

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอารินทร์ดา วุฒิวิระ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มีนาคม 2549

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวอารินทร์ดา วุฒิวิระ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มีนาคม 2549
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

บทคัดย่อ
ของ
นางสาวอารินทร์ดา วุฒิวิระ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
มีนาคม 2549

อารินทร์ดา วุธีระ. (2549). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ด้านทักษะการทำงาน และด้านแรงจูงใจในการทำงานที่นำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ที่มีอายุตั้งแต่ 23 ปีขึ้นไป จำนวน 370 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การหาค่า t-test และ F-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ใช้ Least Significant Difference (LSD) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Window Version 10

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 24-30 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 31-37 ปี มีอายุ 38-44 ปี มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา คือ มีประสบการณ์ 11-16 ปี มีประสบการณ์ 17-22 ปี มีประสบการณ์ 23-28 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ 5-10 ปี ตามลำดับ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A คือมีความกระตือรือร้นในการทำงาน กล้าแสดงออก มีคติในการทำงานแบบน้ำขึ้นให้รีบตัก

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะพนักงาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน อยู่ในระดับดี ดังต่อไปนี้ มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ มีความชำนาญในการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีเทคนิคการเจรจาต่อรองเป็นที่พอใจของลูกค้า ชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนชอบพูด มีการตัดสินใจในการทำงานรวดเร็ว ชอบทำงานใหม่ ชอบแก้ปัญหา มีการบริหารเวลาในการทำงานรวดเร็วทันเวลา มีความมั่นใจในการทำงาน สามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างมาก ชอบเป็นผู้นำ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานพนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง

5. จากการวิเคราะห์ พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการมากกว่า ระดับบริหารมีเงินเดือน 10,001-20,000 บาท รองลงมา คือ มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีเงินเดือน 30,001-40,000 บาท มีเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีเงินเดือน 40,001-50,000 บาท และมีเงินเดือนมากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

6.1 สถานภาพสมรสที่ต่างกันของพนักงานมีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานมากน้อย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

6.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

6.3 ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

6.4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01

KEY SUCCESS FACTORS TOWARDS PERFORMANCE OF BANK OFFICERS IN
BANGKOK BANK PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MISS ARINDA WUTVERA

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University
March 2006

Arinda Wutvera. (2005). *Key Success Factors towards Performance of Bank Officers in Bangkok Bank Public Company Limited*. Master's Project, M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor: Associate Professor Siriwan Serirat.

This study aimed at investigating personality, working skills, and motivation factors leading to bank officers' performance success. The samples comprised 370 officers, aged 23 onwards, of Bangkok Bank Public Company Limited in Bangkok metropolitan. A questionnaire was used; the data gathered were analyzed using percentage, mean, standard deviation, t-test, f-test, one-way ANOVA and LSD, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and processed by SPSS/PC for Window Version 10.

The findings were as follows:

Most officers were female within the age group of 24-30, 31-37, 38-44, over 45, and 23 or less, respectively. Most were single; the rest were married, living together, divorced, widowed, and separated, respectively. Education-wise, officers with a bachelor degree made the largest group followed by groups of those with a higher and lower than bachelor degree. Their work experience was also cited respectively as less than 5 years, between 11-16 years, 17-22 years, 23-28 years, and 5-10 years.

1. The study revealed that most possessed the A-type personality. They were energetic and out-spoken persons with the seizing-opportunity attitude.
2. The study also revealed that most had good working skills in: using office equipment, e.g. computers, communicating through computerized systems, having a good negotiating techniques, team-working, being conversational, quick decision-making, being initiative, having problem-solving attitude, efficiently time-administering, being confident in work, being capable of applying things learned to work, and enjoying being a leader.
3. The study showed that they had a moderate level of working motivation.
4. Factors leading their successful work performance were also seen at a moderate level.
5. The samples were mostly in operational levels rather than in administrative ones. Respectively, their salary fell into the following categories: 10,001-20,000 baht; 20,001-30,000 baht; 30,001-40,000 baht; 10,000 baht or less; 40,001-50,000 baht; and more than 50,000 baht.

6. From the testing of the hypotheses, the study found that:

6.1 Difference in marital status effected difference on the extent of successful work performance at the statistically significant level of .01.

6.2 There was a moderate correlation of the same direction between personality factors and successful work performance factors: their promotion compared to their peers' and their work achievement. The statistically significant level was at .01.

6.3 A moderate correlation of the same direction also existed between working skill factors – working techniques, human relationship, thinking skills, and administrative skills - and factors leading to successful work performance in terms of their promotion compared to their peers' and their work achievement. The statistically significant level was at .01.

6.4 Likewise, work motivation factors were seen to have a moderate correlation of the same direction with factors leading to successful work performance in terms of their promotion compared to their peers' and their work achievement. The statistically significant level was at .01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 10 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จเสร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ ถ้าไม่ได้รับความกรุณาเป็นอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ตลอดจน รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุตตา ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง และอาจารย์เสาวลักษณ์ สุนทรา ที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือ ดูแลตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง แนะนำแนวทาง แนวความคิดต่าง ๆ ในการทำงานวิจัยด้วยความเป็นห่วงและกรุณาเป็นอย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาและขอกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ เพื่อนๆพนักงานธนาคารกรุงเทพทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลรวมถึงการอำนวยความสะดวกในการกรอกแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) และเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ต่อไป

อารินทร์ดา วุฑฒิระ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัยระยะบุสติดิที่ใช้.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกลักษณะ	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ	17
ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ	20
เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	33
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	36
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	40
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	88
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	90
อภิปรายผล	93
ข้อเสนอแนะ	95
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	96
บรรณานุกรม	97
ภาคผนวก	100
ประวัติย่อผู้วิจัย	109

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	48
2 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลด้านสถานภาพสมรส และ ระยะเวลาการทำงาน	50
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	51
4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้าน ทักษะการทำงาน (ด้านเทคนิค)	52
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้าน ทักษะการทำงาน (ด้านมนุษยสัมพันธ์)	53
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้าน ทักษะการทำงาน (ด้านความคิด)	54
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้าน ทักษะการทำงาน (ด้านการบริหาร)	55
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัย ด้านแรงจูงใจในการทำงาน	56
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จ ในการทำงาน	57
10 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ..	58
11 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามเพศ	59
12 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามอายุ	61
13 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามสถานภาพสมรส	62
14 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา	63
15 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	65
16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับความสำเร็จ ในการทำงาน (ข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ)	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับความสำเร็จ ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (ข้อการประสบความสำเร็จ ในการทำงาน)	68
18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะการทำงาน กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (ข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ)	70
19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะการทำงานกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน)	75
20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (ข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ)	80
21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน)	83
22 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	86

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	6
2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพร้อมสถิติที่ใช้	7
3 แสดงแผนภาพการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ	22
4 แสดงแผนภาพโครงการสร้างองค์กรของธนาคารกรุงเทพ	25
5 แสดงตารางสาขาในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ	27
6 แสดงตารางจำนวนสาขาที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง	35

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

“เราภูมิใจในความสัมพันธ์ที่เรามีต่อลูกค้าของเรา ประชาชนเข้ามาหาเราไม่เพียงแต่เพื่อจะฝากเงินหรือกู้เงินเท่านั้น แต่เพื่อมาขอรับคำแนะนำว่าควรจะลงทุนในด้านใดดี และทำอย่างไรจึงจะดำเนินธุรกิจได้ ถ้าลูกค้าคนใดมีปัญหาเรื่องเงินทุนธนาคารกรุงเทพก็จะหาทางแก้ปัญหาให้ถ้าเขาต้องการทำธุรกิจธนาคารก็สอนกลเม็ดเด็ดพรายให้ นี่เป็นบริการซึ่งไม่เคยมีธนาคารไทยแห่งใดเสนอแก่ลูกค้าเลยในยุคนั้น เราทำงานกันสัปดาห์ละ 7 วัน ลูกค้าก็มาไม่ขาดสายเราตั้งใจช่วยเหลือและให้บริการเต็มที่ เพื่อให้เขาเติบโตควบคู่ไปกับเรา...” เป็นคำบอกเล่าของนายชิน โสภณพนิช อดีตผู้ก่อตั้งและผู้มีคุณูปการสูงสุดของธนาคารกรุงเทพ (รายงานประจำปีธนาคารกรุงเทพ. 2547 : 3)

การที่ธนาคารกรุงเทพสามารถยืนหยัดได้มาจนถึง 60 ปี (ในปี 2547) นั้น การบริการถือเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งบริการดังกล่าวมีทั้งที่เป็นบริการจากเครื่องอัตโนมัติและการบริการจากพนักงานธนาคารได้ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าอย่างยิ่งของธนาคาร ธนาคารจึงได้จัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่ดี สนับสนุนการจัดการสถานที่ทำงานให้เหมาะสม และเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน อีกทั้งจัดให้มีสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และเงินสงเคราะห์บุตรของพนักงาน นอกจากนี้พนักงานจะได้รับการปฐมนิเทศ และการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยธนาคารได้จัดให้มีงบประมาณสำหรับการฝึกอบรมภายนอกและภายในในแขนงต่างๆ ตลอดปีมากกว่า 100 หลักสูตร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะการปฏิบัติงาน ทักษะการบริหาร ตลอดจนทักษะทางเทคนิคอื่นๆและธนาคารได้จัดให้มีทุนการศึกษาภายในและต่างประเทศแก่พนักงานด้วย (รายงานประจำปีธนาคารกรุงเทพ. 2547 : 31) โดยในปี 2547 ธนาคารได้ปรับปรุงระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อดึงดูดบุคลากรคุณภาพใหม่มาร่วมงาน รักษาบุคลากรเดิม และกระตุ้นให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองและผลงานให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัจจุบันสายทรัพยากรบุคคลของธนาคารประกอบด้วยหน่วยงานหลัก 3 กลุ่ม โดยกลุ่มหนึ่งรับผิดชอบงานปฏิบัติการ อีกกลุ่มหนึ่งมีหน้าที่ศึกษาวิจัยเทคนิค ระบบและวิทยาการใหม่ๆในการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านต่างๆ เช่น การจัดรับและคัดเลือกบุคลากร การวางแผนสร้างบุคลากรทดแทน การบริหารผลปฏิบัติงาน การเรียนรู้และพัฒนา และการพิจารณารางวัลและผลตอบแทน เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีกลุ่มงานให้คำปรึกษาแนะนำและสนับสนุนงานบริหารบุคคลแก่หน่วยธุรกิจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ในการนำระบบวิธีการบริหารบุคคลที่มีประสิทธิผลมาใช้ และสนับสนุนหน่วยธุรกิจในการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน

ธนาคารได้สร้างระบบการพัฒนาศักยภาพพนักงาน โดยจัดทำหลักสูตรหลักของธนาคาร และเส้นทางการพัฒนาการเรียนรู้ นอกจากนี้ ธนาคารได้ริเริ่มโครงการเรียนรู้ในที่ทำงาน (Work based learning) และพัฒนาศูนย์ความรู้ เพื่อเป็นช่องทางในการเรียนรู้ทางไกล ซึ่งจะช่วยเพิ่มโอกาสให้พนักงานสามารถพัฒนาทักษะเพิ่มพูนความรู้ด้วยตนเอง

ในปี 2547 ธนาคารจัดการอบรมภายในองค์กรหลากหลายหลักสูตร มีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมรวมกว่า 29,000 ราย และได้จัดส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรมหลักสูตรเฉพาะภายนอกธนาคารด้วย ณ สิ้นปีที่ผ่านมา ธนาคารมีวิทยากรฝึกอบรมภายในซึ่งมีความเชี่ยวชาญในด้านต่างๆ กว่า 500 คน (รายงานประจำปีธนาคารกรุงเทพ. 2547 : 21)

จากการที่ธนาคารให้ความสำคัญในการอบรมพนักงานในด้านต่างๆ จึงทำให้พนักงานแต่ละคนมีความสามารถในการพัฒนาตนเอง เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลงานของตนเองและสู่ความสำเร็จของทั้งตนเองและองค์กร

ธนาคารไม่เพียงแต่จะให้ความสำคัญกับลูกค้าเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน เนื่องจากพนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของธนาคาร หากพนักงานเพียงคนเดียวหนึ่งไม่สามารถให้บริการที่ประทับใจกับลูกค้าได้ อาจจะทำให้ลูกค้าไม่มาใช้บริการกับธนาคารอีก รวมทั้งอาจจะบอกกล่าวกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเป็นผลเสียกับธนาคาร ธนาคารจึงได้จัดให้มีการฝึกอบรมต่างๆกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานทุกคนมีความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการกับลูกค้า ซึ่งการฝึกอบรมเหล่านี้เป็นการเพิ่มศักยภาพให้กับพนักงาน โดยธนาคารจะให้โอกาสกับพนักงานทุกคนที่มีความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อเติบโตในสายงานของตนเอง แต่สิ่งที่สำคัญคือความพร้อมในการพัฒนาตนเองของพนักงานเพื่อให้ประสบความสำเร็จ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยต่างๆที่นำไปสู่ความสำเร็จของการทำงานในธนาคารกรุงเทพ อันเนื่องมาจากการที่ทางธนาคารได้ให้โอกาสในการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้กับพนักงานทุกคนในทุกตำแหน่ง แต่จะมีพนักงานเพียงไม่กี่คนที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถช่วยให้พนักงานทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จเพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงานตามที่ต้องการ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร ที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้บริหารของธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการวางแผน และปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคล
2. เพื่อให้พนักงานได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเอง ให้ประสบความสำเร็จ

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต นครหลวงทั้งเพศชายและเพศหญิง เพศชาย 1,573 คน เพศหญิง 3,306 คน รวมทั้งหมด 4,879 คน (ข้อมูล 30 เมย. 2548. ที่ทำงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต นครหลวง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในการสุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบ โควต้า (Quota sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

โดยคำนวณตามสูตรหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ลัวัน สายยศ. และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 370 คน เพื่อสำรองอีก 20 คน รวมเป็น 390 คน จากพนักงานธนาคารในเขตนครหลวงทั้งหมด 154 สาขา

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี

1.2.2 24 – 30 ปี

1.2.3 31 – 37 ปี

1.2.4 38 – 44 ปี

1.2.5 45 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระยะเวลาการทำงาน

1.5.1 ต่ำกว่า 5 ปี

1.5.2 5 – 10 ปี

1.5.3 11 – 16 ปี

1.5.4 17 – 22 ปี

1.5.5 23 – 28 ปี

1.5.6 28 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

หลวง

3.1 ทักษะด้านเทคนิค

3.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

3.3 ทักษะด้านความคิด

3.4 ทักษะด้านการบริหาร

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต นครหลวง ประกอบด้วย

1. ความก้าวหน้า
2. ตำแหน่ง
3. อัตราเงินเดือน
4. การประสบความสำเร็จในการทำงาน

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ทำงานในเขตนครหลวง

2. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะท่าทาง และ ลักษณะการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

4. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน หมายถึง ทักษะด้านต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) อันได้แก่

4.1 ทักษะทางด้านเทคนิค หมายถึง ความสามารถในการใช้และการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องคำนวณ

4.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศในการทำงาน

4.3 ทักษะด้านความคิด หมายถึง ความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

4.4 ทักษะด้านการบริหาร หมายถึง การนำความรู้มาใช้ในการทำงาน ความมั่นใจในการทำงาน

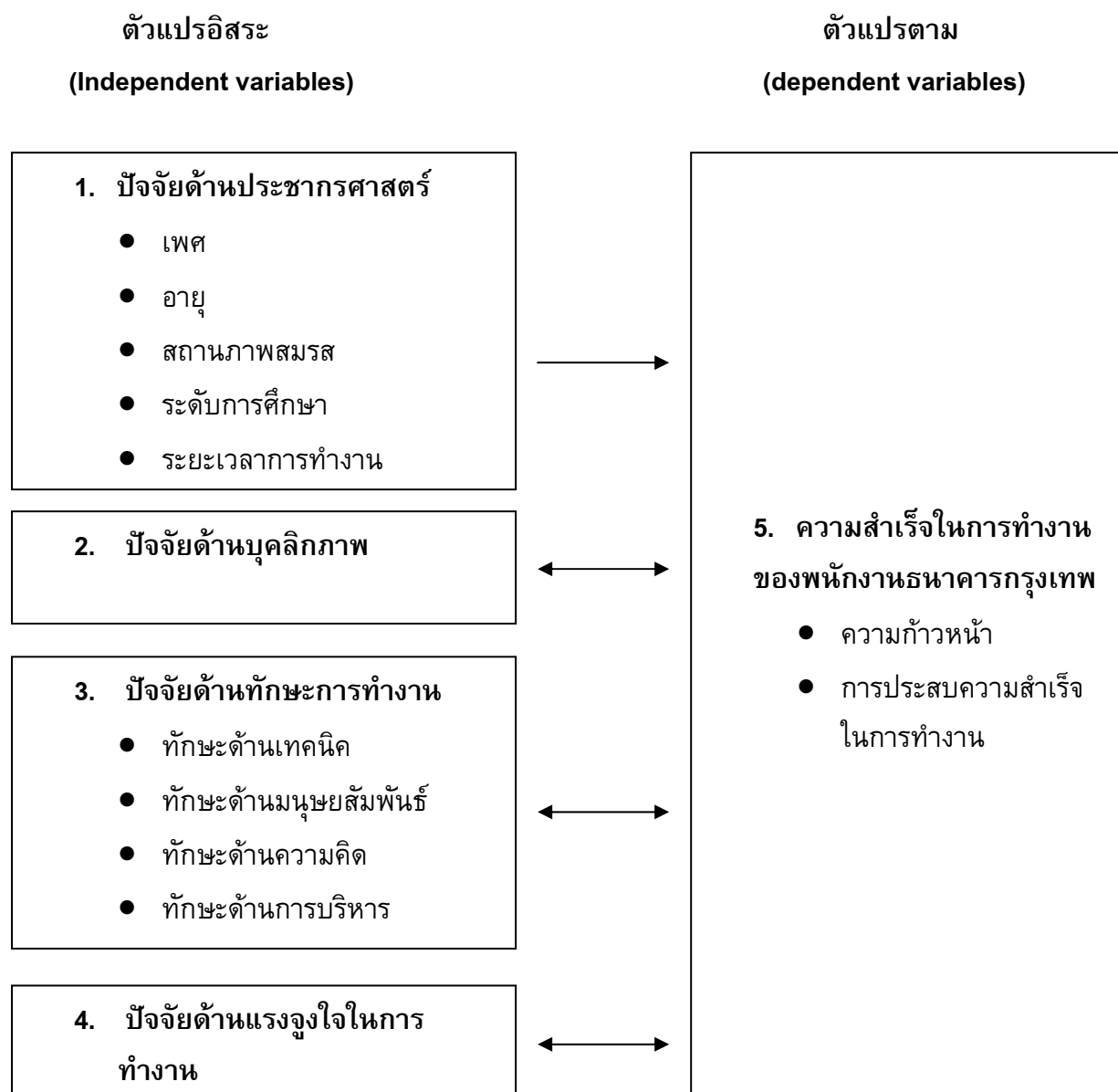
5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

6. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง ความสำเร็จจาก ความก้าวหน้า ตำแหน่ง อัตราเงินเดือน การประสบความสำเร็จในการทำงาน

7. เขตนครหลวง หมายถึง สาขาทั้งหมดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ตั้งอยู่ใน จังหวัดกรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี โดยสาขาทั้งหมดจะถูกแบ่งออกเป็น 6 ภาคนครหลวง ตามที่ธนาคารกำหนดไว้

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

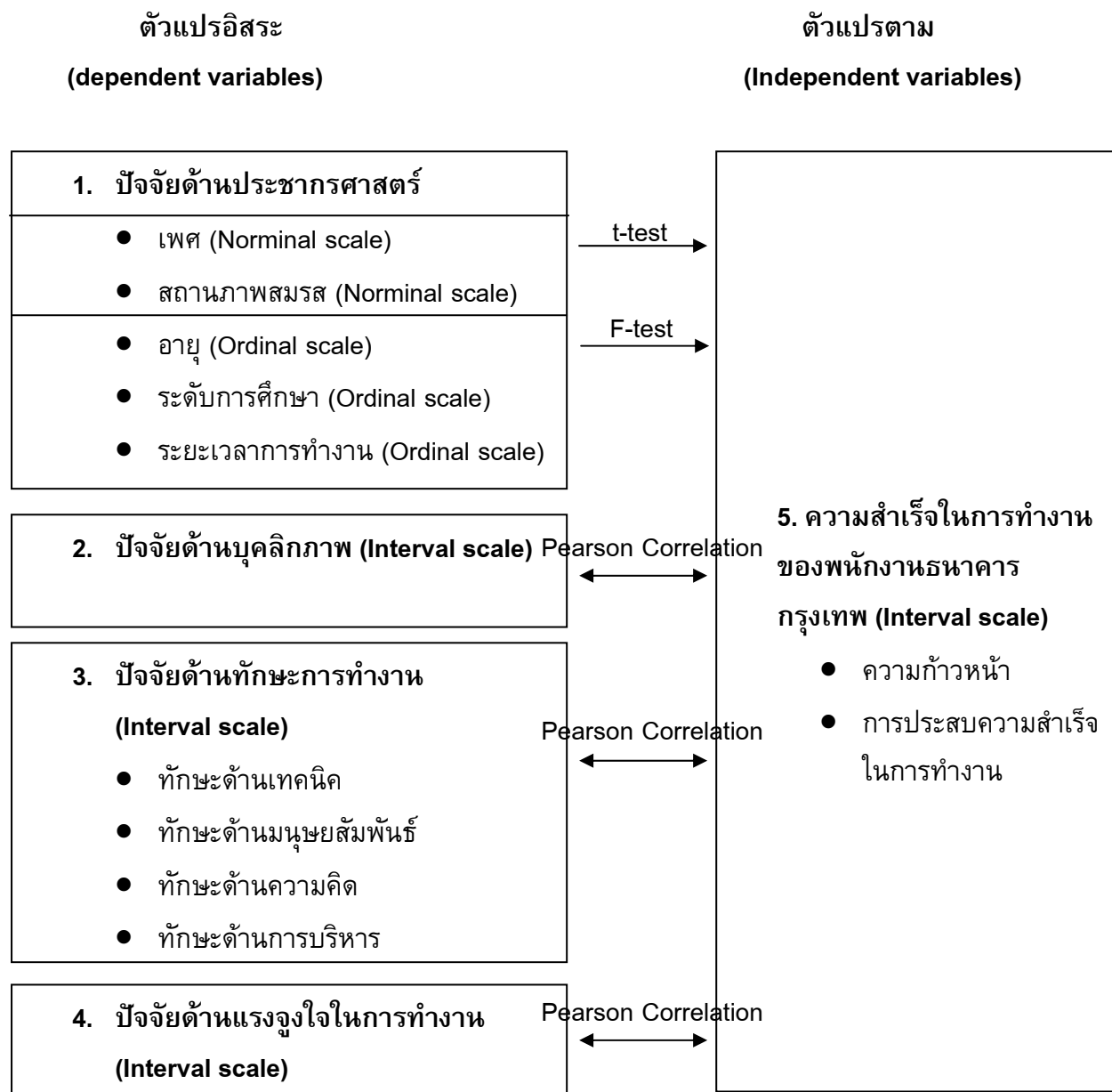
ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

กรอบแนวความคิดในการวิจัย

ในการศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามพร้อมสถิติที่ใช้

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง
3. ปัจจัยทางด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการทำการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
4. ทฤษฎีความต้องการประสบผลสำเร็จ
5. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541 : 49-53) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพ ไว้ดังนี้ (Personality) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้น บุคลิกภาพภายนอกและภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกิริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เชาวปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) ได้แก่ พันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

พันธุกรรม (Heredity) หมายถึง ลักษณะต่างๆที่ได้รับการถ่ายทอดจากบรรพบุรุษไปสู่ลูกหลาน โดยผ่านทางยีนส์ (Genes) ในโครโมโซม (Chromosome) ซึ่งได้แก่ ลักษณะด้านร่างกาย เช่น ความสูง สีผิว เพศ ชนิดของโลหิต เป็นต้น ลักษณะทางสติปัญญา และโรคบางชนิด เช่น โรคเบาหวาน ตาบอดสี เป็นต้น

สิ่งแวดล้อม (Environment) หมายถึง สภาพที่มีผลต่อบุคลิกภาพ เช่น สภาพแวดล้อมก่อนเกิด หลังเกิด การอบรมเลี้ยงดู การศึกษา กลุ่มเพื่อนๆ ทัศนคติ ค่านิยม วัฒนธรรม เป็นต้น

แนวคิดที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะเวลาสั้น

4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุ แรกเกิด - 6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ (No two individuals are ever identical)
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก (No two person are born exactly alike)
8. บุคลิกภาพ หมายถึงถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องกับอย่างใกล้ชิดกับความรอบรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ติดกาย (Temperament) และการกระทำ (Conative) ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย (Character)
9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ
10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ประเภทบุคลิกภาพตามท้องที่การคัดเลือก (Selected organization personality)
การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์จะมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

1. ร่างกาย (Physical) หมายถึง รูปร่าง หน้าตา สุขภาพ อนามัย น้ำหนัก ความสูง ทรงผม การเดิน การแต่งเนื้อแต่งตัว เป็นต้น
2. ความรู้ (Knowledge or attainments) หมายถึง ความรู้ทางวิชาสามัญ วิชาชีพ ความรู้พิเศษ ประสบการณ์ในการทำงาน
3. เซวน์ปัญญา (Intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
4. ความสนใจ (Interests) หมายถึง ความเอาใจใส่ ความสนใจของแต่ละคนว่ามีความสนใจในเรื่องราวต่างๆมากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่ตนร่ำเรียนมา เป็นต้น
5. นิสัยใจคอ (Habit or disposition) เป็นคนเอาการเอางาน หรือเหลวไหล ไม่สู้งาน โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ขี้โมโห จู้ญเฉียว เยือกเย็น

ประเภทบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็กบอบบาง ขนาด น้ำหนัก รูปร่าง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย
2. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่น ความจำ การลืม จิตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง
3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แก่เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิด

ริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

4. บุคลิกภาพทางจริยธรรม (Ethical personality) หมายถึง ความประพฤติ ศีลธรรม จรรยา เช่น ความสุภาพ ความอ่อนโยน ความซื่อสัตย์ ความไม่เห็นแก่ตัว เป็นต้น

5. บุคลิกภาพทางสังคม (Social personality) คือ พฤติกรรมที่แสดงต่อผู้อื่น จะเป็นรูปร่าง ท่าทาง กริยา ความประพฤติ เช่น ชอบคบหาสมาคม ชอบเก็บตัว ชอบออกตัว สงบเสถียร ชอบเด่น ยอมรับในเหตุผลของผู้อื่น ยอมแพ้คนทุกกรณี เป็นต้น

6. บุคลิกภาพทางใจและอารมณ์ (Mental and emotional personality) คือ ความรู้สึกทางจิตใจที่ทำให้เกิดการกระทำต่างๆ เช่น ตื่นเต้น ตกใจง่าย เฉยๆ กล้าหาญ ขลาด ใจเย็น ใจร้อน เป็นต้น

7. บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับ พฤติกรรมต่างๆที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย ขจัดอุปสรรค สงบเสถียร ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุมพฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้ แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ (Personality determinants) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ดังนี้

1. ตัวกำหนดทางด้านสรีรวิทยา (ทางด้านร่างกายและจิตใจ) (Constitutional determinants) ซึ่งได้รับการถ่ายทอดทางพันธุกรรมแต่กำเนิด โดยผ่านทางยีนส์ในโครโมโซม ซึ่งได้แก่ ลักษณะความสูง ผิว สติปัญญา เป็นต้น

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group determinants) ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขัดเกลาหรือการอบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็กเข้าโรงเรียน ครู เพื่อน นักเรียน มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียน ของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมีชีวิตรในสังคม เด็กได้รับการขัดเกลาถ่ายทอดและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีกลุ่มที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ สื่อมวลชน ซึ่งมีมากมายหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

3. ตัวกำหนดบทบาท (Role determinants) บุคคลในสังคมต่างมีบทบาทหลายบทบาท เช่น บทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก พี่ น้อง สามเณร ภรรยา และยังมีบทบาทในสังคม เช่น นายกรัฐมนตรี

ประจักษ์มูลนิธิ วิทยากร ที่ปรึกษา การมีหลายบทบาทก็ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไป ตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ หรือสภาวะแวดล้อม (Situation determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพและพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและ ว้าวุ่นใจ วิธีการลดความกดดันหรือว้าวุ่นใจอาจใช้กลไกป้องกันตัว

5. การยอมรับของกลุ่ม (Social determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดียอมรับเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใครๆก็ต้องการ หรือ ชอบที่จะให้ร่วมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) Sigmund Freud จิตแพทย์ชาวเวียนนา ประเทศออสเตรีย เป็นผู้เสนอทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytic theory) เป็นทฤษฎีที่เน้น ความสำคัญของจิตใต้สำนึก (Unconscious mind) และยอมรับว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมา จากการทำงานของโครงสร้างจิต 3 ระบบ คือ Id, Ego และ Superego

1. อิด (Id) คือ โครงสร้างของจิตที่เป็นแรงขับภายในที่ยึดหลักความพอใจ (Pleasure) และ เป็นแรงขับที่ยังไม่ได้รับการขัดเกลา แบ่งเป็น

1.1 สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Life instinct) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการ พักผ่อน ต้องการความสุขสบาย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย

1.2 สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death instinct) ได้แก่ ความต้องการทำลายตนเอง หรือผู้อื่น Freud เน้นความสำคัญของความต้องการทางเพศ (Sex) และความก้าวร้าว (Aggression) ว่า สัญชาตญาณ แห่งการมีชีวิตและความตาย เป็นแรงขับภายในที่สำคัญมากต่อการพัฒนา บุคลิกภาพที่แสดงออกมาเพื่อความสุข ความพอใจของตนเองหรือยึดหลักความพอใจ (Pleasure principle)

2. อีโก้ (Ego) เป็นส่วนที่ติดต่อกับโลกภายนอกจึงควบคุม Id ให้รู้จักหลักแห่งความจริง (Reality principle) ไม่ใช่แสดงออกตามความพอใจของตนเพียงอย่างเดียว แต่ต้องคิดและแสดงออก อย่างมีเหตุมีผลด้วย

3. ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นโครงสร้างของจิตที่เริ่มพัฒนาในวัยเด็ก เมื่ออายุได้ 3-5 ปี จากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคม หรือกระบวนการสังคมประจักษ์ โดยอาศัย หลักของศีลธรรมจรรยาขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่างๆในสังคม (Moral principle) Superego เป็นตัวควบคุมความคิดและความต้องการให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของ สังคม

โครงสร้างจิตทั้ง 3 แบบ คือ Id, Ego และ Superego มีความสัมพันธ์กัน ถ้าจิต 3 ระบบ ทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเหมาะสม มีสุขภาพจิตดีทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตน แต่ถ้าพฤติกรรมโครงสร้างจิตทั้ง 3 ระบบ ทำงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ Ego จะเป็น

ระบบที่ใช้พลังมากที่สุด เพราะมีหน้าที่ควบคุม Id ในการปรับตัวเข้ากับสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ บางครั้ง Ego ไม่สามารถควบคุมสกัดกั้น Id ไว้ได้ บุคคลก็จะแสดงสิ่งต่างๆ ออกมาตามที่ Id ประารถา โดยไม่ยึดหลักแห่งความจริงสำหรับคนที่เคร่งครัดต่อระเบียบ หรือกฎเกณฑ์มากมายนั้น พลังจิตส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ใน Superego เพื่อต่อต้าน Id ทำให้พลังงานจิตที่มีระบบ Ego มีน้อยลง จึงทำให้ปรับตัวลำบากเช่นกัน เพราะเกิดความกลัวและวิตกกังวลตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม Ego ต้องทำหน้าที่ประนีประนอมทั้ง Id และ Superego ให้แสดงออกมาอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล

กลไกป้องกันตัว (Defense mechanism) เมื่อบุคคลเติบโตขึ้นอิทธิพลของการเรียนรู้จะทำให้รู้จักปรับตัวได้เมื่อเกิดปัญหาขึ้น ปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นอาจจะมีสาเหตุมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก หรือเกิดจากความขัดแย้งภายในใจของบุคคลนั่นเอง โครงสร้างจิตระบบ Ego จะมีหน้าที่สำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดความวิตกกังวลมากเกินไป โดยใช้หลักแห่งความจริงมาแก้ปัญหา แต่ในบางครั้ง Ego จำเป็นต้องแก้ปัญหาในลักษณะที่บิดเบือน และไม่ชอบด้วยเหตุผล เพื่อป้องกันการจู่โจมของ Id และ Superego ซึ่งเรียกว่า กลไกป้องกันตัว อันเป็นกลวิธีที่มนุษย์ได้จากการเรียนรู้ และเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ต้องใช้กลวิธีนี้ แต่หากบุคคลแก้ความวิตกกังวลโดยใช้กลไกป้องกันตัวมากเกินไป จะทำให้สูญเสียพลังมากไป ทำให้พลังงานจิตที่ Ego จะนำไปใช้ประนีประนอม Id กับ Superego โดยใช้หลักแห่งความจริงน้อยลง และอาจมีผลต่อสุขภาพจิตของบุคคลได้ ทำให้ไม่ยอมเผชิญกับความจริงและนำไปสู่ปัญหาบุคลิกภาพ

นักจิตวิทยาากลุ่มจิตวิเคราะห์ได้เสนอกลไกป้องกันตัวไว้หลายวิธีดังนี้

1. การเก็บกด (Repression) เป็นการเก็บความรู้สึกทุกข์ เศร้าโศก ผิดหวัง หรือความละอายใจต่างๆออกไปจากจิตสำนึก เพื่อให้ตนเองสบายใจขึ้น
2. การโยนบาป (Projection) เป็นการโยนความผิดไปให้ผู้อื่น เพื่อความสบายใจของตน แต่เป็นการทำงานในระดับจิตสำนึก
3. การอ้างเหตุผล (Rationalization) เป็นกลไกป้องกันตัวที่บุคคลพยายามหาเหตุผลมาอ้าง หรือแก้ตัวเพื่อให้ตนเองสบายใจ ดังคำพังเพยที่ว่า อุ่นเปรี้ยวมะนาวหวาน
4. การทำให้สิ่งที่ตรงข้ามกับความรู้สึก (Reaction Formation) เป็นการกระทำที่บุคคลนั้นก็ไม่รู้ตัวเพราะเป็นการทำงานในระดับจิตใต้สำนึก ตัวอย่าง แม่เลี้ยงบางคนอาจจะเกลียดลูกเลี้ยงมาก แต่ไม่กล้าแสดงออกเพราะกลัวจะโดนตำหนิจากคนรอบข้าง จึงมีพฤติกรรมที่ตรงข้าม เพื่อลดความวิตกกังวล เช่น เอาใจใส่และห่วงใยเกินกว่าเหตุ
5. การปฏิเสธ (Denial) เป็นการบอกปิด หรือการไม่ยอมรับข่าวสาร หรือเหตุการณ์ต่างๆ ตัวอย่างเช่น เมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่สะเทือนใจ ขาวร้าย บุคคลจะปฏิเสธทันทีว่า ไม่จริง ไม่เชื่อ เป็นไปไม่ได้ ฯลฯ
6. การถอยกลับ (Regression) บางครั้งเมื่อบุคคลเกิดความไม่สบายใจ อาจจะมีพฤติกรรมถอยกลับไปสู่วัยต้นๆอีก เพื่อลดความกังวลใจที่เกิดขึ้น เช่น เด็กที่พ่อแม่มีลูกใหม่ และกลัวว่าตนเองจะไม่เป็นที่สนใจของพ่อแม่จึงมีพฤติกรรมพูดไม่ชัด หรือขอดูดขวดนมเหมือนเด็กเล็กๆอีก

7. การเพ้อฝัน (Fantasy) เป็นการนึกฝันเพื่อให้เกิดความสบายใจแก่ตนเอง เพราะในความเป็นจริงไม่สามารถจะเกิดขึ้นได้

8. การชดเชย (Compensation) คนบางคนมีปมด้อย และรู้สึกกังวลถึงปมด้อยของตนเอง ตลอดเวลาจึงมีพฤติกรรมชดเชยโดยการสร้างปมเด่น เพื่อชดเชยปมด้อยของตน ทำให้สบายใจขึ้น ตัวอย่าง นักเรียนที่เรียนหนังสือไม่เก่ง แต่อาจมีความสามารถจนเป็นนักกีฬาที่มีชื่อเสียงที่สุดได้

9. การระบาย (Sublimation) การแสดงถึงความต้องการบางอย่าง สังคมอาจไม่ยอมรับ บุคคลจึงหาทางระบายเพื่อความสบายใจของตน เช่น นักเขียน หรือนักกวีที่สามารถแต่งนิยายรักได้ ดีเยี่ยมหรือจิตรกรที่วาดภาพเปลือยได้สวยงาม ซึ่งเป็นการระบายความต้องการทางเพศในลักษณะที่จะทำให้สังคมยอมรับ เช่น ภาพวาด หรือบทกวี เป็นต้น

คุณสมบัติบุคลิกภาพที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. พฤติกรรมองค์การ. 2541 : 57-61) คุณสมบัติบุคลิกภาพที่สำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมองค์การ (Major personality influencing OB) ในส่วนนี้เราต้องมีความระมัดระวังที่จะประเมินคุณสมบัติบุคลิกภาพที่สำคัญ ซึ่งพบว่าเป็นตัวชี้ที่มีอำนาจสำหรับพฤติกรรมในองค์การ ประกอบด้วย

1. สภาพการควบคุมตัวเอง (Locus of control) เป็นระดับซึ่งบุคคลเชื่อว่าเขาจะควบคุมชะตาชีวิตของตัวเองได้มากหรือน้อยประกอบด้วย 2 กรณี คือ (1) สภาพการควบคุมจากภายใน (Internal) เป็นบุคคลซึ่งเชื่อว่าเขาสามารถควบคุมสิ่งซึ่งเกิดขึ้นกับเขาได้ (2) สภาพการควบคุมจากภายนอก (External) เป็นบุคคลที่เชื่อว่าสิ่งที่เกิดขึ้นควบคุมจากอิทธิพลภายนอก เช่น โชคชะตาหรือโอกาส การวิจัยจำนวนมากได้เปรียบเทียบสภาพการควบคุมจากภายในและภายนอก พบว่า ผู้ที่มีสภาพการควบคุมจากปัจจัยภายนอกสูงเป็นผู้ที่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย มีอัตราการขาดงานสูง มีส่วนในการกำหนดงานและมีความเกี่ยวข้องกับงานน้อยกว่ากลุ่มที่มีสภาพการควบคุมจากภายใน สาเหตุที่สภาพการควบคุมจากภายนอกไม่ได้รับความพึงพอใจ คือ เขารับรู้ตัวเองว่ามีการควบคุมตัวเองเกี่ยวกับผลลัพธ์ขององค์การได้น้อย ผลกระทบจากสภาพการควบคุมเกี่ยวกับการขาดงานเป็นที่น่าสนใจ สภาพการควบคุมจากภายในเชื่อว่าสุขภาพเป็นสิ่งสำคัญภายใต้การควบคุมตัวเองโดยมีอุปนิสัยที่เหมาะสมเพื่อที่จะมีความรับผิดชอบมากขึ้นสำหรับสุขภาพและมีอุปนิสัยที่ดีซึ่งจะนำไปสู่การเกิดเหตุการณ์เจ็บป่วย หรือเกิดการขาดงานลดลง

2. Machiavellianism (Machs) การจูงใจบุคคลเพื่อให้ได้รับอำนาจและการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลอื่นซึ่งเป็นมาตรการที่ใช้วัดบุคคลในเรื่องเหตุผล การควบคุมอารมณ์ และความเชื่อซึ่งเป็นผลที่ได้รับจะพิสูจน์เป้าหมายในการทำงานของบุคคล

3. การยกย่อง (Self-Esteem (SE)) เป็นระดับความชอบ พอใจหรือไม่พอใจตัวเอง (Self-esteem) การวิจัยพบว่าการพบที่น่าสนใจในพฤติกรรมองค์การ ตัวอย่าง การยกย่องส่วนตัวมีความสนใจในการคาดหวังความสำเร็จ คนที่มี SE สูงจะมีความสามารถที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีความเสี่ยงมากในการคัดเลือกงานมีการสรุปเกี่ยวกับการยกย่องว่าคนที่ SE ต่ำ

จะมีการยอมรับอิทธิพลภายนอกมากกว่าคนที่ SE สูง คนที่มี SE ต่ำ จะเกี่ยวข้องกับการทำให้บุคคลอื่นพอใจ จากศึกษาจะยืนยันว่า คนที่ SE สูงจะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนที่ SE ต่ำ

4. การตรวจสอบตัวเองในลักษณะบุคลิกภาพ (Self-monitoring) เป็นลักษณะบุคลิกภาพซึ่งวัดความสามารถในการประเมินตัวเองเพื่อปรับพฤติกรรมของตัวเองให้สอดคล้องกับปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยสถานการณ์บุคคลที่มีการตรวจสอบตัวเองสูงในการติดตามวัดความสามารถตัวเองจะมีความสามารถในการประยุกต์ในปัจจัยสถานการณ์ภายนอกได้ แล้วก็มีไหวพริบต่อการชี้นำของสภาพแวดล้อม และพฤติกรรมที่แตกต่างกันในสถานการณ์ต่างๆ การตรวจสอบตัวเองสามารถที่จะสร้างความแตกต่างกันระหว่างบุคคลที่มีการตรวจสอบตัวเอง การวิจัยเกี่ยวกับการตรวจสอบตนเองอยู่ในระยะเริ่มต้น ดังนั้นการพยากรณ์ อาจจะเป็นลักษณะไม่ชัดเจนเหตุการณ์เบื้องต้นเสนอแนะว่าการตรวจสอบตัวเองในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะมีการสนใจกับพฤติกรรมของบุคคลอื่นด้วย และสามารถ ทำงานได้มากกว่า ผู้ตรวจสอบตัวเองในระดับต่ำ และตั้งสมมุติฐานว่าผู้ตรวจสอบตัวเองสูงจะ ประสบความสำเร็จในตำแหน่งการบริหาร

5. การเผชิญความเสี่ยง (Risk taking) บุคคลจะมีความแตกต่างกันในเต็มใจที่จะฉวยโอกาสที่จะเผชิญหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ซึ่งมีผลกระทบถึงวิธีการที่จะตัดสินใจ เวลาและจำนวนข้อมูลที่ใช้จัดการใช้ก่อนการตัดสินใจ ตัวอย่างผู้จัดการ 79 คน ที่ทำงานในแบบฝึกหัดจำลองพนักงานซึ่งต้องการให้เขาตัดสินใจในการจ้างงานผู้จัดการที่เผชิญความเสี่ยงสูงจะมีการตัดสินใจที่รวดเร็วมากขึ้นและใช้ข้อมูลในการตัดสินใจน้อยกว่าผู้จัดการที่เผชิญความเสี่ยงต่ำ แต่ความถูกต้องในการตัดสินใจจะเหมือนกันทั้งสองกลุ่มเป็นการถูกต้องที่จะสรุปว่าผู้จัดการในองค์กรต้องเผชิญความเสี่ยงที่มีความแตกต่างแต่ละบุคคล ในทัศนะนี้เป็นการสมเหตุสมผลที่จะยอมรับถึงความแตกต่างที่จะพิจารณาแนวโน้มเผชิญความเสี่ยงกับความต้องการงานเฉพาะอย่าง ตัวอย่าง แนวโน้มที่จะเผชิญความเสี่ยงสูง จะนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น

6. บุคลิกภาพรูปแบบ A (Type A personality) เป็นลักษณะบุคคลที่มีความสามารถในการต่อสู้กับอุปสรรคได้ตลอดเวลาเพื่อให้บรรลุผลมากขึ้นโดยใช้เวลาลดลง หรือพฤติกรรมแสดงออกถึงความเร่งด่วนและเป็นต่อเหนือคู่แข่ง บุคลิกภาพรูปแบบ A มีลักษณะดังนี้ (1) มีการเคลื่อนไหว การเดินและการรับประทานอย่างรวดเร็ว (2) ไม่อดทนกับเหตุการณ์ส่วนใหญ่ที่เกิดขึ้น (3) มีความคิดที่จะทำสองสิ่งขึ้นไปพร้อมๆ กัน (4) ไม่สามารถปล่อยให้มีเวลาว่าง (5) การวัดความสำเร็จในรูปของจำนวนในทุกสิ่งที่ปรารถนา บุคลิกภาพรูปแบบ B (Type B personality) พฤติกรรมแสดงออกถึงความสามารถค่อยเป็นค่อยไป ขาดทัศนคติในการแข่งขัน ซึ่งมีลักษณะตรงกันข้ามกับรูปแบบ A บุคลิกภาพรูปแบบ B มีดังนี้ (1) ไม่เดือดร้อนที่จะเกี่ยวกับความรู้สึกเร่งด่วนของเวลา (2) รู้สึกถึงความไม่จำเป็นในการแสดงหรือการอภิปรายเกี่ยวกับความสำเร็จเว้นเสียแต่มีการเปิดรับในสถานการณ์ (3) แสดงอารมณ์ขันและมีการผ่อนคลายมากกว่าที่จะแสดงความเหนือกว่า (4) สามารถผ่อนคลายโดยไม่เกิดความรู้สึกผิดบุคลิกภาพรูปแบบ A จะเป็นแรงงานที่มีความรวดเร็ว เพราะว่ามุ่งที่ปริมาณมากกว่าคุณภาพ ในตำแหน่งการบริหารรูปแบบ A นานๆ ครั้งจะมีความคิดสร้างสรรค์เพราะมุ่งที่ปริมาณและความรวดเร็วซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์ในอดีต เมื่อมีการเผชิญกับ

ปัญหาโดยจะไม่จัดสรรเวลาเพื่อพัฒนาผลลัพธ์ที่เป็นเอกลักษณ์สำหรับปัญหาใหม่ นานๆครั้งจึงจะเปลี่ยนการตอบสนองเพื่อความท้าทายเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลิกภาพรูปแบบ A และบุคลิกภาพรูปแบบ B จะมีความสำเร็จมากขึ้นในองค์กรเพราะจากการทำงานหนักของรูปแบบ A รูปแบบ B จะปรากฏว่าอยู่ในระดับสูง พนักงานขายจำนวนมาก โดยทั่วไปมีบุคลิกภาพรูปแบบ A ผู้บริหารอาวุโสโดยทั่วไปรูปแบบ B คำตอบขึ้นอยู่กับแนวโน้มของรูปแบบ A ที่จะตัดคุณภาพโดยเลือกคุณภาพแทนปริมาณ การเลื่อนตำแหน่งในบริษัทและองค์กรมืออาชีพ

จากแนวคิดด้านบุคลิกภาพได้มีการแบ่งบุคลิกภาพของคนทั่วไปออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ คนที่มีบุคลิกภาพแบบ A ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่กระตือรือร้น ซึ่งตรงกับสภาวะที่ว่าน้ำขึ้นให้รีบตัก ส่วนคนที่มีบุคลิกภาพแบบ B ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่ทำงานแบบค่อยเป็นค่อยไป ซึ่งตรงกับสภาวะที่ช้าๆได้พรา้งเลื่องงาม โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิดนี้มาสร้างเป็นแบบสอบถามในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบความคิดทางด้านตัวแปรอิสระ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน

ทักษะในการจัดการ (Management skills) ผู้จัดการจำเป็นจะต้องมีทักษะและความสามารถเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ.องค์การและการจัดการ. : 24)

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) เป็นความสามารถที่จะประยุกต์ใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นทักษะของกลุ่มวิชาชีพ เช่น วิศวกร นักการบัญชี หรือสัตวแพทย์ที่จะมุ่งทักษะด้านเทคนิค โดยอาศัยการศึกษาที่เป็นทางการ ทักษะที่มีรูปแบบอย่างแพร่หลายจะต้องมีการเรียนรู้เฉพาะด้านทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติในสาขากลุ่มวิชาชีพ ทักษะด้านเทคนิคจะไม่มีกำหนดที่ตายตัวเพราะทักษะเหล่านี้อาจจะเริ่มต้นเรียนรู้ในโรงเรียนหรือที่ทำงานหรืออาจศึกษาจากโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นทางการได้ งานด้านวิชาชีพหรือเทคนิคเหล่านี้ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านเทคนิคในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นโดยมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่นทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม บุคคลจำนวนมากมีความชำนาญในทักษะด้านเทคนิค แต่ไม่มีความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์จึงทำให้มีลักษณะความเป็นผู้นำที่บกพร่อง เช่น เป็นผู้ฟังที่ไม่ดีไม่สามารถเข้าใจความต้องการของบุคคลอื่นหรือมีความลำบากที่จะแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เนื่องจากผู้จัดการจะต้องช่วยให้งานต่างๆลุล่วงไปด้วยดีจึงต้องมีทักษะความเป็นมนุษยสัมพันธ์เพื่อจูงใจ (Motivate) เพื่อสื่อสาร (Communicate) และมอบหมายงาน (Delegate)

3. ทักษะด้านแนวความคิด (Conceptual skills) เป็นความสามารถด้านความคิดที่จะวิเคราะห์และแยกแยะสถานการณ์ที่ซับซ้อน ตัวอย่าง หากต้องการให้ระบุนปัญหา ผู้จัดการก็จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือก ประเมินทางเลือก หรือตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด

4. ทักษะด้านการบริหารธุรกิจ (Business management skills) ประกอบด้วย (1) ทักษะด้านการตัดสินใจ (Planning) และการกำหนดเป้าหมาย (Goal setting) (2) ทักษะด้านการตัดสินใจ (Decision making) (3) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human relations) (4) ทักษะด้านการตลาด (Marketing) (5) ทักษะด้านการเงิน (Finance) (6) ทักษะด้านการบัญชี (Accounting) (7) ทักษะด้านการบริหาร (Management) (8) ทักษะด้านการควบคุม (Control) (9) ทักษะด้านการเจรจาซื้อขาย (Negotiation) (10) ทักษะด้านนำผลิตภัณฑ์ใหม่ออกสู่ตลาด (Venture launch) (11) ทักษะด้านการบริหารที่สร้างความเจริญเติบโตให้แก่กิจการ (Managing growth) (ศิริวรรณ; และคนอื่นๆ. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจ. : 36)

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงานผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามในส่วนทักษะการทำงาน และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบความคิดทางด้านตัวแปรอิสระ โดยแนวคิดดังกล่าวจะทำให้เราทราบว่าทักษะใดที่มีส่วนสำคัญในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในการทำงานในธนาคารกรุงเทพ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ คำว่าแรงจูงใจ (Motivation) มีรากศัพท์มาจากภาษาละตินว่า *Movere* ซึ่งมีความหมายว่าการเคลื่อนไหว ซึ่งเป็นเรื่องของความรู้สึกไม่หยุดนิ่ง ทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำ (สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2541 : 83)

ดรัคเกอร์ (Druker. 1971 : 302-303) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจเป็นการกระทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างได้ผลสูงสุดและมีความรับผิดชอบในผลงานของเขา

กลัค (Glueck. 1982 : 138) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลมีพลังงานมากขึ้นและดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุความต้องการของตนเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และสมชาย หิรัญกิตติ. (2530 : 150) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกบุคคล

เอ็ด สาระภูมิ (2529 :7) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึงการกระตุ้นหรือเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow (Maslow's hierarchy of needs) กล่าวว่าความต้องการของคนเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ และความต้องการของคนที่มีข้อสังเกต ดังนี้ (1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิด

ความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด (2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป (3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการไปในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการนำทฤษฎีตามลำดับขั้นความต้องการของ Maslow มาประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ความจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึงเริ่มมีความต้องการในขั้นต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านนี้ องค์กรจึงต้องอาศัยการจูงใจด้านการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่าง ๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษาโรค และการมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวอาจจะออกมาในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็นค่าตอบแทนหรือการจัดสวัสดิการ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่การงาน เช่น ความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคาม เสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่การงาน รายได้ที่มีมั่นคง สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจูงใจด้วยการสร้างความรู้สึกไม่หวาดระแวงเกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ไม่หวาดหวั่นที่จะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึงพนักงานทุกคนรู้สึกว่า มีหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and love needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจและเป็นที่รักของเพื่อน การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้รับความรัก ความอบอุ่น จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใย ดูแล ช่วยเหลือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการดังกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์กร ด้วยการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้ การจูงใจพนักงานประเภทนี้ จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถและให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ผู้บริหารอาจพิจารณามอบหมายงานการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์การไปเข้าร่วมประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าวแสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจ ยอมรับในความสามารถ ความรู้ และความเชื่อมั่นว่าพนักงานสามารถทำได้ดี

ขั้นที่ 5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self actualization) เป็นความต้องการที่จะใช้ความสามารถสูงสุดที่ตนมีอยู่ ทำในสิ่งที่สามารถทำได้ เช่น ความต้องการเป็นเจ้าของกิจการ นักเขียนที่มีชื่อเสียง กล่าวโดยสรุป คือ ความต้องการประสบความสำเร็จและสมหวังในสิ่งที่ตนหวังหรือต้องการ ผู้บริหารจูงใจพนักงานให้รู้ถึงความสำเร็จของตน เช่น การจัดโครงการพนักงานดีเด่น การมอบรางวัล การชมเชย การประกาศเกียรติคุณต่อความสำเร็จของพนักงาน เป็นต้น

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory) ทฤษฎีความต้องการ Alderfer หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎี ERG (ERG ย่อมาจาก Existence-Relatedness-Growth theory) Alderfer เป็นเจ้าของทฤษฎี ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow Alderfer ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่างๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินเพิ่มพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น
2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงานผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานการณ์ที่ยอมรับทางสังคม
3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความ ต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือ

มอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่น ๆ. 2541 : 111)

จากแนวคิดในเรื่องของแรงจูงใจถือได้ว่าแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานในตำแหน่งใด ตัวอย่าง พนักงานในระดับล่างซึ่งมีเงินเดือนไม่สูงมากมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องของปัจจัยสี่ ส่วนพนักงานที่มีเงินเดือนระดับปานกลางถึงระดับสูง มีรายได้เพียงพอในการดำรงชีพ จึงทำให้มีแรงจูงใจในขั้นที่สูงขึ้น อันได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านแรงจูงใจมาสร้างแบบสอบถามในส่วนของแรงจูงใจในการทำงานและนำมาสร้างกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรอิสระ

ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ (The need to achieve theory)

ทฤษฎี สันติวงษ์ (2533 : 392-394) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่ เรียกว่า ทฤษฎีการต้องการประสพผลสำเร็จทั้ง 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) นี่เป็นทฤษฎีที่กำหนดขึ้น โดย David C.McClelland และ J.W. Atkinson ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือการต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการ อื่น ๆ นั้น ต่างก็เกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิต ขวนขวายหาสิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือน ๆ กัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็จะเรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็แต่เฉพาะขนาด ของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไปด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่าง ก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิด จะมีดังนี้

ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสพผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้งานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วย ฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนพวกนี้มีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ (1) จะตั้งเป้าหมายงานที่ยาก และท้าทาย (2) ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ (3) คนกลุ่มนี้ต้องการที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของ ผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่ขึ้นกับโชคหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการ

ทำโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะโดยมีขอบเขตจำกัดแต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่นอนไม่ได้ หรือที่ต้องขึ้นกับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหวานล่อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาดำรงตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่างๆ ที่จะเพิ่มบทบาท อำนาจให้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้มีดังนี้ คือ(1)นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร (2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ (3) พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร (4) เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใด ๆ

ความต้องการสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มากจึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่น ๆ ให้มาก ดังนั้น คนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับคนอื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลา ประโยชน์จากการทราบถึงความต้องการตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนี้ ก็คือคนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาทั้งในแง่ของความต้องการด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านสายสัมพันธ์ ดังนั้น จึงเป็นข้อคิดที่สำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารทุกคนต้องทำการประเมินถึงความเข้มแข็งรูปแสดงเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการทั้งสาม คือ Maslow, Alderfer และ McClelland ดังนี้

Maslow	Alderfer	Mcclelland
ความต้องการสำเร็จ ตามความนึกคิด	ความต้องการ ก้าวหน้าเติบโต	ความต้องการด้าน ความสำเร็จ
ความต้องการมีฐานะเด่น		ความต้องการมีอำนาจ
ความต้องการทางสังคม		ความต้องการมี สายสัมพันธ์
ความต้องการทางด้าน ความมั่นคง	ความต้องการอยู่รอด	
ความต้องการทาง ด้านร่างกาย		

ภาพประกอบ 3 แสดงแผนภาพการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ

ที่มา : Hyler Bracey, Anbrey Sanford and James C. Quick, *Basic Management : An experience based approach Revised Edition* ; Plano, Texas : Business Publications, Inc., 1981, p.32.)

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 มีสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคารพาณิชย์สองคูหาในย่านราชวงศ์ ใจกลางกรุงเทพมหานคร ในขณะนั้น มีพนักงานทั้งสิ้น 23 คน และมีหลวงรอบรู้กิจ เป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรก ท่านเป็นผู้ริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคารด้วยการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ธนาคารกรุงเทพในยุคต้นมีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนการผลิตและการค้าของคนไทยเพื่อฟื้นฟูประเทศภายหลังสงครามอย่างเต็มความสามารถ

บทบาทแรกก่อตั้ง : ร่วมสร้างชาติ

ระหว่างพ.ศ. 2495 ถึง 2520 นายชิน โสภณพนิช กรรมการผู้จัดการใหญ่ธนาคารกรุงเทพท่านที่สอง ได้พัฒนางานธนาคารให้ก้าวไกล และมีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของชาติ นายชินเป็นผู้วางทิศทางให้ธนาคารขยายเครือข่ายสาขาไปสู่ท้องถิ่นที่ห่างไกลทั่วประเทศ ซึ่งมีผลผลิตทางการเกษตรและทรัพยากรธรรมชาติอยู่อย่างอุดมสมบูรณ์ ธนาคารกรุงเทพ เป็นผู้มียุทธศาสตร์สำคัญในการร่วมสนับสนุนอุตสาหกรรมส่งออก ซึ่งเจริญรุ่งเรืองขึ้นอย่างรวดเร็วในยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ในช่วงนี้เอง ธนาคารกรุงเทพ ได้ก้าวขึ้นเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของไทยที่ให้บริการด้านการเงินครบวงจร รวมทั้งการออก เลตเตอร์ออฟเครดิต แก่ธุรกิจส่งออกและนำเข้า (ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต. ธนาคารกรุงเทพ.)

วิสัยทัศน์ ภารกิจ และคุณค่าหลักที่มุ่งหวังของธนาคาร คือ

วิสัยทัศน์ (Vision)

มุ่งหมายที่จะเป็นธนาคารที่ให้บริการด้านการเงินที่มีคุณภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีความพร้อมด้วยบุคลากรที่มีคุณภาพ มีเทคโนโลยีและระบบงานที่ทันสมัย คงไว้ซึ่งความเป็นสากล ตลอดจนการเป็นธนาคารชั้นนำแห่งภูมิภาคเอเชีย

ภารกิจ (Mission)

ภารกิจหลักของธนาคาร ประกอบด้วย ภารกิจด้านการเงิน ด้านการตลาดและลูกค้า ด้านคุณภาพ การปฏิบัติงาน ด้านศักยภาพขีดความสามารถ ดังนี้

ด้านการเงิน

- ให้ผลประโยชน์มีความก้าวหน้าอย่างมีเสถียรภาพมั่นคง

ด้านการตลาดและลูกค้า

- เป็นผู้นำในธุรกิจ ด้านคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน

- มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และมีวิธีการในการตรวจสอบคุณภาพ

- มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

ด้านศักยภาพขีดความสามารถ

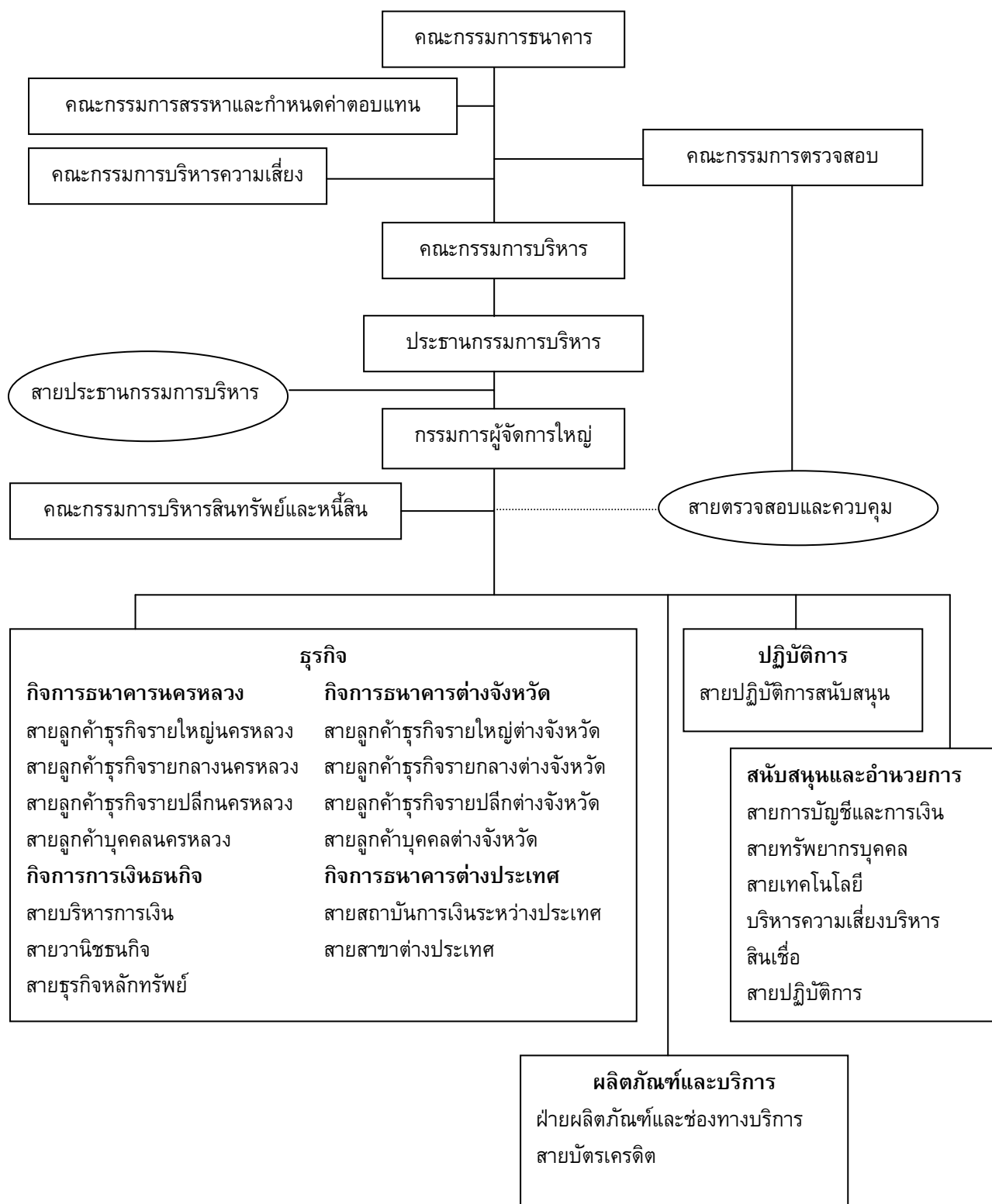
- ใหพนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

คุณค่าหลักที่มุ่งหวัง (Core Value)

คุณค่าหลักที่ทำให้ธนาคารเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศมาอย่างต่อเนื่องเป็นสิ่งที่ทุกคนในธนาคารจะต้องร่วมรักษาไว้โดยคำนึงถึงและนำมาใช้ในทุกกรณี คือ ให้บริการทางการเงินที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าตามแนวทาง เพื่อนคู่คิดที่เชื่อถือได้ มิตรคู่บ้านที่พึ่งพาได้ โดยมีปรัชญาการทำงานดังนี้

- ให้บริการที่เป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกันทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงาน (รายงานประจำปีธนาคารกรุงเทพ. 2547 : 31-32)

โครงสร้างองค์กร



ภาพประกอบ 4 แสดงแผนภาพโครงการสร้างองค์กรของธนาคารกรุงเทพ

กิจการธนาคารนครหลวง ประกอบไปด้วย

สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่/นครหลวง (Corporate) ให้บริการทางการเงินและการออกตราสารหนี้เพื่อระดมทุนของบริษัทขนาดใหญ่ในประเทศไทย ด้วยการให้ความรู้ความเข้าใจอย่างลึกซึ้งทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ นำเสนอสินค้าและบริการที่ทันสมัยและน่าเชื่อถือ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริหารเงินสด สินเชื่อธุรกิจโครงการ หลักทรัพย์บริการ และการบริหารการให้สินเชื่อร่วม

สายลูกค้าธุรกิจรายกลาง/นครหลวง (Commercial) เพื่อสนับสนุนและรองรับความต้องการของลูกค้าธุรกิจขนาดกลางขึ้นไป โดยลูกค้าจะได้รับการดูแลอย่างใกล้ชิดจากผู้จัดการธุรกิจสัมพันธ์ที่ธนาคารแต่งตั้งให้โดยเฉพาะ โดยจะมีการออกเยี่ยมเยียนเพื่อให้คำแนะนำ และบริการถึงสถานประกอบการของลูกค้า

สายลูกค้าธุรกิจรายปลีก/นครหลวง (Business) เป็นการให้บริการกับลูกค้าผู้ประกอบการธุรกิจขนาดย่อม คือ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อธุรกิจของลูกค้า นอกเหนือจากการอำนวยความสะดวกสินเชื่อ ธนาคารได้จัดให้มีโครงการพัฒนาความรู้แก่ผู้ประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME) ในจังหวัดสำคัญๆ ของแต่ละภาค

สายลูกค้าบุคคล/นครหลวง (Consumer) เป็นการให้บริการที่กว้างขวางและสะดวกสบายสำหรับลูกค้าบุคคล ได้แก่ การฝาก-ถอนเงินสดหรือเช็ค โอนเงินชำระค่าสินค้า ซื้อขายกองทุนรวม สินเชื่อบุคคล เป็นต้น (ธนาคารกรุงเทพ. (2548). (Online))

สาขาในเขตนครหลวง ประกอบด้วย

สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร		
กล้วยน้ำไท	ถนนเพลินจิต	บางบอน
คลองจั่น	ถนนรัชดา-ลาดพร้าว	บางโพ
คลองตัน	ถนนรัชดา-สาธุประดิษฐ์	บางยี่ขัน
คลองเตย	ถนนรัชดา-ห้วยขวาง	บางรัก
คลองสาน	ถนนรามคำแหง	บางลำพู
จิวเวลรีเทรดเซ็นเตอร์	ถนนรามอินทรา กม.10	บุคคโล
เจริญผล	ถนนลาดปลาเค้า	ประตูนํ้า
เจริญพาณิชย์	ถนนลาดพร้าว 44	ปากคลองตลาด
แจ่มจันทมิตร	ถนนลาดพร้าว 99	พระโขนง
โชคชัย 4 ลาดพร้าว	ถนนวิภาวดีรังสิต	พาหุรัด
ชอยอารี	ถนนสรองประภา	ภาษีเจริญ
ซีคอนสแควร์	ถนนสีพระยา	มหานาค
เดอะมอลล์ บางกะปิ	ถนนสุขสวัสดิ์	มีนบุรี
เดอะมอลล์ บางแค	ถนนสุขาภิบาล 1	ยานนาวา
ตรอกจันทน์	ถนนสุขาภิบาล 3	รัชดา-ท่าพระ
ตลาดน้อย	ท่าเตียน	ราชเทวี
ตลาดพลู	ท่าพระ	ราชวงศ์
ตลิ่งชัน	ท่าอากาศยานกรุงเทพ	ราชวัตร
ถนนจันทน์สะพาน 5	ธนบุรี	ราชวิถี
ถนนดินแดง	นานาเหนือ	รามอินทรา
ถนนตะนาว	บางกอกน้อย	ราษฎร์บูรณะ
ถนนตากสิน	บางกะปิ	ลาดกระบัง
ถนนทองหล่อ	บางขุนเทียน	ลาดพร้าว
ถนนประชาชื่น	บางขุนนนท์	ลุมพินี
ถนนประชาอุทิศ ราษฎร์บูรณะ	บางเขน	วงเวียน 22 กรกฎาคม
ถนนประดิพัทธ์	บางแค	วงศ์สว่าง
ถนนพระราม 2 กม.7	บางจาก	วรจักร
ถนนพระราม 9	บางซื่อ	ศรียาน
ถนนพัฒนาการ	บางนา	สยามสแควร์
ถนนเพชรบุรีตัดใหม่	บางพลัด	สวนจตุจักร

สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร		
สวนพลู	ลำเพ็ญ	อาคารยาคุลท์
สวนสยาม	สี่แยกบางนา	อโศก-ดินแดง
สะพานขาว	สีลม	อ่อนนุช
สะพานผ่านฟ้า	สุขุมวิท 43	อาคารวานิช
สะพานพระปิ่นเกล้า	สุนทรโกษา	อินทราภิรักษ์
สะพานเหลือง	สุรวงศ์	อินทามระ
สะพานใหม่ดอนเมือง	เสนานิคม	อรุพงษ์
สาทร	หนองแขม	เอกมัย
สาทรประดิษฐ์	หนองจอก	โอเรียนเต็ล
สามยอด	หลักสี่	เอ็มโพเรียม
สามแยกไฟฉาย	หลักสี่พลาซ่า	อาคารอับดุลราฮิม
สำนักงาน ก.พ.	ห้วยขวาง	อาคารมาลีนนท์
สำนักงานใหญ่สีลม	ห้วยลำโพง	
สำนักสาขาพลับพลาย	ห้วยหมาก	

สาขาในจังหวัดนนทบุรี		
แคราย	ถนนสามัคคี ประชาธิปไตย	บางใหญ่
ถนนแจ้งวัฒนะ	นนทบุรี	ห้าแยกปากเกร็ด
ถนนรัตนาธิเบศร์	บางกรวย	

สาขาในจังหวัดสมุทรปราการ		
เขื่อนขันธ์-พระประแดง	ถนนศรีนครินทร์	พระประแดง
ถนนกิ่งแก้ว	ถนนสายลวด	สมุทรปราการ
ถนนเทพารักษ์	บางครุ-พระประแดง	ลำโรง
ถนนปู่เจ้าสมิงพราย	บางพลี	

สาขาในจังหวัดปทุมธานี		
คลองหลวง	ถนนลำลูกกา คลอง 2	รังสิต
ตลาดสี่มุมเมือง รังสิต	นวนคร	

ภาพประกอบ 5 แสดงตารางสาขาในเขตนครหลวง ของธนาคารกรุงเทพ
ที่มาข้อมูล : รายงานประจำปี 2548 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

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

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีความสามารถในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความทรงจำและความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างได้ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ด้านความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล 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

สุกรีข มารีตันชัย (2547.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ท ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ผู้ประกอบการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า อายุ 25-35 ปี ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการก่อตั้งธุรกิจ 6 ปี มีประสบการณ์การทำธุรกิจ 11-20 ปี มีประสบการณ์การทำธุรกิจเฉลี่ย 19 ปี มีพนักงานจำนวน 11-20 คน และมีพนักงานเฉลี่ย 27 คน

2. ผู้ประกอบการร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทซื้อสินค้ามาขายจากเครือซีเมนต์ไทยมากที่สุด รองลงมา คือ ซื้อสินค้าจากผู้ผลิตอื่นโดยตรง และซื้อสินค้าจากผู้ค้าส่งอื่นๆ ตามลำดับ

3. ปัจจัยคุณลักษณะที่ทำให้ประสบความสำเร็จของธุรกิจร้านซีเมนต์ไทยโฮมมาร์ทโดยความสามารถและประสบการณ์ในการทำธุรกิจวัสดุก่อสร้างมากที่สุด รองลงมา คือ ความขยันหมั่นเพียร และความรับผิดชอบในการดูแลธุรกิจ เทคนิค ศิลปะจิตวิทยาในการขายสินค้าและจูงใจลูกค้า ความสามารถในการตัดสินใจและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และความรู้ด้านบริหารธุรกิจจาก

การศึกษา อบรม สัมมนา ตามลำดับ โดยผู้ประกอบการมีคุณลักษณะโดยรวมในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกอบการมีคุณลักษณะในระดับมาก 9 หัวข้อ โดย 3 ลำดับแรก ได้แก่ ความขยันหมั่นเพียรและความรับผิดชอบในการดูแลธุรกิจ รองลงมา คือ ความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับลูกค้า เปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของลูกค้าและความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า และปรับปรุงกลยุทธ์เพื่อใช้กับลูกค้าแต่ละราย

สนธิยา ชูขจร (2546.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติในระดับดีมากในด้านอาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่ต้องพบปะบุคคลมากขึ้นเพื่อแนะนำสู่ผู้มุ่งหวัง ด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพในระดับสูง ด้านแรงจูงใจตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการให้สวัสดิการของบริษัทความมั่นใจในชื่อเสียง ความต้องการทำงานในการสร้างตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น และความพอใจในการสนับสนุนความก้าวหน้าของบริษัทในระดับดีมาก ความพึงพอใจในผลตอบแทนของคอมมิชชั่น โบนัส การจัดแข่งขันในระดับดี ด้านบุคลิกภาพ ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความจริงใจที่มีต่อลูกค้า และเพื่อนร่วมอาชีพในระดับดีมาก ด้านประชากรศาสตร์พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน ปัจจัยด้านทัศนคติ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ และกลยุทธ์ในการขายของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

อัญชลี ไพบูลย์ (2530.) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณีกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาทั้ง 5 อย่าง คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 56.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และร้อยละ 44.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาแบบมุ่งงาน

นงลักษณ์ ลีระกุล (2547.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะด้านประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ,สถานภาพ, สาขาวิชาที่จบ และการได้รับวุฒิปริญญาตรีทางวิชาชีพที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในต่างกัน

2. ข้อมูลด้านการทำงานที่มีลักษณะข้อมูลด้านการงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ หน่วยงานต้นสังกัด ระดับพนักงานผู้ตรวจสอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์หลังจบปริญญาตรี รวมถึง

ประสบการณ์ทำงานด้านการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

เบญจมาภรณ์ มะวิญชร (2545). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด. ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปด้านพนักงานส่วนใหญ่พนักงานเป็นชาย อายุระหว่าง 31-40 ปี มีสถานภาพทางครอบครัวสมรส การศึกษาจบระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. มีอายุงานต่ำกว่า 10 ปี และมีอัตราเงินเดือน 8,001 บาท ขึ้นไป

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด สายโรงงานรังสิตมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาไปหาค่าเฉลี่ยน้อยแต่ละด้านได้ ดังนี้ 1) ด้านความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม 2) ด้านความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง 3) ด้านความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต 4) ด้านความต้องการทางด้านการร่างกาย 5) ด้านความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง

3. สรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือนปริดา จิรวิทวัส (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน. ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ นักบัญชีในธุรกิจเอกชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชายอายุระหว่าง 31 – 35 ปี สถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดโดยมีรายได้ระหว่าง 20,000 – 35,000 บาท มากที่สุด นอกจากนี้พบว่านักบัญชีไม่ได้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีจำนวนมากที่สุด เมื่อพิจารณาระดับความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน พบว่านักบัญชีจะประสบความสำเร็จมากในด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าทำงาน ด้านเนื้องาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีโอกาสด้านการบริหาร และด้านความภาคภูมิใจ และนักบัญชีไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ ในด้านการพัฒนาอาชีพงาน

อุษณี สุนทรโรทก (2539) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ เพศ การศึกษา และสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ แต่ปัจจัยเรื่องอายุมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในสายงานอาชีพ ซึ่งอายุช่วง 35 – 45 ปี เป็นช่วงอายุที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขายประกันเต็มเวลา ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพทัศนคติที่ดีต่อบริษัท นิสัยงานที่ดี (หมายถึง ความขยัน อดทน ซื่อสัตย์ การวางแผนการขาย การให้บริการหลังการขายที่ดี) ความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

ยงยุทธ พีรพงศ์พิพัฒน์ (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ ระดับตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ลักษณะเป็นช่างทำหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุม ใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม ลักษณะควบคุมตัวเอง โดยศึกษาปัจจัยเหล่านี้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เรื่องบุคลิกภาพ ทักษะการทำงาน แรงจูงใจ ความต้องการประสบผลสำเร็จ ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการกำหนดกรอบความคิด ตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม ออกแบบสอบถาม อภิปรายผล รวมทั้งกำหนดข้อเสนอแนะ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าเป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต นครหลวง จำนวน 4,879 คน แบ่งเป็น เพศชาย 1,573 คน เพศหญิง 3,306 คน (ข้อมูล 30 เมย. 2548. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ทั้งเพศชายและเพศหญิง คำนวณตามสูตรในการหากลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ล้วน สายยศ. และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 370 คน สุ่มอีก 20 คน รวมเป็น 390 คน จากพนักงานธนาคารในเขตนครหลวงทั้งหมด 154 สาขา โดยทราบจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษาที่

แน่นอน

จากสูตร	n	=	$\frac{N}{1 + Ne^2}$
เมื่อ	n	=	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากรทั้งหมด
	e	=	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับ นัยสำคัญซึ่งเท่ากับ .05
แทนค่า	n	=	$\frac{4,879}{1 + (4,879)(0.05)^2}$
		=	$\frac{4,879}{1 + 12.1975}$

$$= 369.69 \text{ เท่ากับ } 370 \text{ คน}$$

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบง่ายโดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) แบ่งเป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) ซึ่งทราบการแบ่งเขตตามธนาคารกำหนด และจับฉลากเลือกสาขาที่นำมาเป็นตัวแทนในการจัดเก็บข้อมูลออกมา 5 สาขา จากทั้งหมด 6 ภาคนครหลวง รวม 30 สาขา ตามตาราง

ภาคนครหลวง	จำนวนสาขา	จำนวนสาขา
นครหลวง 1	20	5
นครหลวง 2	28	5
นครหลวง 3	29	5
นครหลวง 4	23	5
นครหลวง 5	26	5
นครหลวง 6	28	5
รวม	154	30

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) เมื่อได้จำนวนสาขาที่เป็นตัวแทนในการจัดเก็บข้อมูลในขั้นตอนที่ 1 นำมากำหนดสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{จำนวนตัวอย่างแต่ละภาคนครหลวง} &= \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดในการศึกษา}}{\text{จำนวนสาขาที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง}} \\
 &= \frac{370}{30} = 12.33 \text{ หรือ } 13 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ภาคหนครหลวง	รายชื่อสาขาในแต่ละภาค	กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนคน
นครหลวง 1	สำนักงานใหญ่	13	62
	หัวลำโพง	13	
	แจลล์นิมิตร	12	
	สาธุประดิษฐ์	12	
	ถนนจันทน์สะพาน 5	12	
นครหลวง 2	ถนนตากสิน	13	62
	ราษฎร์บูรณะ	13	
	เจริญพาสน์	12	
	คลองสาน	12	
	พระราม 2	12	
นครหลวง 3	สวนสยาม	13	62
	รามอินทรา	13	
	ถนนแจ้งวัฒนะ	12	
	นนทบุรี	12	
	บางซื่อ	12	
นครหลวง 4	สำนักปลัปปลาไชย	13	62
	ราชวงศ์	13	
	ประตุน้ำ	12	
	สยามสแควร์	12	
	วรจักร	12	
นครหลวง 5	ชอยอารี	13	61
	ถนนดินแดง	12	
	ลาดพร้าว	12	
	ราชวัตร	12	
	บางเขน	12	
นครหลวง 6	เอกมัย	13	61
	บางกะปิ	12	
	เอกมัย	12	
	สุขุมวิท 43	12	
	หัวหมาก	12	
รวม		370	370

ภาพประกอบ 6 แสดงตารางจำนวนสาขาที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience sampling) เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากขั้นตอนที่ 2 แล้ว คัดเลือกผู้ตอบแบบสอบถามตามความสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ในนครหลวงกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยทั้ง 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) และแบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
สถานภาพ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
ระดับการศึกษา	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
ระยะเวลาการทำงาน	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน มีจำนวน 5 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับบุคลิกภาพ
5	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ A อย่างมาก
4	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ A
3	บุคลิกภาพที่เป็นกลาง
2	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ B
1	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ B อย่างมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}}$$

$$\begin{aligned}
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสเกลการวัดระดับบุคลิกภาพโดยหาค่าจากสูตร

ค่าเฉลี่ย	ระดับบุคลิกภาพ
4.21 – 5.00	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ A อย่างมาก
3.41 – 4.20	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ A
2.61 – 3.40	บุคลิกภาพที่เป็นกลาง
1.81 – 2.60	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ B
1.00 – 1.80	บุคลิกภาพที่ตรงกับรูปแบบ B อย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทักษะด้านต่างๆ ของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านการบริหาร ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอัตรภาค (Interval scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับทักษะ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสเกลการวัดระดับทักษะโดยหาค่าจากสูตร

ค่าเฉลี่ย	ระดับทักษะ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีจำนวน 7 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับแรงจูงใจ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสากลการวัดระดับแรงจูงใจโดยหาค่าจากสูตร

ค่าเฉลี่ย	ระดับแรงจูงใจ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความก้าวหน้า ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน การประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังนี้

ข้อ 1 และข้อ 4 เป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้าง ตรงกันข้าม ที่วัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนน	ระดับความสำเร็จ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีมาก

สำหรับเกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นได้ ดังนี้ (มัลลิกา บุญนาค. 2537 : 29)

$$\begin{aligned}
 \text{Interval (I)} &= \frac{\text{Range(R)}}{\text{Class(C)}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การให้คะแนนค่าเฉลี่ยแบบสเกลการวัดระดับความสำเร็จโดยหาค่าจากสูตร

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำเร็จ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ดีมาก

ข้อ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) และ ข้อ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choices)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือโดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดขอบเขต ของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหา ของแบบทดสอบจะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อนำมาแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขในขั้นที่ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)
6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญจากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 40 คน โดยใช้สูตรครอนบักแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา.การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. 2546 : 449) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq +1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ได้เท่ากับ 0.77

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

งานวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตนครหลวง โดยแบ่งลักษณะของแหล่งข้อมูลดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน เพื่อสำรวจอีก 20 คน รวมเป็น 390 คน
2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร, วารสาร, งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจถูกต้องแล้วมาลงรหัส
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่าง ๆ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และข้อมูลส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงาน (ข้อ 2 และข้อ 3) โดย การแจกแจงความถี่ (Frequency) แบบร้อยละ (Percentage)

3.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านทักษะการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงาน (ข้อ 1 และข้อ 4) โดยหา ค่าเฉลี่ย ($\text{Mean } \bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : SD)

3.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต

นครหลวง แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จใน การทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หรือ F-test เปรียบเทียบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกันเพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.2.3 สมมุติฐานข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต นครหลวง โดยใช้สถิติสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน

3.2.4 สมมุติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะ ด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และ ทักษะด้านการบริหารมี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขต นครหลวง โดยใช้สถิติสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ ทดสอบสมมุติฐาน

3.2.5 สมมุติฐานข้อที่ 4 เพื่อศึกษาปัจจัยทางแรงจูงใจในการทำงานมี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยใช้ สถิติสถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

อัตราส่วนร้อยละโดยใช้สูตร (Percent)

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

โดย

P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตร (Mean) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40)

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

โดย

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
-----------	-----	----------------

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

แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว
แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation (S.D)) โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 : 40.)

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

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

2. หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546 : 449)

$$\alpha = \frac{\overline{kcovariance / variance}}{1 + (k - 1) \overline{covariance / variance}}$$

โดย α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
 k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมุติฐาน

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สูตร t-test Independent (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 178) โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ และ สถานภาพสมรส

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

โดย t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
 $\overline{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
 $\overline{X}_2$ 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

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 135) เพื่อทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	n-k	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{(n-k)}$	
รวม	n-1	SS_t		

โดย	$F = \frac{MS_b}{MS_w}$	
	F แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต จากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	MS_b แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS_w แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
	$MS_b = \frac{SS_b}{(k-1)}$	
	$MS_w = \frac{SS_w}{(n-k)}$	
	SS_b แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)

SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of Square)
K	แทน	จำนวนกลุ่ม
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$(k-1)$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (df_b) (Between degree of freedom)
$(n-k)$	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (df_w) (Within Degree of freedom)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชบัญชา. 2545 : 332-333)

	LSD	=	$t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE[1/n_i + 1/n_j]}$
	โดยที่	=	$n_i \neq n_j$
เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 2 - 4 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชบัญชา. 2544 : 311-312)

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

โดย	r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y (Total) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\frac{\sum XY}{n}$$

แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) มีค่าอยู่ระหว่าง +1 ถึง -1 อันจะบ่งบอกถึงลักษณะของข้อมูลว่าตัวแปรทั้งสองตัวนั้นมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยพิจารณา ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 316)

ค่า r	ค่าสัมประสิทธิ์	คำอธิบาย
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	-1 ถึง 0	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
ค่า r มีค่าอยู่ระหว่าง	0 ถึง 1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางในทางเดียวกัน
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางในทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r มีค่าเข้าใกล้	-1	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางในตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
ค่า r เท่ากับ	0	แสดงว่าตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.71 - 1.00	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.31 - 0.70	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0.01 - 0.30	แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้า r มีค่าระหว่าง	0	แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลของการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of Square)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient)
LSD	แทน	Least Significant Difference
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ
H_o	แทน	สมมุติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมุติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	- ชาย	145	39.20
	- หญิง	225	60.80
	รวม	370	100.00
2	อายุ		
	- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี	35	9.50
	- 24-30 ปี	128	34.50
	- 31-37 ปี	91	24.60
	- 38-44 ปี	64	17.30
	- 45 ปีขึ้นไป	52	14.10
	รวม	370	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

	ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
3	สถานภาพสมรส	จำนวน(คน)	ร้อยละ
	- โสด	238	64.30
	- สมรส/อยู่ด้วยกัน	122	33.00
	- หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	10	2.70
	รวม	370	100.00
4	ระดับการศึกษา		
	- ต่ำกว่าปริญญาตรี	27	7.30
	- ปริญญาตรี	241	65.10
	- สูงกว่าปริญญาตรี	102	27.60
	รวม	370	100.00
5	ระยะเวลาการทำงาน		
	- ต่ำกว่า 5 ปี	155	41.90
	- 5-10 ปี	33	8.90
	- 11-16 ปี	114	30.80
	- 17-22 ปี	34	9.20
	- 23-28 ปี	21	5.70
	- 28 ปีขึ้นไป	13	3.50
	รวม	370	100.00

ผลจากตาราง 1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 370 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 เป็นเพศชายจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 39.20

2. อายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 24-30 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาคืออายุระหว่าง 31-37 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 24.60 อายุระหว่าง 38-44 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 17.30 อายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 14.10 และอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

3. สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และ สถานภาพหย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ตามลำดับ

4. ระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 65.10 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.60 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 ตามลำดับ

5. ระยะเวลาการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาอยู่ระหว่าง 11-16 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ระหว่าง 17-22 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ระหว่าง 23-28 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.70 28 ปีขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรส และ ระยะเวลาการทำงาน บางกลุ่มมีความถี่น้อยเกินไปจึงปรับปรุงใหม่เพื่อใช้ทดสอบสมมุติฐาน ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน ความถี่ และค่าร้อยละ ของข้อมูลด้านสถานภาพสมรส และ ระยะเวลาการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	สถานภาพสมรส		
	- โสด	238	64.30
	- สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	132	35.70
	รวม	370	100.00
2	ระยะเวลาการทำงาน		
	- ต่ำกว่า 5 ปี	155	41.90
	- 5-10 ปี	33	8.90
	- 11-16 ปี	114	30.80
	- 17-22 ปี	34	9.20
	- 23-28 ปีขึ้นไป	34	9.20
	รวม	370	100.00

ผลจากตาราง 2 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่) ซึ่งใช้ทดสอบสมมุติฐาน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. สถานภาพสมรส พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 64.30 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 35.70

2. ระยะเวลาการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่า 5 ปี จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 ระหว่าง 11-16 ปี จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 30.80 ระหว่าง 17-22 ปี และระหว่าง 23-28 ปีขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คือ จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 9.20 ระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ บุคลิกภาพการทำงาน ลักษณะการแข่งขัน แบบการทำงาน ความกระตือรือร้นในการทำงาน การแสดงออก โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับบุคลิกภาพ
1. บุคลิกภาพการทำงาน (มาทำงานสายบ่อย.....ไม่เคยมาทำงานสาย)	3.92	1.16	ตรงกับรูปแบบ A
2. ลักษณะการแข่งขัน (ไม่ชอบการแข่งขันกับใคร.....ชอบการแข่งขัน)	2.68	1.15	เป็นกลาง
3. แบบการทำงาน (ช้าๆได้พำเล้งงาม.....น้ำขึ้นให้รีบตัก)	3.46	1.05	ตรงกับรูปแบบ A
4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน (ค่อยเป็นค่อยไป.....มีความกระตือรือร้นอย่างมาก)	3.70	.95	ตรงกับรูปแบบ A
5. การแสดงออก (ขี้อาย.....กล้าแสดงออก)	3.48	.96	ตรงกับรูปแบบ A
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม	3.44	1.05	ตรงกับรูปแบบ A

ผลจากตาราง 3 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมตรงกับบุคลิกภาพรูปแบบ A โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานมีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A ในข้อบุคลิกภาพการทำงานของพนักงาน ข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน ข้อการแสดงออก ข้อแบบการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 , 3.70 3.48 และ 3.46 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานตรงกับเป็นกลาง ในข้อลักษณะการแข่งขัน มีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน (ด้านเทคนิค) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
ทักษะด้านเทคนิค			
1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องคำนวณ (ไม่ชำนาญ.....ชำนาญมาก)	3.65	.85	ดี
2. เทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง (ไม่ประสบผลสำเร็จ.....เป็นที่พอใจของลูกค้า)	3.45	.85	ดี
3. การสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ไม่ชำนาญ.....ชำนาญมาก)	3.46	.91	ดี
ปัจจัยด้านทักษะการทำงานโดยรวม	3.52	.87	ดี

ผลจากตาราง 4 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านเทคนิค) โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงานทุกข้ออยู่ในระดับดี ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์ ข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ข้อเทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 , 3.46 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านมนุษยสัมพันธ์) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์			
1. ลักษณะการทำงาน			
(ชอบทำงานคนเดียว.....ชอบทำงานเป็นทีม)	3.57	1.05	ดี
2. บรรยากาศในการทำงาน			
(ไม่ชอบพูด.....เป็นคนชอบพูด)	3.47	1.04	ดี
ปัจจัยด้านทักษะการทำงานโดยรวม	3.52	1.04	ดี

ผลจากตาราง 5 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านมนุษยสัมพันธ์) โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงานทุกข้ออยู่ในระดับดี ในข้อลักษณะการทำงาน ข้อบรรยากาศในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และ 3.47 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านความคิด) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
ทักษะด้านความคิด			
1. ลักษณะการทำงาน (ชอบทำงานแบบเดิม.....ชอบทำงานใหม่)	3.79	.94	ดี
2. ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า (ปล่อยให้ปัญหาค่อยคลี่คลายเอง.....ชอบแก้ปัญหา)	3.67	.85	ดี
3. ความสามารถในการตัดสินใจ (ล่าช้า.....รวดเร็ว)	3.83	2.31	ดี
ปัจจัยด้านทักษะการทำงานโดยรวม	3.76	1.37	ดี

ผลจากตาราง 6 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ทักษะด้านความคิด) โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงานทุกข้ออยู่ในระดับดี ในข้อความสามารถในการตัดสินใจ ข้อลักษณะการทำงาน ข้อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 , 3.79 และ 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านการบริหาร) ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะ
ทักษะด้านการบริหาร			
1. สามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน (ไม่ได้เลย.....ได้อย่างมาก)	3.51	.98	ดี
2. ความมั่นใจในการทำงาน (ไม่เชื่อมั่น.....เชื่อมั่นทุกครั้ง)	3.75	.83	ดี
3. รูปแบบการทำงาน (ชอบเป็นผู้ตาม.....ชอบเป็นผู้นำ)	3.45	.79	ดี
4. การบริหารเวลาในการทำงาน (ล่าช้า.....รวดเร็วทันเวลาทุกครั้ง)	3.79	.83	ดี
ปัจจัยด้านทักษะการทำงานโดยรวม	3.62	.85	ดี

ผลจากตาราง 7 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านการบริหาร) โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงานทุกข้ออยู่ในระดับดี ในข้อการบริหารเวลาในการทำงาน ข้อความมั่นใจในการทำงาน ข้อสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานข้อรูปแบบการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 , 3.75 , 3.51 และ 3.45 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน การยอมรับในผลงานที่ทำ ความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน ค่าตอบแทนที่ได้รับ ความก้าวหน้าในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน (ขาดความมั่นคง.....มีความมั่นคง)	3.69	.95	ดี
2. การยอมรับในผลงานที่ทำ (ไม่เป็นที่ยอมรับ.....เป็นที่ยอมรับ)	3.65	.84	ดี
3. ความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับ เพื่อนร่วมงาน (น้อยกว่า.....มากกว่า)	3.42	.82	ดี
4. การได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน (ไม่ได้รับการยกย่อง.....ได้รับการยกย่อง)	3.30	.92	ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับ (ไม่เพียงพอ.....เพียงพอ)	2.46	1.16	ไม่ดี
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน (ไม่มีความก้าวหน้า.....มีความก้าวหน้า)	2.89	1.03	ปานกลาง
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (ขัดแย้งกัน.....ราบรื่น)	4.22	.79	ดีมาก
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	3.37	.93	ปานกลาง

ผลจากตาราง 8 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ซึ่งเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดี ในข้อความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน ข้อการยอมรับในผลงานที่ทำ ข้อความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 , 3.65 และ 3.42 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน ข้อความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 2.89 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี ในข้อคำตอบแทนที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.46

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ
1. ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ (มากกว่า.....น้อยกว่า)	2.98	.91	ปานกลาง
4. การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.01	.88	ปานกลาง
ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	2.99	.89	ปานกลาง

ผลจากตาราง 9 แสดงข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่ตอบแบบสอบถาม มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อมูลพบว่า

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานทุกข้ออยู่ในระดับปานกลาง ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร ข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 และ 2.98 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวน ความถี่ และร้อยละ ของข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของ ผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1	ตำแหน่ง		
	- ระดับปฏิบัติการ	343	92.70
	- ระดับบริหาร	27	7.30
	รวม	370	100.00
2	อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน		
	- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	11	3.00
	- 10,001-20,000 บาท	211	57.00
	- 20,001-30,000 บาท	114	30.80
	- 30,001-40,000 บาท	27	7.30
	- 40,001-50,000 บาท	5	1.40
	- 50,001 บาทขึ้นไป	2	0.50
	รวม	370	100.00

ผลจากตาราง 10 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 370 คน โดยสามารถจำแนกตามตัวแปรได้ ดังนี้

1. ตำแหน่ง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 343 คน คิดเป็นร้อยละ 92.70 ระดับบริหาร จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30

2. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอัตราเงินเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมามีอัตราเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 อัตราเงินเดือนระหว่าง 30,001-40,000 บาท จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 อัตราเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3.00 อัตราเงินเดือนระหว่าง 40,001-50,000 บาท จำนวน 5 คิดเป็นร้อยละ 1.40 อัตราเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ

ผลจากตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .25 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ไม่แตกต่างกัน

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .50 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไรไม่แตกต่างกัน

อายุ

สมมุติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามอายุ

ความสำเร็จในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.(2-tailed)
1. ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.05	1.51	1.84	.13
	ภายในกลุ่ม	365	299.85	.82		
	รวม	369	305.90			
2. การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร	ระหว่างกลุ่ม	4	5.34	1.34	1.73	.14
	ภายในกลุ่ม	365	282.65	.77		
	รวม	369	287.99			

ผลจากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามอายุ พบว่า ในความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .13 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ไม่แตกต่างกัน

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .14 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไรที่ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส

สมมุติฐานที่ 1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Sample t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดง ดังนี้

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความสำเร็จในการทำงาน	สถานภาพสมรส (n)	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.(2-tailed)
1. ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ	โสด	2.94	.86	-1.27	368	.20
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.07	1.00			
2. การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร	โสด	2.91	.83	-2.66*	368	.01
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	3.17	.95			

n = 370 คน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบพบว่า ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .20 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ไม่แตกต่างกัน

ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไรที่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา

สมมุติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ตามระดับการศึกษา

ความสำเร็จในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.(2-tailed)
1. ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.63	.81	.98	.38
	ภายในกลุ่ม	367	304.27	.83		
	รวม	369	305.90			
2. การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร	ระหว่างกลุ่ม	2	.16	.08	.10	.90
	ภายในกลุ่ม	367	287.83	.78		
	รวม	369	287.99			

ผลจากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .38 และ .90 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไรไม่แตกต่างกัน

ระยะเวลาการทำงาน

สมมุติฐานที่ 1.5 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 และ ถ้าสมมุติฐานข้อใดปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ดังตาราง

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ความสำเร็จในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.(2-tailed)
1. ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.10	1.03	1.24	.29
	ภายในกลุ่ม	365	301.80	.83		
	รวม	369	305.90			
2. การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร	ระหว่างกลุ่ม	4	3.18	.79	1.02	.40
	ภายในกลุ่ม	365	284.81	.78		
	รวม	369	287.99			

ผลจากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .29 และ .40 ตามลำดับ ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไรไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง
สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

H_1 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. บุคลิกภาพการทำงาน	370	.130*	.012	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. ลักษณะการแข่งขัน	370	.273**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. แบบการทำงาน	370	.233**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ความกระตือรือร้น ในการทำงาน	370	.245**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. การแสดงออก	370	.246**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม	370	.331**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .331 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าพนักงานธนาคารมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อบุคลิกภาพการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อบุคลิกภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้ำวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อแบบการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .233 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อแบบการทำงาน ที่ดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

4. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ (r) เท่ากับ .245 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อความมีกระตือรือร้นในการทำงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

5. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อการแสดงออก พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อการแสดงออกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อ ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .246 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อกล้าแสดงออก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

ตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. บุคลิกภาพการทำงาน	370	.130*	.012	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. ลักษณะการแข่งขัน	370	.299**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. แบบการทำงาน	370	.270**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ความกระตือรือร้น ในการทำงาน	370	.306**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. การแสดงออก	370	.302**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม	370	.382**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านบุคลิกภาพกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .317 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อบุคลิกภาพการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อบุคลิกภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .130 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง

เดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อไม่เคยมาทำงานสาย จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อลักษณะการแข่งขัน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อลักษณะการแข่งขัน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .299 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อลักษณะชอบการแข่งขันมาก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อแบบการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .270 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อแบบการทำงาน ที่ดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

4. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อความกระตือรือร้นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .306 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อความกระตือรือร้นในการทำงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

5. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อการแสดงออก พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ในข้อการแสดงออกมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .306 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพ ในข้อกล้าแสดงออก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านทักษะ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

H_1 : ปัจจัยด้านทักษะ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัยด้านทักษะ	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อความก่าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะด้านเทคนิค				
1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์,เครื่องคำนวณ	370	.182**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. เทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง	370	.212**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. การสื่อสารโดยผ่าน ระบบคอมพิวเตอร์	370	.218**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์				
4. ลักษณะการทำงาน	370	.226**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. บรรยากาศในการทำงาน	370	.094	.071	ไม่มีความสัมพันธ์
ทักษะด้านความคิด				
6. ลักษณะการทำงาน	370	.180**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	370	.175**	.001	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. ความสามารถในการตัดสินใจ	370	.106*	.042	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยด้านทักษะ	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะด้านการบริหาร				
9. สามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	370	.210**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
10. ความมั่นใจในการทำงาน	370	.261**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
11. รูปแบบการทำงาน	370	.345**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
12. การบริหารเวลาในการทำงาน	370	.201**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านทักษะโดยรวม	370	.324**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่าปัจจัยด้านทักษะโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .324 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านทักษะโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ด้านเทคนิค

1. ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐาน

หลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .182 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิค ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์มีความชำนาญ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

2. ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อเทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อเทคนิคด้านการเจรจาต่อรองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .212 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิค ในข้อเทคนิคด้านการเจรจาต่อรองดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

3. ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .218 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิค ในข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

ด้านมนุษยสัมพันธ์

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .226 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงานชอบทำงานเป็นทีม จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

5. ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อบรรยายภาคในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .071 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อบรรยายภาคในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ

ทักษะด้านความคิด

6. ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อลักษณะการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .180 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิด ในข้อลักษณะการทำงานชอบทำงานใหม่ๆ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

7. ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .175 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิด ในข้อชอบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดี

8. ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการตัดสินใจ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .042 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .106 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการตัดสินใจรวดเร็ว จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวน้ำที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

ด้านการบริหาร

9. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก

(H₀) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .210 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อความสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมาก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดี

10. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อความมั่นใจในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อความมั่นใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .261 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อมีความมั่นใจในการทำงานดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

11. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อรูปแบบการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อรูปแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .345 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อรูปแบบการทำงานชอบเป็นผู้นำ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

12. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อการบริหารเวลาในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อการบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .201 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อการบริหารเวลาในการทำงานรวดเร็ว จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

ตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัยด้านทักษะ	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
ทักษะด้านเทคนิค				
1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์,เครื่องคำนวณ	370	.129*	.013	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
2. เทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง	370	.238**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
3. การสื่อสารโดยผ่าน ระบบคอมพิวเตอร์	370	.115*	.027	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์				
4. ลักษณะการทำงาน	370	.269**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
5. บรรยากาศในการทำงาน	370	.189**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทักษะด้านความคิด				
6. ลักษณะการทำงาน	370	.204**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
7. ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	370	.255**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
8. ความสามารถในการตัดสินใจ	370	.120*	.021	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ทักษะด้านการบริหาร				
9. สามารถนำความรู้ที่เล่าเรียน มาประยุกต์ใช้ในการทำงาน	370	.273**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
10. ความมั่นใจในการทำงาน	370	.354**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
11. รูปแบบการทำงาน	370	.368**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
12. การบริหารเวลาในการทำงาน	370	.206**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านทักษะโดยรวม	370	.368**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทักษะกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่าปัจจัยด้านทักษะโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .368 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านทักษะโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานดีด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

ด้านเทคนิค

1. ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .129 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิค ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์ดีมีความชำนาญ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย
2. ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อเทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อเทคนิคด้านการเจรจาต่อรองมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .238 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านเทคนิคการเจรจาต่อรองดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย
3. ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .027 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านเทคนิค ในข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .115 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมี

ทักษะด้านเทคนิค ในข้อการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

ด้านมนุษยสัมพันธ์

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .269 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงานชอบทำงานเป็นทีม จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

5. ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อบรรยากาศในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่ามากกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อบรรยากาศในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .189 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อบรรยากาศในการทำงานเป็นคนชอบพูด จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

ด้านความคิด

6. ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อลักษณะการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อลักษณะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .204 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิด ในข้อลักษณะการทำงานชอบทำงานใหม่ๆ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

7. ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้ามีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน

ทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .255 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิด ในข้อชอบแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

8. ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการตัดสินใจ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .021 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการตัดสินใจมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .120 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านความคิด ในข้อความสามารถในการตัดสินใจรวดเร็ว จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

ด้านการบริหาร

9. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .273 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อมีความสามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้อย่างมาก จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

10. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อความมั่นใจในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อความมั่นใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .354 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อมีความมั่นใจในการทำงานดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

11. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อรูปแบบการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อรูปแบบการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .368 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อรูปแบบการทำงานชอบเป็นผู้นำ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

12. ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อการบริหารเวลาในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านทักษะด้านการบริหาร ในข้อการบริหารเวลาในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .206 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีทักษะด้านการบริหาร ในข้อการบริหารเวลาในการทำงานรวดเร็ว จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

สมมุติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง
สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2 Sig.(2-tailed) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังนี้

ตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อความก้ำวหน้ที่ไ้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความรู้สึกความมั่นคง ในการทำงาน	370	.325**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. การยอมรับในผลงานที่ทำ	370	.406**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ความสำเร็จในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	370	.454**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. การได้รับการยกย่อง จากหัวหน้างาน	370	.519**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ไ้รับ	370	.372**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6. ความก้ำวหน้ในการทำงาน	370	.549**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	370	.111*	.033	ความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ปัจจัยด้านแรงจูงใจใน การทำงานโดยรวม	370	.581**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลจากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อความก้ำวหน้ที่ไ้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation) พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวมกับ ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้ำวหน้ที่ไ้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ มีความสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .581 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือถ้าพนักงานธนาคารมี ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้ำวหน้ที่ไ้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .519 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานที่ดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้รับ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .372 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

6. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .549 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อมีความก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

7. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .111 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานราบรื่น จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ดีด้วย

ตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	n	ความสำเร็จในการทำงาน (ข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน)		
		r	Sig.(2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความรู้สึกความมั่นคง ในการทำงาน	370	.369**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
2. การยอมรับในผลงานที่ทำ	370	.425**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ความสำเร็จในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	370	.455**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
4. การได้รับการยกย่อง จากหัวหน้างาน	370	.533**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับ	370	.397**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน	370	.533**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	370	.084	.106	ไม่มีความสัมพันธ์
ปัจจัยด้านแรงจูงใจใน การทำงานโดยรวม	370	.596**	.000	ความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลจากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ
ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน
อย่างไร โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment correlation)
พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อย
กว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้าน
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมกับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการ
ทำงานอย่างไร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์
สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .596 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปาน
กลาง กล่าวคือถ้าพนักงานธนาคารมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมดี จะมีความสำเร็จใน
การทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน พบว่าค่า
Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับ

สมมุติฐานรอง (H₀) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความรู้สึกรู้สึกความมั่นคงใน
การทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงาน
อย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .369
แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้า
พนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความรู้สึกรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานดี จะม
ีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการยอมรับในผลงานที่ทำ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีความน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการยอมรับในผลงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .425 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อผลงานเป็นที่ยอมรับ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .455 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อมีความสำเร็จในการทำงานมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสำเร็จในการทำงาน เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .533 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อการได้รับการยกย่องจากหัวหน้างานดี จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้รับ พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับ

ความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .397 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อคำตอบแทนที่ได้รับเพียงพอ จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

6. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมุติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงานอย่างไร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .533 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อมีความก้าวหน้าในการทำงาน จะมีความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงาน ดีด้วย

7. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ .106 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมุติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในข้อการประสพความสำเร็จในการทำงานอย่างไร

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 แสดงการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน 1.3.1 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ในด้านความก้าวหน้าเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ ไม่แตกต่างกัน 1.3.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.5 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	สถิติที่ใช้
สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ใน เขตนครหลวง	เป็นไปตามสมมุติฐาน	Correlation
สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านทักษะมี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ใน เขตนครหลวง	เป็นไปตามสมมุติฐาน	Correlation
สมมุติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจมี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)ใน เขตนครหลวง	เป็นไปตามสมมุติฐาน	Correlation

บทที่ 5

อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนและปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับผู้บริหาร และใช้เป็นข้อมูลสำหรับพนักงานในการปรับปรุงการทำงานของตนเองเพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อการเติบโตขององค์กร

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร ที่มีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

3. ปัจจัยทางด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงทั้งเพศชายและเพศหญิง เพศชาย 1,573 คน เพศหญิง 3,306 คน รวมทั้งหมด 4,879 คน (ข้อมูล 30 เมย. 2548. ที่ทำงานในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง ทั้งเพศชายและเพศหญิง ในการสุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) โดยการใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) และการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Nonprobability sampling) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota sampling) และวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling)

โดยคำนวณตามสูตรหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (ลัวัน สายยศ. และ อังคณา สายยศ. 2536 : 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 370 คน เพื่อสำรองอีก 20 คน รวมเป็น 390 คน จากพนักงานธนาคารในเขตนครหลวงทั้งหมด 154 สาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการรวบรวมข้อมูล ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในลักษณะของภาษาของแบบสอบถามที่ง่ายต่อการเข้าใจ โดยแบ่งเนื้อหาแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ มีจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) โดยทั้ง 5 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) และแบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple choices) แต่ละข้อคำถามมีระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ระยะเวลาการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน มีจำนวน 5 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทักษะด้านต่างๆ ของพนักงาน จำนวน 12 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และทักษะด้านการบริหาร ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Interval scale)

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีจำนวน 7 ข้อ ใช้แบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน ที่เป็นการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีจำนวน 4 ข้อ ได้แก่ ความก้าวหน้า ตำแหน่งงาน อัตราเงินเดือน การประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังนี้

ข้อ 1 และข้อ 4 เป็นแบบสอบถามแบบ Semantic Differential ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้าม ที่วัดเป็นข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ

ข้อ 2 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended response question) แบบให้เลือก 2 คำตอบ (Dichotomous choices) และ ข้อ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-Ended Response Question) แบบให้เลือกตอบหลายข้อ (Multiple Choices)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง สรุปผลได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงานธนาคาร

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุ 24-30 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 31-37 ปี มีอายุ 38-44 ปี มีอายุ 45 ปีขึ้นไป และมีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี ตามลำดับ โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีสถานภาพโสด และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีการศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี รองลงมา คือ มีสูงกว่าปริญญาตรี และมีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี รองลงมา คือ มีประสบการณ์ 11-16 ปี มีประสบการณ์ 17-22 ปี มีประสบการณ์ 23-28 ปีขึ้นไป และมีประสบการณ์ 5-10 ปี ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงาน ตรงกับรูปแบบ A คือ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน กล้าแสดงออก มีคติในการทำงานแบบน้ำขึ้นให้รีบตัก ตามลำดับ ส่วนปัจจัยด้านบุคลิกภาพของพนักงานที่ตรงกับเป็นกลาง คือ ชอบการแข่งขัน

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงานธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะพนักงาน สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน (ด้านเทคนิค) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงาน คือ มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ มีความชำนาญในการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีเทคนิคการเจรจาต่อรองเป็นที่พอใจของลูกค้า ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน (ด้านมนุษยสัมพันธ์) พนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน (ด้านมนุษยสัมพันธ์) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำงานของพนักงาน คือ ชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนชอบพูด

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ทักษะด้านความคิด) พนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน (ด้านมนุษยสัมพันธ์) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการตัดสินใจในการทำงานรวดเร็ว ชอบทำงานใหม่ ชอบแก้ปัญหา ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านทักษะการทำงาน(ด้านการบริหาร) พนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านทักษะการทำงาน (ด้านการบริหาร) อยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีการบริหารเวลาในการทำงานรวดเร็วทันเวลา มีความมั่นใจในการทำงาน สามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างมาก ชอบเป็นผู้นำ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับดีมาก คือ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานแบบราบรื่น ปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานอยู่ในระดับดี คือ มีความรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน ผลงานที่ทำเป็นที่ยอมรับ มีความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานมาก ปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน และมีความก้าวหน้าในการทำงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจของพนักงานอยู่ในระดับไม่ดี คือ ผลตอบแทนที่ได้รับไม่เพียงพอ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานพนักงานส่วนใหญ่ มีปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ประสิทธิภาพสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ

จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นระดับปฏิบัติการมากกว่าระดับบริหาร มีเงินเดือน 10,001-20,000 บาท รองลงมา คือ มีเงินเดือน 20,001-30,000 บาท มีเงินเดือน 30,001-40,000 บาท มีเงินเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีเงินเดือน 40,001-50,000 บาท และมีเงินเดือน 50,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวงที่แตกต่างกัน

เพศ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกับ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพในการทำงานที่ดีจะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานทักษะด้านการทำงานดี จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และมีสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี จะทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และ ด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548 : บทคัดย่อ) เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความสำเร็จในการทำงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้ายแยกกัน/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยูรยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน ๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานของอัญชลี ไพบูลย์ (2530 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณีกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง พบว่า การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากข้อมูลข้างต้น ผลการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในเขตนครหลวง สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 24-30 ปี เป็นโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 5 ปี

พนักงานธนาคารโดยส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A ไม่มาทำงานสาย มีความกระตือรือร้นในการทำงาน กล้าแสดงออก รูปแบบการทำงานเป็นแบบนำขึ้นให้รีบตัก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพรูปแบบ A (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่น ๆ. 2541 : 49-53)

พนักงานส่วนใหญ่มีทักษะในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านบริหาร ดังนี้ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์การทำงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์ สามารถสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีเทคนิคในการเจรจาต่อรองกับลูกค้า ชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนชอบพูด มีความสามารถในการตัดสินใจในการทำงานรวดเร็ว ชอบทำงานที่มี

รูปแบบใหม่ ชอบแก้ปัญหา สามารถการบริหารเวลาในการทำงานได้เป็นอย่างดี มีความมั่นใจในการทำงาน มีการนำความรู้ที่เล่าเรียนมาประยุกต์ใช้ในการทำงาน มีลักษณะเป็นชอบผู้นำ ซึ่งสอดคล้องกับทักษะในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่นๆ. 24)

มีแรงจูงใจในการทำงานที่ดีคือมีความรู้สึกในความมั่นคงในการทำงาน งานที่ทำเป็นที่ยอมรับของคนอื่นๆ มีความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานมาก ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ในขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 คือพนักงานจะต้องมีความรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงานและต้องการยอมรับทางสังคม

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. บุคลิกภาพของพนักงานส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพตรงกับรูปแบบ A มีลักษณะกระตือรือร้นสูง ต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นทางธนาคารสามารถคัดเลือกพนักงานที่มีบุคลิกภาพในรูปแบบ A เพื่อสนับสนุนให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน

2. ทักษะการทำงาน

ทักษะด้านเทคนิค พบว่า พนักงานที่มีความชำนาญในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน มีเทคนิคในการเจรจาต่อรองที่ดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ธนาคารควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ มีโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการใช้งาน และมีอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน จัดให้มีการอบรมความรู้ในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ พนักงานส่วนใหญ่มีการทำงานเป็นทีม เป็นคนชอบเจรจา ธนาคารควรจัดให้มีแรงงานสัมพันธ์ เช่น การจัดกีฬาส่งเสริมความสามัคคีระหว่างแผนกต่างๆ จัดงานเลี้ยงประจำปี มีการจัดอบรมนอกสถานที่ เป็นต้น

ทักษะด้านความคิด พนักงานส่วนใหญ่ชอบทำงานแบบใหม่ๆ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆและทำงานได้อย่างรวดเร็ว

ทักษะด้านการบริหาร มีการนำความรู้ที่เล่าเรียนมาเพื่อใช้ในการทำงานได้เป็นอย่างดี มีความเชื่อมั่นในการทำงาน ซึ่งพนักงานควรจะเป็นผู้เฝ้าหาความรู้อยู่ตลอดเวลาเพื่อพัฒนาตนเอง

3. แรงจูงใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับการประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีมาสโลว์ ที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ขั้น ซึ่งเมื่อขั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว จะพัฒนาไปในขั้นต่อไป จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความเพียงพอของผลตอบแทนที่ได้รับ การได้รับการยอมรับในผลที่ทำทั้งจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และความก้าวหน้าในการทำงาน กล่าวคือหากธนาคารมีการพิจารณาในเรื่องอัตราเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ ให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน จะเป็นการสร้าง

ขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานเหล่านั้นปฏิบัติงานได้ดี รู้สึกมีความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งที่ไม่สามารถเลียนแบบได้

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะที่อยู่ในเขตนครหลวง ซึ่งประกอบด้วยพื้นที่ในจังหวัด กรุงเทพมหานคร นนทบุรี สมุทรปราการ และปทุมธานี ซึ่งหากมีการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน ทางลักษณะภูมิประเทศในแต่ละภูมิภาค เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาศึกษาเปรียบเทียบกันได้อีกแนวทางหนึ่ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2546). การใช้ SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ :
ธรรมสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). (2548). โครงสร้างองค์กร สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2548, จาก
<http://www.bangkok.com/Bangkok+Bank+Thai>
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) รายงานประจำปี 2547.
- นงลักษณ์ สิริกุล. (2547). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบ
ภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. (ฉบับแก้ไข
ปรับปรุง). พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เบญจมาภรณ์ มะวิญชร. (2545). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานโรงงานรังสิต
บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรีดา จิรวีวัส. (2546). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน.
สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร
วิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พัชรินทร์ อุณหะนันท์. (2548). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลของการทำงานของผู้บริหาร
ตัวแทนประกันชีวิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มัลลิกา บุญนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร
เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ส.ม. (กรุงเทพฯ) : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่นๆ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : วีระฟิล์มและ
ไซเท็กซ์.

- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และสมชาย หิรัญกิตติ. (2530). *การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับสมบูรณ์*.
กรุงเทพฯ : สำนักพัฒนาการศึกษา
- สนธิยา ชูขจร. (2546). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี
ประกันชีวิต จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุกรีข มรัตน์ชัย. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการร้านซีเมนต์ไทย
โฮมมาร์ท*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อัญชลี ไพบูลย์. (2530). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานศึกษากรณี กรมสรรพากร
กระทรวงการคลัง*. สารนิพนธ์ รศ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อุษณี สุนทรโรทก. (2539). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ศึกษา
เฉพาะกรณีบริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ :
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เอ็ด สาระภูมิ. (2529). *พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : โอ.เอส พรีน
ติ้งเฮ้าส์.
- Glueck, W. F. (1982). *Personal : A Diagnostic Approach*. 3 rd Ed. Texas : Business
Publication.
- Grucker, Perter F. (1971). *Practice of Management*. 13 th Ed. Tokyo : The Charles
E.Tuttle.

ภาคผนวก

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาข้อมูลประกอบการทำสารนิพนธ์เกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรระดับปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ขอให้ท่านพิจารณาคำถามและคำตอบตามความคิดเห็นของท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านที่ช่วยกรอกแบบสอบถาม ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ
- ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านทักษะการทำงาน
- ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการเสนอผลการวิจัยเป็นภาพโดยรวมเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 23 ปี

() 24 – 30 ปี

() 31 – 37 ปี

() 38 – 44 ปี

() 45 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาการทำงาน

() ต่ำกว่า 5 ปี

() 5 – 10 ปี

() 11 – 16 ปี

() 17 – 22 ปี

() 23 – 28 ปี

() 28 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพ

คำชี้แจง ท่านเป็นคนมีบุคลิกภาพอย่างไรในเรื่องเหล่านี้โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ	ตัวเลือก
1. บุคลิกภาพการทำงาน	มาทำงานสายบ่อย ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ไม่เคยมาทำงานสาย 1 2 3 4 5
2. ลักษณะการแข่งขัน	ไม่ชอบการแข่งขันกับใคร ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบการแข่งขัน 1 2 3 4 5
3. แบบการทำงาน	ช้าๆได้พำเล้งาม ____ : ____ : ____ : ____ : ____ น้ำขึ้นให้รีบตัก 1 2 3 4 5
4. ความกระตือรือร้นในการทำงาน	ค่อยเป็นค่อยไป ____ : ____ : ____ : ____ : ____ มีความกระตือรือร้นอย่างมาก 1 2 3 4 5
5. การแสดงออก	ขี้อาย ____ : ____ : ____ : ____ : ____ กล้าแสดงออก 1 2 3 4 5

ส่วนที่ 3 ปัจจัยทางด้านทักษะการทำงาน

คำชี้แจง ท่านเป็นคนที่มีความทักษะด้านใดบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความชำนาญของท่านมากที่สุด

ทักษะด้านเทคนิค	ตัวเลือก
1. ความสามารถในการใช้ อุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่อง คำนวณ	ไม่ชำนาญ ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชำนาญมาก 1 2 3 4 5
2. เทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง	ไม่ประสบผลสำเร็จ ____ : ____ : ____ : ____ : ____ เป็นที่พอใจของลูกค้า 1 2 3 4 5
3. การสื่อสารโดยผ่านระบบ คอมพิวเตอร์	ไม่ชำนาญ ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชำนาญมาก 1 2 3 4 5

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์	ตัวเลือก
1. ลักษณะการทำงาน	ชอบทำงานคนเดียว ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบทำงานเป็นทีม 1 2 3 4 5
2. บรรยากาศในการทำงาน	ไม่ชอบพูด ____ : ____ : ____ : ____ : ____ เป็นคนชอบพูด 1 2 3 4 5

ทักษะด้านความคิด	ตัวเลือก
1. ลักษณะการทำงาน	ชอบงานแบบเดิม ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบงานใหม่ๆ 1 2 3 4 5
2. ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	ปล่อยให้ปัญหาคืบคลานเอง ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบแก้ปัญหา 1 2 3 4 5
3. ความสามารถในการตัดสินใจ	ล่าช้า ____ : ____ : ____ : ____ : ____ รวดเร็ว 1 2 3 4 5

ทักษะด้านการบริหาร	ตัวเลือก
1. สามารถนำความรู้ที่เล่าเรียนมา ประยุกต์ใช้ในการทำงาน	ไม่ได้เลย ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ได้อย่างมาก 1 2 3 4 5
2. ความมั่นใจในการทำงาน	ไม่เชื่อมั่น ____ : ____ : ____ : ____ : ____ เชื่อมั่นทุกครั้ง 1 2 3 4 5
3. รูปแบบการทำงาน	ชอบเป็นผู้ตาม ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ชอบเป็นผู้นำ 1 2 3 4 5
4. การบริหารเวลาในการทำงาน	ล่าช้า ____ : ____ : ____ : ____ : ____ รวดเร็วทันเวลาทุกครั้ง 1 2 3 4 5

ส่วนที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

คำชี้แจง ท่านมีแรงจูงใจในการทำงานอย่างไรโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับ ท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงาน	ตัวเลือก
1. ความรู้สึกความมั่นคงในการทำงาน	ขาดความมั่นคง ____ : ____ : ____ : ____ : ____ มีความมั่นคง 1 2 3 4 5
2. การยอมรับในผลงานที่ทำ	ไม่เป็นที่ยอมรับ ____ : ____ : ____ : ____ : ____ เป็นที่ยอมรับ 1 2 3 4 5
3. ความสำเร็จในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	น้อยกว่า ____ : ____ : ____ : ____ : ____ มากกว่า 1 2 3 4 5
4. การได้รับการยกย่องจากหัวหน้างาน	ไม่ได้รับการยกย่อง ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ได้รับการยกย่อง 1 2 3 4 5
5. ค่าตอบแทนที่ได้รับ	ไม่เพียงพอ ____ : ____ : ____ : ____ : ____ เพียงพอ 1 2 3 4 5
6. ความก้าวหน้าในการทำงาน	ไม่มีความก้าวหน้า ____ : ____ : ____ : ____ : ____ มีความก้าวหน้า 1 2 3 4 5
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ขัดแย้งกัน ____ : ____ : ____ : ____ : ____ ราบรื่น 1 2 3 4 5

ส่วนที่ 5 ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้

1. ความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ;

มากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยกว่า
5 4 3 2 1

2. ตำแหน่ง

() ระดับปฏิบัติการ

() ระดับบริหาร

3. อัตราเงินเดือนในปัจจุบัน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

() 10,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 30,000 บาท

() 30,001 – 40,000 บาท

() 40,001 – 50,000 บาท

() 50,001 บาทขึ้นไป

4. การประสบความสำเร็จในการทำงานอย่างไร ;

มาก _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อย
5 4 3 2 1

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ

1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชา
บริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

- | | | |
|-----|----------|---------------------------------------|
| 1. | บุคลิก1 | บุคลิกการทำงาน |
| 2. | บุคลิก2 | ลักษณะการแข่งขัน |
| 3. | บุคลิก3 | แบบการทำงาน |
| 4. | บุคลิก4 | ความกระตือรือร้นในการทำงาน |
| 5. | บุคลิก5 | การแสดงออก |
| 6. | ทักษะ1 | ความสามารถในการใช้อุปกรณ์ |
| 7. | ทักษะ2 | เทคนิคด้านการเจรจาต่อรอง |
| 8. | ทักษะ3 | การสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ |
| 9. | มนุษย์1 | ลักษณะการทำงาน |
| 10. | มนุษย์2 | บรรยากาศในการทำงาน |
| 11. | ความคิด1 | ลักษณะการทำงาน |
| 12. | ความคิด2 | การแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า |
| 13. | ความคิด3 | การตัดสินใจ |
| 14. | บริหาร1 | ความรู้ที่เล่าเรียนมา |
| 15. | บริหาร2 | ความมั่นใจในการทำงาน |
| 16. | บริหาร3 | รูปแบบการทำงาน |
| 17. | บริหาร4 | การบริหารเวลา |
| 18. | จงใจ1 | ความมั่นคงในงาน |
| 19. | จงใจ2 | ยอมรับในผลงาน |
| 20. | จงใจ3 | ความสำเร็จในการทำงาน |
| 21. | จงใจ4 | การยกย่องจากหัวหน้า |
| 22. | จงใจ5 | ค่าตอบแทนที่ได้รับ |
| 23. | จงใจ6 | ความก้าวหน้าในการทำงาน |
| 24. | จงใจ7 | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน |
| 25. | สำเร็จ1 | ความก้าวหน้าเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อน |
| 26. | สำเร็จ3 | อัตราเงินเดือน |
| 27. | สำเร็จ4 | ความสำเร็จในการทำงาน |

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
บุคลิก1	88.5500	176.6641	.3610	.7708
บุคลิก2	90.3500	178.9513	.3185	.7729
บุคลิก3	89.4750	176.9737	.4085	.7695
บุคลิก4	88.3500	137.1051	.2411	.8665
บุคลิก5	89.2250	179.1019	.3816	.7714
ทักษะ1	88.8500	182.0282	.2795	.7751
ทักษะ2	88.9250	183.6609	.2101	.7774
ทักษะ3	89.0750	177.6609	.3631	.7711
มนุษย์1	88.6000	187.0667	.0553	.7823
มนุษย์2	89.0750	179.7122	.2732	.7747
ความคิด1	88.8250	178.0968	.4125	.7701
ความคิด2	88.9000	176.0410	.5656	.7659
ความคิด3	88.9000	181.8359	.3649	.7735
บริหาร1	89.0250	179.3583	.2862	.7742
บริหาร2	88.6500	180.6436	.3712	.7725
บริหาร3	89.2500	178.6026	.4799	.7694
บริหาร4	88.8500	174.5923	.5969	.7641
จงใจ1	89.3000	172.0615	.5981	.7618
จงใจ2	88.9000	175.7333	.5571	.7658
จงใจ3	89.2250	173.9224	.5668	.7640
จงใจ4	89.3250	170.4814	.6463	.7594
จงใจ5	90.1500	172.7462	.4632	.7656
จงใจ6	89.8750	171.8558	.5932	.7617
จงใจ7	88.3500	186.2333	.1209	.7799
สำเร็จ1	89.9000	177.1179	.4583	.7685
สำเร็จ3	89.9000	187.1692	.0638	.7817
สำเร็จ4	89.8000	178.3179	.4397	.7697

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 27 Alpha = .7799

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว อารินทร์ดา วุฒิวิระ
วันเดือนปีเกิด	5 สิงหาคม พ.ศ. 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	258/2 ยานนาวา สาทร จ. กรุงเทพมหานคร 10120
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่ธุรกิจสัมพันธ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ สำนักงานธุรกิจตลกภัณฑ์
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2532	มัธยมศึกษา โรงเรียนเจ้าพระยาวิทยาคม
พ.ศ. 2536	บธ.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2549	บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

