท่านกำหนดไว้			120 (38)	131 (41.5)	65 (20.6)	3.83	0.746	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านปริมาณ								
5. จำนวนของผลงานที่ผ่านมาของท่าน ตรงตามเป้าหมายที่ตัวท่านกำหนดไว้			42 (13.3)	209 (66.1)	65 (20.6)	4.07	0.578	เห็นด้วยมาก
6. หน่วยงานกำหนดเป้าหมายด้านปริมาณงานไว้อย่างเหมาะสมแล้ว เมื่อเปรียบเทียบผลงานในอดีต			128 (40.5)	123 (38.9)	65 (20.6)	3.8	0.757	เห็นด้วยมาก
7. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีพัฒนาการที่ดีขึ้น มีปริมาณผลงานมากกว่า เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเวลาเดียวกัน			97 (30.7)	101 (32)	118 (37.3)	4.07	0.823	เห็นด้วยมาก
8. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาที่กำหนดไว้			109 (34.5)	122 (38.6)	85 (26.9)	3.92	0.781	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านเวลา								
9. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จโดยใช้เวลาน้อยกว่าในอดีต			46 (14.6)	204 (64.6)	66 (20.9)	4.06	0.593	เห็นด้วยมาก
10. หน่วยงานของท่านทำงานทันกับระยะเวลาที่กำหนด			122 (38.6)	67 (21.2)	127 (40.2)	4.02	0.889	เห็นด้วยมาก
11. มีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด			66 (20.9)	160 (50.6)	90 (28.5)	4.08	0.7	เห็นด้วยมาก
12. ในการทำงานท่านสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายให้กับหน่วยงานได้ เช่น ปิดไฟเมื่อเลิกใช้ ฯลฯ			138 (43.7)	62 (19.6)	116 (36.7)	3.93	0.895	เห็นด้วยมาก
ด้านค่าใช้จ่าย								
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลได้ แม้จะมีข้อจำกัดในเรื่องทรัพยากร เช่น เทคโนโลยีสมัยใหม่			102 (32.3)	118 (37.3)	96 (30.4)	3.98	0.793	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

รายการ	จำนวนคน (ร้อยละ)					\bar{X}	S.D.	แปลผล
	ระดับความเห็น							
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
14. หน่วยงานของท่านมีการวางแผนค่าใช้จ่ายก่อนการดำเนินงานเสมอ			141 (44.6)	105 (33.2)	70 (22.2)	3.78	0.787	เห็นด้วยมาก
15. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ อย่างประหยัด			176 (55.7)	75 (23.7)	65 (20.6)	3.65	0.801	เห็นด้วยมาก
รวม						3.961	0.759	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีแนวความคิดว่า ผลงานของตนที่ผ่านมา มีคุณภาพตามเป้าหมายที่องค์กรได้กำหนดไว้ อยู่ในระดับมากที่สุด ($X=4.22$) รองลงมาคือ จำนวนของผลงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการขององค์กร ($X=4.12$) และมีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนด ($X=4.08$) ตามลำดับ และคิดว่าหน่วยงาน ปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ฯลฯ อย่างประหยัด ($X= 3.65$) เป็นลำดับสุดท้าย

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความเห็น			
	\bar{x}	S.D.	แปลผล	จัดลำดับ
ด้านคุณภาพ	4.01	0.748	เห็นด้วยมาก	(2)
ด้านปริมาณงาน	3.96	0.734	เห็นด้วยมาก	(3)
ด้านเวลา	4.02	0.769	เห็นด้วยมาก	(1)
ด้านค่าใช้จ่าย	3.80	0.793	เห็นด้วยมาก	(4)
รวม	3.94	0.761	เห็นด้วยมาก	

อธิบายระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม อินชัวร์รันส์ โบรคเกอร์ จำกัด ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.94 โดยด้านเวลา เห็นด้วยลำดับสูงสุด อยู่ในระดับเห็นด้วยมากมีค่าเฉลี่ย 4.02 รองลงมาคือด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน ในระดับเห็นด้วยมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.96 3.80 ตามลำดับ

เมื่อทำการตรวจสอบการกระจายของข้อมูลโดยพิจารณาจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) พบว่ามีค่าอยู่ระหว่าง 0.734 - 0.793 โดยพบว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานภาพรวมมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.761 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านค่าใช้จ่ายมีการกระจายตัวมากที่สุด ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.793 รองลงมาคือ ด้านเวลา ด้านคุณภาพ ด้านปริมาณงาน มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.769 0.748 0.734 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมุติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงานในองค์กรปัจจุบัน

สมมุติฐานที่ 1 พนักงานที่มีเพศต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน (t-test)

ตารางที่ 4.11 ตารางแสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีเพศต่างกัน

เพศ	N	\bar{X}	S.D.	T	P
ชาย	154	3.928	0.627		
หญิง	162	3.973	0.582	0.662	0.509

จากตารางที่ 11 พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุต่างกัน (f-test)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	p
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.823	3	.274	.599	.616
	ภายในกลุ่ม	142.863	312	.458		
ปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.671	3	.224	.518	.670
	ภายในกลุ่ม	134.900	312	.432		
เวลา	ระหว่างกลุ่ม	.459	3	.153	.405	.749
	ภายในกลุ่ม	117.710	312	.377		
ค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.233	3	.411	.909	.437
	ภายในกลุ่ม	141.006	312	.452		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.608	3	.203	.554	.646
	ภายในกลุ่ม	114.104	312	.366		

จากตารางที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีอายุต่างกัน พบว่า อายุต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีสถานภาพต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	f	p
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.199	2	.100	.218	.805
	ภายในกลุ่ม	143.486	313	.458		
ปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.661	2	.331	.767	.465
	ภายในกลุ่ม	134.911	313	.431		
เวลา	ระหว่างกลุ่ม	1.603	2	.801	2.152	.118
	ภายในกลุ่ม	116.565	313	.372		
ค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	.963	2	.482	1.067	.345
	ภายในกลุ่ม	141.276	313	.451		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.720	2	.360	.989	.373
	ภายในกลุ่ม	113.992	313	.364		

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่มีสถานภาพต่างกัน พบว่า สถานภาพต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
 ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับ
 การศึกษาต่างกัน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	p
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.368	2	.184	.402	.670
	ภายในกลุ่ม	143.318	313	.458		
ปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.355	2	.177	.411	.664
	ภายในกลุ่ม	135.217	313	.432		
เวลา	ระหว่างกลุ่ม	.203	2	.101	.269	.764
	ภายในกลุ่ม	117.966	313	.377		
ค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	.415	2	.208	.458	.633
	ภายในกลุ่ม	141.824	313	.453		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.195	2	.098	.267	.766
	ภายในกลุ่ม	114.517	313	.366		

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่
 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
 ตารางที่ 4.15 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีระดับ
 ตำแหน่งงานต่างกัน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	p
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.510	3	.503	1.104	.347
	ภายในกลุ่ม	142.176	312	.456		
ปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.210	3	.403	.937	.423
	ภายในกลุ่ม	134.362	312	.431		
เวลา	ระหว่างกลุ่ม	.875	3	.292	.776	.508
	ภายในกลุ่ม	117.293	312	.376		
ค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	1.255	3	.418	.926	.429
	ภายในกลุ่ม	140.984	312	.452		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.153	3	.384	1.056	.368
	ภายในกลุ่ม	113.559	312	.364		

จากตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน พบว่า ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีประสิทธิภาพในการ
 ทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5 พนักงานที่มีอายุงานในองค์กรต่างกันมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่างกัน
 ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีอายุงานใน
 องค์กรต่างกัน

ประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของพนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	f	p
คุณภาพของงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.781	3	.594	1.305	.273
	ภายในกลุ่ม	141.905	312	.455		
ปริมาณของงาน	ระหว่างกลุ่ม	.070	3	.023	.054	.983
	ภายในกลุ่ม	135.501	312	.434		
เวลา	ระหว่างกลุ่ม	.305	3	.102	.269	.848
	ภายในกลุ่ม	117.863	312	.378		
ค่าใช้จ่าย	ระหว่างกลุ่ม	.688	3	.229	.506	.679
	ภายในกลุ่ม	141.551	312	.454		
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	.483	3	.161	.440	.725
	ภายในกลุ่ม	114.229	312	.366		

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการ
 ปฏิบัติงานที่มีอายุงานในองค์กรแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ชีตความสามารถหลัก มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ
พนักงาน

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างชีตความสามารถหลักกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ชีตความสามารถหลัก	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน		
	PERSON CORRELATION (R)	P-Value	ระดับ ความสัมพันธ์
การบริการที่เป็นเลิศ	.331	0.00	ปานกลาง
การทำงานเป็นทีม	.643	0.00	ปานกลาง
ความซื่อสัตย์ยึดมั่นใน จริยธรรม และจรรยาบรรณ	.179	0.00	ต่ำ
การสื่อความ	.382	0.00	ต่ำ
ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ	.191	0.00	ต่ำ
การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่อง	.191	0.00	ต่ำ

มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 4.17 แสดงค่าสหสัมพันธ์ระหว่างชีตความสามารถกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน บริษัท ทีคิวเอ็ม พบว่า ชีตความสามารถในด้านการบริการที่เป็นเลิศ การทำงานเป็นทีม ความซื่อสัตย์ยึดมั่นในจริยธรรมและจรรยาบรรณ การสื่อความ ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ การใฝ่เรียนรู้อย่างต่อเนื่องมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01