

ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัด
ธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2556

ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัด
ธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัด
ธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2556

วรลักษณ์ แสงพงษ์นภา. (2556). ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.

สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).กรุงเทพ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ :อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย จำนวน 170 คนใช้แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือการวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 23–32 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ดำรงตำแหน่งงานพนักงานระดับเจ้าหน้าที่C 1-3(งานทักษะ) มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 10,001–20,000บาท และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารระหว่าง 1-3 ปี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะส่วนบุคคล ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ดังนี้
 - อายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการลาออกที่แตกต่างกัน
 - ตำแหน่งงาน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการขาดงานที่แตกต่างกัน
 - เงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านการเพิ่มผลผลิตที่แตกต่างกัน
2. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิตสัมพันธ์กับทัศนคติในด้านต่างๆ ดังนี้
 - ทัศนคติส่วนบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน
 - ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- ทักษะติดต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านสถานที่ทำงาน

3. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงานสัมพันธ์กับทัศนคติในด้านต่างๆ ดังนี้

- ทักษะคนส่วนบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน

- ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ และด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- ทักษะติดต่อองค์กร ด้านความก้าวหน้า และ ด้านนโยบายองค์กร

4. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการลาออกจากงานสัมพันธ์กับทัศนคติในด้านต่างๆ ดังนี้

- ทักษะคนส่วนบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

- ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

- ทักษะติดต่อองค์กร ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรและด้านสถานที่ทำงาน

จากข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยนี้ พบว่า ทักษะคนส่วนบุคคล ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนทักษะติดต่อองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทั้งสิ้น ดังนั้นผู้บริหารควรต้องกำหนดแนวทางที่จะลดทัศนคติในด้านลบของพนักงาน และพยายามสร้างทัศนคติใหม่ที่เป็นทัศนคติที่ดีให้กับพนักงาน เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและบริหารจัดการการทำงานของตนเอง เปิดโอกาสพนักงานได้มีความก้าวหน้าในการทำงาน และถ้าองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรและกระบวนการทำงานของบริษัทควรมีการแจ้งให้พนักงานได้รับรู้กันอย่างทั่วถึง

ATTITUDES FACTORS AFFECTING SUPPORT STAFFS WORKING BEHAVIORS OF A
SPECIFIC PURPOSE BANK IN BANGKOK

AN ABSTRACT

BY

WORALUK SAENGPONGNAPA



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

February 2013

Woraluk Saengpongnapa (2013). *Attitudes Factors Affecting Support Staffs Working Behaviors Of A Specific Purpose Bank In Bangkok*. Master's Project, M.B.A.(Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Dr. Tanapoom Ativetin.

The purpose of this research was aimed to study the attitude factors affecting work behavior of bank employees of a Specific Purpose Bank in Bangkok. The samples used in this study were 400 employees. The data was collected by questionnaires and were analyzed by using percentage and standard deviation. Inferential Statistics for Hypothesis Test were t-test, One-Way Analysis of Variance, pair differences analyzed by using Least Significant Difference (LSD) method and Pearson product moment correlation coefficient.

This study found that most respondents were females, aged between 23-32 years, held Bachelor degree, worked as officer level C 1-3 (skill officer), earned monthly income between 10,001-20,000 baht per month, and had working experience duration about 1-3 years.

The hypotheses tests at the statistical significance level of 0.05 revealed the followings:

1. The samples with different personal characteristics had different in functional behavior where the differences can be defined as follows:

The differences on age and working experience durations would affected the differences of working behavior in term of resignation, the differences on position and working experience duration would resulted the difference of working behavior in term of absence while the differences on salary would affected the differences of working behavior in term of productivity.

2. Working behavior in respect of productivity have relationship with other attitude as follows:

- Personal attitude in respect of recognition and achievement in the career. Attitude towards the superiors and colleagues in leadership aspects, experiences and ability, democracy in the workplace and co-workers relationship aspects.

- Attitude towards organizational in advancement side, policy side, structure side and working environment side.

3. Working behavior in terms of absenteeism have relationship with the attitude as follows:

- Personal Attitude in respect from other side and attitude of work accomplishment side.

- Attitude towards the superior and colleagues in Leadership side, Experience and ability side and coworker relationship side.

- Attitude towards organizational in advancement side and policy side.

4. Working behavior in term of resignation have relationship with each attitude as follows:

- Personal attitude in respect of recognition.

- Attitude towards the superior and colleagues in Leadership side, experience and ability side, democracy in the workplace side and co-workers relationship side.

- Attitude towards organizational in welfare, salary, advancement, policy, structure and working environment aspects.

According to the research, personal attitude towards the superior, colleagues and organizational have an effect on an employee's working behavior. Therefore, the exclusives should have the policy to reduce the negative attitude and an effort to increase the positive attitude of the employees. For the examples give opportunities for employees to participate in decision-making and management of their own work. Moreover, in any changes about policies and procedures of the organization, the employees should be informed thoroughly.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ของ วรลักษณ์
แสงพงษ์นภา ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร. ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์)

.....กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์สิริสุภากร ชูทรัพย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาการศึกษา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ด้วยความกรุณาจากอาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน ที่ให้เกียรติเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เป็นผู้ชี้แนะ ให้คำปรึกษาและอธิบาย ในการปรับปรุงแก้ไข ทุกๆขั้นตอนในข้อบกพร่องต่างๆในการวิจัยฉบับนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นและจนสำเร็จในการทำวิจัย และยังคงผลักดันและเป็นที่กำลังใจให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ในเวลาอันรวดเร็ว ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์เป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ และอาจารย์สิริฐานกร ชูทรัพย์ ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นกรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ตลอดจนช่วยตรวจสอบ และแนะนำข้อบกพร่องในการวิจัยครั้งนี้

นอกจากนี้ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้ให้ความรู้ความเข้าใจทำให้ผู้วิจัยได้เข้าใจในเนื้อหาวิชาต่างๆ ที่ได้ศึกษา และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในหน้าที่การงานได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเจ้าหน้าที่โครงการทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานต่างๆ ให้กับผู้วิจัย ผู้วิจัยขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยทุกท่าน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามอย่างดียิ่ง ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว น้องชาย ผู้ซึ่งอบรมเลี้ยงดู ที่คอยให้กำลังใจ และสนับสนุนในทุกๆด้านกับผู้วิจัยมาโดยตลอด

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดา มารดา ครูและอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน แก่ผู้วิจัย

วรลักษณ์ แสงพงษ์นภา

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญการวิจัย.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
2 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	19
แนวคิดความเป็นผู้นำในองค์การและทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์....	29
โมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	32
ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธนาคารเฉพาะกิจ.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	40
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ.....	45
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	46
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	120
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	125
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	123
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	127
การอภิปรายผล.....	134
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	141
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	143
บรรณานุกรม.....	144
ภาคผนวก.....	147
ภาคผนวก ก.....	148
ภาคผนวก ข.....	155
ภาคผนวก ค.....	158
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	160

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงถึงลักษณะของอำนาจและปฏิกิริยาตอบสนอง (Power and Reaction).....	30
2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และแบ่งกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (1-WAY ANOVA).....	50
4 ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	53
5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติส่วนบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน.....	56
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลัก ประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน.....	58
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อองค์กร ในด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และ ด้านสถานที่ทำงาน.....	62
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน.....	67
9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน.....	71
10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ทัศนคติส่วนบุคคลใน ด้านการได้รับ ความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจ สังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	72
11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้ หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจ สังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	73

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและ ค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.....	74
13 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศเปรียบเทียบ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจ สังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	75
14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามเพศ.....	77
15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test	79
16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามอายุ.....	80
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่.....	81
18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา เปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	82

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานครกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	83
20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงาน ในระดับปฏิบัติการเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร.....	85
21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออก จากงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ.....	86
22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเงินเดือน โดยใช้ Levene's test.....	88
23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงานจำแนกตามเงินเดือน.....	89
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามเงินเดือน.....	90
25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาใน การปฏิบัติงานที่ธนาคารโดยใช้ Levene's test.....	91
26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงานจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร.....	92

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามตามระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานที่ธนาคารโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3.....	93
28	แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร.....	94
29	แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	96
30	แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	98
31	แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	100
32	แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถกับ พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัด ธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	103

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	105
34 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	107
35 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทนกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	110
36 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้ากับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	112
37 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	114
38 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติทัศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	116

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
39 แสดงผลการทดสอบแสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านด้านสถานที่ทำงานกับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคาร เฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร.....	118
40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	120



บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....	23
3 โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล.....	24
4 โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล.....	25
5 การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ.....	26
6 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การขั้นที่หนึ่ง.....	30
7 แสดงภาพแสดงถึงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดล พฤติกรรมองค์การ.....	30
8 โครงสร้างองค์การ.....	34



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) ได้มีการเปิดเสรีภาคธนาคาร ทำให้ในประเทศไทยมีการเกิดขึ้นใหม่ของ ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ ทั้งที่เป็นธนาคารของคนไทย คนต่างชาติ และธนาคารลูกผสม รวมทั้งธนาคารเฉพาะกิจของรัฐบาล ที่มีจำนวนมากขึ้นทุกวัน รวมทั้งมีการแข่งขันกันเพิ่มมากขึ้น

ในปี 2558 จะมีการรวมตัวของประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 10 ประเทศ 600 กว่าล้านคน หรือ ASEAN Economic Community: AEC ที่จะเริ่มขึ้นอย่างเป็นทางการในปี 2558 นี้ ซึ่งมุ่งเน้นในอาเซียนเป็นตลาดและศูนย์กลางของฐานการผลิต ภาคธนาคารเป็นภาคที่มีความอ่อนไหวเนื่องจากนักลงทุนต่างประเทศให้ความสนใจมาก เพราะเป็นโอกาสที่จะเข้ามาทำกำไรในตลาดเงิน และตลาดทุน ในภูมิภาคอาเซียนได้อย่างเสรีมากขึ้น ในปี 2557 ประเทศไทยมีแผนที่จะเปิดใบอนุญาตธนาคารพาณิชย์ใหม่เต็มรูปแบบ ทำให้การดำเนินธุรกิจต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์ต่างๆ รวมถึงธนาคารเฉพาะกิจของรัฐต้องมีการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ มากขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านเงินทุน เทคโนโลยี รวมถึงบุคลากรในองค์กร

การดำเนินธุรกิจด้านการเงิน ต้องเผชิญกับสภาพการแข่งขันเป็นอย่างสูง องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กรให้เป็นองค์กรยุคอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยีและการสื่อสาร ทำให้การดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ มีรูปแบบที่หลากหลายและมีความซับซ้อนมากขึ้น การนำเครื่องมือ เทคนิค และวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันของบุคลากร เพื่อนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีขึ้น ฉะนั้นองค์กรควรให้ความสนใจพนักงาน Back office (ฝ่ายสนับสนุน เช่น ฝ่ายพัฒนาเทคโนโลยี ฝ่ายบัญชี ฯลฯ) เพราะในโลกยุคปัจจุบันฝ่ายสนับสนุนไม่ได้ทำงานแต่งงานทางด้านเอกสารแต่ยังมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร และยังเป็นตัวผลักดันให้องค์กรมีการทำงานที่สะดวกและรวดเร็ว ช่วยลดต้นทุนในการดำเนินงาน พร้อมทั้งสนับสนุนฝ่ายการตลาดในด้านต่างๆ เพื่อให้สามารถสร้างยอดขายและรายได้ให้แก่องค์กร องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับฝ่ายสนับสนุนธุรกิจให้เท่าเทียมกับพนักงานฝ่าย Front office เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีกับพนักงานที่ถือว่าเป็นทุนมนุษย์ขององค์กร และเพื่อให้การบริหารงานขององค์กรประสบความสำเร็จตามไปด้วย

จากคำกล่าวที่ว่า “คนเข้าทำงานเพราะองค์กร แต่จากไปเพราะหัวหน้า” หลาย ๆ องค์กรที่พยายามสรรหาบุคคลากรเก่งๆ เข้ามาสู่องค์กร แต่ไม่สามารถรักษาคคนเหล่านั้นไว้ได้ ส่วนใหญ่มักเข้าใจว่าการดึงดูด และรักษาคคนให้อยู่ทำงานกับองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับเงินหรือค่าตอบแทนที่น่าพึงพอใจ แต่ปัจจัยที่สำคัญไม่ใช่มีแต่เงิน เพราะการลาออกของพนักงานมาจากหลายสาเหตุที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ทัศนคติส่วนบุคคล ในด้านการยอมรับนับถือ และความสำเร็จในหน้าที่การงาน ส่งผลทางจิตใจโดยตรงต่อพนักงาน และการที่พนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อปัจจัยต่างๆ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานปฏิบัติ เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร (Herzberg as cited in Stephen, 1982, pp. 260-263)

2. ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ในด้าน ลักษณะของผู้นำ ประสิทธิภาพและความสามารถ การใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน เป็นทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับหัวหน้างานทั้งสิ้น เนื่องจากผู้นำที่ดี ต้องสามารถสร้างแรงจูงใจให้คนในทีมทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มประสิทธิภาพ และมีความสุขในการทำงาน จึงจะเป็นการทำงานที่เกิดประสิทธิผลสูงสุด เพราะสิ่งต่างๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน รวมถึงทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน หากบรรยากาศของความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปด้วยดีมักส่งผลให้บุคคลนั้นเป็นสุข เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ความสุขส่วนใหญ่ของชีวิตจึงมักขึ้นอยู่กับมนุษย์สัมพันธ์ ทั้งในแง่การอยู่ร่วมกับผู้อื่นและทำงานร่วมกับผู้อื่น (Flippo 1966:15 อ้างถึงในจรูญ ทองถาวร 2536:2) ให้ความหมายไว้ว่า มนุษย์สัมพันธ์คือ การรวมคนให้ทำงานร่วมกันในลักษณะที่มุ่งให้เกิดความร่วมมือ ประสานงาน ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เพื่อให้บังเกิดผลตามเป้าหมาย

3. ทัศนคติต่อองค์กร ในด้าน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความก้าวหน้า นโยบายองค์กร โครงสร้างองค์กร สถานที่ทำงาน หากพนักงานในองค์กรมีทัศนคติในเชิงบวกต่อองค์กรแล้วก็จะส่งผลถึงพฤติกรรมในการทำงานในทางที่ดีขึ้น

ทัศนคติที่กล่าวมาข้างต้น เป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานมีคุณภาพของการปฏิบัติงานต่ำลง มีการขาดงานบ่อย ก่อให้เกิดผลเสียต่องานและภาพพจน์ที่ไม่ดีต่อตัวพนักงาน หากพนักงานมีทัศนคติเป็นบวกต่อด้านต่างๆ แล้วก็ทำให้ส่งผลดีต่อองค์กร องค์กรจึงไม่ควรเพิกเฉยต่อการให้ความสำคัญกับพนักงาน องค์กรควรมีการสร้างทัศนคติที่ดีในด้านต่างๆ ต่อพนักงานอยู่เสมอ ทั้งในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของผู้นำ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านนโยบายองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ดังนั้น จากปัญหาที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัย มีความสนใจที่จะทำการศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคาร

เฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ดังที่กล่าวข้างต้น เนื่องจากธนาคารเป็นธนาคารเฉพาะกิจที่มีวัฒนธรรมขององค์กรที่เข้มแข็ง แต่เมื่อธนาคารได้เติบโตขึ้น ก็ทำให้ธนาคารขยายตัวอย่างรวดเร็ว มีพนักงานเข้าใหม่จำนวนมาก การจะทำให้พนักงานที่มีอยู่เดิมและพนักงานที่เข้าทำงานใหม่ มีทัศนคติต่อด้านต่างๆ และอยู่ทำงานร่วมกับองค์กรต่อไปนานเท่านาน จำเป็นต้องใช้ความเข้าใจและการพัฒนางานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลให้มาก เพราะทุนมนุษย์ของแต่ละองค์กรจะมีความต้องการในการผูกใจแตกต่างกันออกไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ที่มีผลกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคลได้แก่ ทัศนคติด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ทัศนคติด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ทัศนคติด้านลักษณะของผู้นำ ทัศนคติด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ทัศนคติด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กร ได้แก่ ทัศนคติด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ทัศนคติด้านความก้าวหน้า ทัศนคติด้านนโยบายองค์กร ทัศนคติด้านโครงสร้างองค์กรทัศนคติด้านสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทำให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านทัศนคติ อันได้แก่ ปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยทัศนคติต่อองค์กร ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. สามารถนำข้อมูลไปใช้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการบริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงานในด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร

3. ผลที่ได้จากงานวิจัยนี้จะนำมาใช้ปรับปรุงและแก้ไข เพื่อเพิ่มทัศนคติที่ดีของพนักงานต่อหัวหน้างานและองค์กร เพื่อจะได้รักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างเข้มแข็งต่อไป

4. ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะนำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุต่างๆ เพื่อใช้ในการวางแผนด้านกลยุทธ์ ทางด้านทรัพยากรบุคคล ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อธนาคาร

5. เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา หรือเป็นข้อเสนอแนะ สำหรับผู้ที่สนใจที่จะศึกษาเรื่องการจัดการภายในองค์กรต่อไป

ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 250 คน (ข้อมูล ณ 16 มิถุนายน 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ของ Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580 – 581)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 5 คน ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 170 คน โดยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษามีดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1.1.1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1.1 เพศ

1.1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1.1.2.1 23 – 32 ปี

1.1.2.2 33 – 42 ปี

1.1.2.3 42 ปีขึ้นไป

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.3.1 ปริญญาตรี

1.1.3.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.4 ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ มีอยู่ 2 กลุ่ม

1.1.4.1 เจ้าหน้าที่ C 1-3 (งานทักษะ)

1.1.4.2 เจ้าหน้าที่วิชาชีพ P 1 - 4 (งานวิชาชีพ)

1.1.5 เงินเดือน

1.1.5.1 10,001 – 20,000 บาท

1.1.5.2 20,001 – 30,000 บาท

1.1.5.3 30,001 – 40,000 บาท

1.1.5.4 40,001 บาทขึ้นไป

1.1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร

1.1.6.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.6.2 1- 3 ปี

1.1.6.3 มากกว่า 3- 6 ปี

1.1.6.4 6 ปีขึ้นไป

1.2 ทักษะส่วนบุคคล

1.2.1 ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ

1.2.2 ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน

1.3 ทักษะต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน

1.3.1 ด้านลักษณะของผู้นำ

1.3.2 ด้านประสบการณ์และความสามารถ

1.3.3 ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน

1.3.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.4 ทักษะที่ต้ององค์กร

1.4.1 ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน

1.4.2 ด้านความก้าวหน้า

1.4.3 ด้านนโยบายองค์กร

1.4.4 ด้านโครงสร้างองค์กร

1.4.5 ด้านสถานที่ทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัด

ธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **พนักงานธนาคารเฉพาะกิจ** หมายถึง พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2. **ธนาคารเฉพาะกิจ** หมายถึง สถาบันการเงินที่จัดตั้งขึ้นโดยรัฐบาลทำหน้าที่ตามวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งนั้น ๆ

3. **ทัศนคติ** หมายถึง การวางแนวความคิด ความรู้สึก ให้ตอบสนองในเชิงบวกหรือเชิงลบต่อคนหรือต่อสิ่งของ ในสภาวะแวดล้อมของบุคคลนั้นๆ และทัศนคตินั้นสามารถที่จะรู้หรือถูกตีความได้จากสิ่งที่คนพูดออกมาอย่างไม่เป็นทางการ หรือจากการสำรวจที่เป็นทางการ หรือจากพฤติกรรมของบุคคลเหล่านั้น

4. **ทัศนคติส่วนบุคคล** หมายถึง ทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่องานและต่อองค์กร จะส่งผลต่อความกระตือรือร้น ทุ่เมเท และคุณภาพในการทำงานของบุคคล ประกอบด้วยทัศนคติด้านการได้รับความยอมรับนับถือและด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน

5. **ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน** หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อหัวหน้างาน และผู้ร่วมงาน ผู้บริหาร ซึ่งอาจแสดงออกได้ทั้งในทางบวกและทางลบ ยอมรับหรือปฏิเสธความพึงพอใจ เป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติในการทำงาน รวมทั้งอาจเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ ประกอบด้วยทัศนคติด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

6. **ทัศนคติต่อองค์กร** หมายถึง ทัศนคติส่วนบุคคลที่มีต่อต่อองค์กร และสิ่งแวดล้อมในองค์กร ซึ่งจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งจะนำพาองค์กรให้อยู่รอดเติบโตได้ไม่ว่าจะ

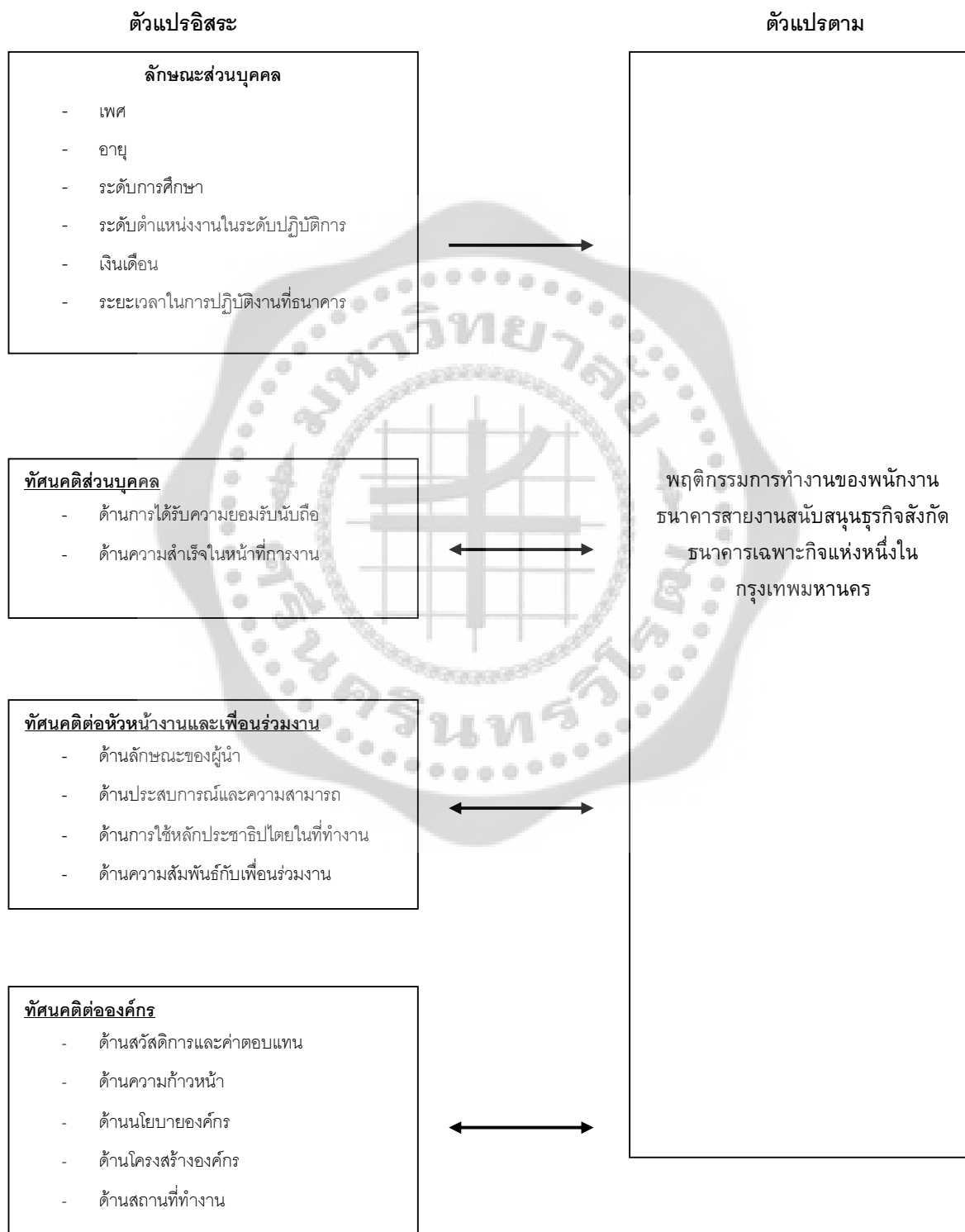
ภาวะวิกฤตหรือภาวะปรกติ ประกอบด้วยทัศนคติด้านด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้าน
ความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กรและด้านสถานที่ทำงาน

7.พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติของพนักงานที่แสดงออกในขณะ
ปฏิบัติงาน อันจะส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสามารถวัดได้จากการเพิ่มผลผลิต การขาด
งาน การออกจากงาน และความพึงพอใจในการทำงาน



กรอบแนวคิดในการวิจัย

ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ทศนคติส่วนบุคคลในการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4. ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร สาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร ตำราและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.
3. แนวคิดความเป็นผู้นำในองค์การและทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์
4. โมเดลพฤติกรรมองค์การ
5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธนาคารเฉพาะกิจ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ

การอยู่ร่วมกันในสังคม และในการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการติดต่อสื่อสารกับผู้คนอยู่ตลอดเวลา ซึ่งในแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากแต่ละบุคคลมีประสบการณ์เดิมที่ต่างกัน จึงก่อให้เกิดความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งมักเรียกความรู้สึกนี้ว่า ทัศนคติ และได้มีผู้ให้ความหมายของ ทัศนคติ ไว้ดังนี้

Thurstone (1946) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ผลสรุปความโน้มเอียง (inclination) ความรู้สึกอคติ (prejudice or bias) ความคิด (ideas) ความหวาดกลัว (fears) จุดยืนที่แน่นอน (conviction) ข้อสังเกตต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ

Good (1973) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความพร้อมที่จะแสดงออก ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง ต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ใดๆ ทั้งด้านบวกและลบ

McConnell (1989: 558) ให้ความหมายว่า ทัศนคติ เป็นสิ่งที่คงทนของความคิดความรู้สึก และพฤติกรรมที่มีต่อวัตถุ บุคคล กลุ่มหรือแนวคิด

นิภา (2532: 90-91) ให้ความหมาย ทัศนคติ ว่าหมายถึงลักษณะของความพร้อมของความรู้สึกของบุคคล ที่จะตอบสนองต่อบุคคล สิ่งของ หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในทางที่ดี หรือทางที่ไม่ดี ในลักษณะที่ว่าบุคคลนั้น มีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ ต่อสิ่งของ ต่อบุคคลหรือต่อสถานการณ์ต่าง ๆ

ซึ่งความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบนี้ จะทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมในการที่จะ ตอบสนองต่อสิ่งที่มีความรู้สึกนั้น ๆ ไปในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีได้

รวีวรรณ (2533) ให้ความหมายของทัศนคติว่า หมายถึง ศักยภาพภายในของบุคคลที่มีแนวโน้ม

แสดงออกทางพฤติกรรมในทิศทางบวก ทิศทางลบ หรือเป็นกลาง ปรียาพร (2536: 65) ให้ความหมาย ทัศนคติ ว่าหมายถึง

1. ความรู้สึกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลังจากที่ได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น
ความรู้สึกนี้จะแบ่งเป็น

1.1 ความรู้สึกในทางบวก เป็นการแสดงออกในลักษณะของความพึงพอใจเห็นด้วยชอบ และสนับสนุน

1.2 ความรู้สึกในทางลบ เป็นการแสดงออกในลักษณะ ไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และไม่สนับสนุน

1.3 ความรู้สึกที่เป็นกลาง คือ ไม่มีความรู้สึกใด ๆ

2. บุคคลแสดงความรู้สึกทางด้านพฤติกรรม ซึ่งแบ่งพฤติกรรมเป็น 2 ลักษณะ

2.1 พฤติกรรมภายนอก เป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้ มีการกล่าวถึง สนับสนุน ท่าทาง หน้าตาบอกความพึงพอใจ

2.2 พฤติกรรมภายใน เป็นพฤติกรรมที่สังเกตไม่ได้ ชอบหรือไม่ชอบ ก็ไม่แสดงออก หรือ ความรู้สึกที่เป็นกลาง

นรัชย์ (2541) สรุปว่า ทัศนคติ หมายถึง ความเชื่อและความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อันมีแนวโน้มที่จะช่วยให้บุคคลแสดงปฏิกิริยาและการกระทำต่อสิ่งนั้น ๆ ในลักษณะสนับสนุนหรือปฏิเสธ ในแนวทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ และทัศนคตินั้นเป็นตัวแปรทางจิตวิทยาชนิดหนึ่งที่สามารถวัดได้ในรูปของความคิดเห็นหรือการแสดงออกทางภาษาจากความหมายข้างต้น อาจสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคล ที่แสดงออกมาในลักษณะใดลักษณะหนึ่งต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นท่าที่เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบก็ได้ และความรู้สึกนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มพฤติกรรมของบุคคลที่ตอบสนองต่อ สิ่งนั้นๆ

คุณลักษณะของทัศนคติ

ปรียาพร (2544: 59) กล่าวว่า ทัศนคติดีคุณลักษณะที่สำคัญดังนี้

1. ทัศนคติเกิดจากประสบการณ์ สิ่งเร้าต่าง ๆ รอบตัว บุคคล การอบรมเลี้ยงดู การเรียนรู้ ขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

2. ทศนคติเป็นการเตรียม หรือความพร้อมในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า เป็นการเตรียมความพร้อมภายในของจิตใจมากกว่าภายนอกที่สังเกตได้ สภาวะความพร้อมที่ตอบสนอง มีลักษณะที่ซับซ้อนของบุคคลชอบหรือไม่ชอบ ยอมรับหรือไม่ยอมรับเกี่ยวเนื่องกับอารมณ์ด้วย

3. ทศนคติมีทิศทางของการประเมิน ทิศทางของการประเมินคือ ลักษณะความรู้สึกหรืออารมณ์ที่เกิดขึ้น ถ้าเป็นความรู้สึกหรือประเมินว่าชอบ พอใจ เห็นด้วยก็คือเป็นทิศทางในทางที่ดี เรียกว่า เป็นทิศทางในทางบวก และถ้าการประเมินออกมาในทางไม่ดี เช่น ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก็มีทิศทางในทางลบ

4. ทศนคติมีความเข้ม คือ มีปริมาณมากน้อยของความรู้สึก ถ้าชอบมากหรือไม่เห็นด้วยอย่างมากก็แสดงว่า มีความเข้มสูง ถ้าไม่ชอบเลยหรือเกลียดที่สุดก็แสดงว่ามีความเข้มสูงไปอีกทางหนึ่ง

5. ทศนคติมีความคงทน ทศนคติเป็นสิ่งที่บุคคลยึดมั่นถือมั่น และมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของคนนั้น การยึดมั่นในทศนคติต่อสิ่งใด ทำให้การเปลี่ยนแปลงทศนคติเกิดขึ้นได้ยาก

6. ทศนคติมีทั้งพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอก พฤติกรรมภายในเป็นสภาวะทางจิตใจ ซึ่งหากไม่ได้แสดงออก ก็ไม่สามารถรู้ได้ว่าบุคคลนั้นมีทศนคติอย่างไรในเรื่องนั้น ทศนคติที่เป็นพฤติกรรมภายนอกแสดงออก เนื่องจากถูกกระตุ้น และการกระตุ้นยังมีสาเหตุอื่น ๆ ร่วมอยู่ด้วย

7. ทศนคติต้องมีสิ่งเร้าจึงมีการตอบสนองขึ้น ไม่จำเป็นว่าทศนคติที่แสดงออกจากพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกจะตรงกัน เพราะก่อนแสดงออกนั้นก็จะปรับปรุงให้เหมาะสมกับสภาพของสังคมแล้วจึงแสดงออกเป็นพฤติกรรมภายนอก

การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทศนคติ

วัฒนา (ม.ป.ป.: 8-9)กล่าวว่า การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทศนคตินั้น มีวิธีสำคัญ ๆ 4 วิธี คือ

1. เกิดจากการวางเงื่อนไขและการเสริมแรง (conditioning and reinforcement) การวางเงื่อนไข มองทศนคติว่า เหมือนกับลักษณะนิสัยที่บุคคลได้เรียนรู้มา การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทศนคติในส่วนนี้จึงเกิดจากหลัก หรือรูปแบบของการเรียนรู้

2. เกิดจากสิ่งล่อใจและความขัดแย้ง (incentives and conflict) ทศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง จะเกิดจากการได้รับประโยชน์หรือไม่ได้รับผลประโยชน์ เป็นสำคัญตามทฤษฎี นี้บุคคลอาจมีเหตุผลที่ดีที่จะมีทศนคติในทำนองนั้น ๆ แต่อย่างไรก็ตาม ในบางครั้งก็อาจเกิดจากความเห็นแก่ตัวก็ได้

3. เกิดจากการทำหน้าที่ (functionalism) เป็นการพิจารณาทศนคติในแง่ว่ามันทำหน้าที่อะไร มีภาระที่ต้องรับใช้บุคคลอย่างไร

4. เกิดจากความสอดคล้องทางความคิด (cognitive consistency) คือ บุคคลมีแนวโน้มจะแสวงหาความคิดหรือความรู้ ตลอดถึงกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับทศนคติของตน

หมายความว่า บุคคลมีแนวโน้มที่จะยอมรับทัศนคติซึ่งเหมาะสมหรือคล้ายคลึงกับโครงสร้างทางความคิดทั้งหมดของตนเอง

หลักการทั้งสี่นี้ล้วนเป็นพื้นฐานสำคัญ สำหรับงานวิจัยทั้งหมดในเรื่องทัศนคติ และได้ให้แนวคิดหรือโครงสร้างที่เป็นเสมือนพื้นฐานการอธิบายสิ่งที่ค้นพบ ซึ่งทฤษฎีทั้งหมดนี้เป็นความพยายามที่จะอธิบายให้เห็นอย่างสอดคล้องกันว่า การเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติเกี่ยวข้องกับสิ่งใดบ้าง

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดทัศนคติ

ทัศนคติเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ของบุคคล Allport (1991 อ้างถึงใน สุชา, 2524) เสนอความคิดเห็นว่า ทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นจะเกิดตามเงื่อนไข 4 ประการ คือ

1. เกิดจากการเรียนรู้ เด็กที่เกิดมาใหม่จะได้รับการอบรมสั่งสอนเกี่ยวกับวัฒนธรรมและประเพณีจากบิดามารดา ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ตลอดจนได้เป็นแนวการปฏิบัติของพ่อแม่แล้วรับมาปฏิบัติตามต่อไป

2. เกิดจากการความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง นั่นคือ แยกสิ่งใดดีสิ่งใดไม่ดี

3. เกิดจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันออกไป

4. เกิดจากการเลียนแบบหรือรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

ธีระพร (2521: 1-17) ได้แบ่งอิทธิพลของการเกิดทัศนคติออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. อิทธิพลจากพ่อแม่ อาจเรียกว่าเป็นแหล่งที่มีอิทธิพลสูงสุดต่อเด็ก โดยเฉพาะเด็กเข้าโรงเรียนเด็กจะพัฒนาความนิยม ความเชื่อ และความรู้สึกนึกคิดขึ้นมาในกรอบของครอบครัวซึ่งมีพ่อแม่เป็นหลัก

2. อิทธิพลจากกลุ่มต่าง ๆ กลุ่มในโรงเรียน คือ ครูและเพื่อนก็มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็ก

3. อิทธิพลจากประสบการณ์ส่วนตัว ประสบการณ์ในวัยเด็กมีอิทธิพลต่อการพัฒนาของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาทัศนคติด้วย ประสบการณ์ที่รุนแรงหรือกระทบกระเทือนใจบุคคลเป็นสิ่งที่ฝังแน่นในจิตใจของบุคคลได้นาน และมีอิทธิพลทำให้คนมีทัศนคติแตกต่างกันออกไป

4. อิทธิพลจากสื่อมวลชน สื่อมวลชนรวมถึง วิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ หนังสือพิมพ์ และนิตยสารต่างๆ สิ่งที่ได้ชัดเจนที่สุด คือ การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ที่จะพยายามเปลี่ยนทัศนคติของคนให้หันไปนิยมในสิ่งที่ผู้โฆษณาต้องการ ฉะนั้น สื่อมวลชนจึงมีอิทธิพลซึ่งอาจเรียกได้ว่ามีอิทธิพลมากที่สุดในการที่เกิดและเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคน โดยเฉพาะในเรื่องที่ผู้รับไม่คุ้นเคยมาก่อนจะเห็นได้ว่า ทัศนคติของบุคคลนั้นสามารถเกิดขึ้นได้จากการเรียนรู้จากพ่อแม่ ครู กลุ่มเพื่อนรวมทั้ง

ประสบการณ์ส่วนตัวที่บุคคลได้รับและจากสื่อมวลชน สิ่งเหล่านี้ล้วนมีอิทธิพลต่อการเกิดและการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลเป็นอย่างมาก

องค์ประกอบของทัศนคติ

องค์ประกอบของทัศนคติมีความเกี่ยวข้องกับนิยามของทัศนคติและตัวแปรอื่น ๆ นักจิตวิทยาจึงได้เสนอองค์ประกอบของทัศนคติไว้ 3 แนวทาง ดังนี้ (รวิวรรณ, 2533: 11-12)

1. ทัศนคติมีสามองค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็นสามองค์ประกอบ คือ Kretch et al. (1962) และ Triandis (1971) ดังนี้

1.1 องค์ประกอบด้านสติปัญญา (cognitive component) หมายถึง องค์ประกอบด้านความเชื่อ ความรู้ และความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.2 องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก (affective component) หมายถึง ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ หรือทำที่ดี-ไม่ดี ที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

1.3 องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (behavioral component) หมายถึง ความพร้อมหรือแนวโน้มที่บุคคลจะปฏิบัติต่อเป้าหมายของทัศนคติ

2. ทัศนคติมีสององค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็นสององค์ประกอบ คือ Rosenberg (1956; 1965) และ Katz (1960)

2.1 องค์ประกอบทางด้านสติปัญญา หมายถึง กลุ่มของความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ จะเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่างๆ ของบุคคล

2.2 องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ และการกระตุ้นโดยเป้าหมายของทัศนคติ

3. ทัศนคติที่มีองค์ประกอบเดียว นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็นองค์ประกอบเดียว คือ Thurston (1959) Insko (1967) Bem (1970) Fishbein and Ajzen (1975) ได้ระบุว่าทัศนคติมีองค์ประกอบเดียว คือ อารมณ์ ความรู้สึกในทางชอบ หรือไม่ชอบที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติ

Gilmer, et al. 1971 : 280 - 283 กล่าวถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติในการทำงานว่ามีอยู่ 10 ประการคือ

1. ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน (security) เป็นเหตุผลสำคัญที่บุคคลเลือกทำงานกับองค์การที่มีความมั่นคง มีเสถียรภาพ บุคคลจะมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์การเป็นคนที่มีความสามารถ และมีโอกาสที่จะได้ทำงานต่อไปนาน ๆ ดังนั้นจึงต้องทำให้ตนเองเป็นที่ต้องการขององค์การ โดยเพิ่มทักษะความชำนาญงานและความรับผิดชอบที่มากขึ้นความมั่นคงปลอดภัยในการ

ทำงาน จะมีความสำคัญเพิ่มขึ้นตามอายุของพนักงาน และจะลดความสำคัญลงในพนักงานที่มี การศึกษาสูงกว่า

2. โอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน (opportunity for advancement) จะแตกต่างกัน ไปในแต่ละบุคคล ในระดับผู้เชี่ยวชาญหรือผู้จัดการ จะคำนึงถึงสิ่งนี้ก่อนองค์ประกอบตัวอื่น สำหรับ ผู้บริหารระดับกลางจะเป็นสิ่งที่บ่งชี้ถึงอนาคตของเขาว่าจะคงอยู่กับองค์การต่อไปหรือไม่ ในระดับ พนักงานจะขึ้นอยู่กับความสามารถในงานที่ทำ ในระดับอาวุโสที่มีบทบาทสำคัญต่อองค์การ เขาจะ คำนึงถึงการได้ต่อสัญญาจ้างทำงาน แต่ถ้าเป็นคนหนุ่มสาวแล้ว เขาปรารถนาที่จะมีชื่อเสียงหรือได้รับ ตำแหน่งที่สูงขึ้น การขาดโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้บุคคลไม่ ชอบงาน และชายจะให้ความสำคัญกับองค์ประกอบนี้มากกว่าหญิง จากการศึกษาพบว่าบุคคลจะให้ ความสำคัญลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

3. ชื่อเสียงของบริษัทและการบริหารงาน (company and management) บุคคลจะมองถึง ขนาดองค์การ ชื่อเสียงบริษัท ผลกำไร หรือการมีส่วนร่วมช่วยเหลือสังคม โดยมีความเชื่อว่าการได้ทำงาน กับบริษัทที่ดีจะทำให้เขารู้สึกมีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน พนักงานที่มีอายุมากจะให้ ความสำคัญต่อชื่อเสียงของบริษัทมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

4. ค่าจ้าง (wages) จะมีความสำคัญต่อชายมากกว่าหญิงและจะสำคัญต่อบุคคลที่ทำงานใน โรงงานมากกว่าบุคคลที่ทำงานในสำนักงาน ความสำคัญจะมีแนวโน้มลดลงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น และน้อยที่สุดจนกระทั่งอายุ 40 ปี หลังจากอายุ 40 ปีขึ้นไป บุคคลจะให้ความสำคัญอย่างมากต่อ ค่าจ้างหรือเงินเดือน

5. ลักษณะภายในเนื้องาน (intrinsic aspects the job) บุคคลจะชอบงานที่ทำถ้าได้ทำงานที่ ตรงกับความสามารถและความชำนาญของเขา ทักษะและการศึกษาของบุคคลมีความสัมพันธ์ที่ สำคัญมากกับการทำงาน บุคคลที่มีระดับของทักษะ การศึกษา และอาชีพที่สูงกว่าจะมีอิทธิพลอย่าง มากต่อความท้าทายในงาน ผู้บริหารหรือบุคคลระดับหัวหน้างานจะชอบงานที่ทำท้าทายในขณะที่ พนักงานในระดับที่ต่ำกว่าจะไม่ชอบงานที่มีความท้าทาย

6. การกำกับดูแลงาน (supervision) ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างาน จะเป็นแบบอย่างแก่ ผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทั้ง 2 รูปแบบ คือทั้งด้านดีและไม่ดี หญิงดูเหมือนจะมีความรู้สึกไวในเรื่องการ กำกับดูแลมากกว่าชาย แต่ทั้งหญิงและชายถ้าประสบกับการกำกับดูแลงานที่ไม่ดีก็เป็นสาเหตุ เบื้องต้นของการขาดงาน และการออกจากงานได้ พนักงานที่มีครอบครัวแล้วจะตระหนักในเรื่องการ กำกับดูแลได้ดีกว่าพนักงานที่ยังโสด เพราะมีการระมัดชอบในครอบครัวและรู้สึกถึงความจำเป็นที่ จะต้องอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้า ดังนั้นหัวหน้างานจึงปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้หลาย บทบาท

7. ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (social aspects of the job) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความ ต้องการที่จะเป็นเจ้าของ และต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการ ทำงาน หรือของกลุ่ม จะมีความสุขกับงานของเขา มากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับ กลุ่ม องค์ประกอบทางสังคมนี้ มีความสำคัญต่อหญิงมากกว่าชายเพียงเล็กน้อย และเป็นอิสระไม่ ขึ้นอยู่กับอายุและระดับอาชีพ

8. การติดต่อสื่อสาร (communication) การขาดการติดต่อสื่อสารที่ดี อาจเป็นสาเหตุของการ ไม่ชอบงาน แต่ก็ไม่ได้เป็นสาเหตุเฉพาะที่จะทำให้ชอบงานที่ทำ องค์ประกอบของการติดต่อสื่อสาร ดู จะเป็นสิ่งสำคัญกับบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า การติดต่อสื่อสารที่ดีจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าเป็น ส่วนหนึ่งในกิจกรรมที่ทำ และพยายามจะปรับปรุงการติดต่อสื่อสารให้ดียิ่งขึ้น

9. สภาพการทำงาน (working condition) ได้แก่ อุณหภูมิ แสงสว่าง การระบายอากาศ สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ร้านอาหาร ห้องน้ำ เป็นต้น โดยภาพรวมแล้วสภาพการทำงานเป็นสิ่งที่ สำคัญต่อหญิงมากกว่าชาย ชั่วโมงการทำงานจะสำคัญต่อชายมากกว่าอย่างอื่น แต่ในระหว่าง พนักงาญด้วยกันแล้ว ชั่วโมงการทำงานจะมีความสำคัญกับหญิงที่สมรสแล้วมากกว่าลูกจ้างที่มี ระดับการศึกษาและตำแหน่งที่สูงกว่า ชั่วโมงการทำงานจะไม่ค่อยมีความสำคัญมากนัก

10. ผลประโยชน์ตอบแทน (benefits) การเตรียมความพร้อมเมื่อเกษียณอายุ, การ รักษาพยาบาล, การลาหยุดงาน, วันหยุดพักผ่อนประจำปี และวันหยุดต่าง ๆ เป็นส่วนหนึ่งที่กำหนดไว้ ในมาตรฐานการทำงาน ในองค์การอุตสาหกรรมสวนใหญ่จะกำหนดไว้เหมือน ๆ กัน

มาตรวัดประมาณค่า

สุชีรา (2545: 145-163) กล่าวว่า มาตรวัดประมาณค่าเป็นการสร้างข้อคำถามให้อยู่ในรูปแบบของ ข้อความ แล้วกำหนดเป็นมาตร (ค่า) ให้ผู้ตอบทำการประเมิน มาตรประมาณค่าที่นิยมใช้กันมี 3 ประเภท คือ

1. มาตรวัดทัศนคติของ Louis Thurstone เป็นนักจิตวิทยาคนแรกที่พยายามวัดทัศนคติอย่าง เป็นระบบ เขาได้สร้างและพัฒนามาตรวัด (scale) ที่เรียกว่า วิธีการวัดช่วงเท่ากัน (method of equal-appearing interval scales)

2. มาตรวัดทัศนคติของลิเคอร์ ผู้พัฒนาการวัดวิธีนี้ คือ Rensis Likert และมีมาตรวัดที่มี ชื่อเสียงหลายอย่าง เช่น Likert' Scale มาตรวัดรวม (summative scale of summated rating) สำหรับ ชื่อหลังอธิบายให้ทราบว่าผลรวมของคะแนนจากการประเมินค่าแต่ละข้อ และการวัดวิธีนี้ถือหลักว่า ทัศนคติต่อสิ่งเร้าใด ๆ ของบุคคลจะมีระดับหรือความเข้มแตกต่างกันจากน้อยจนถึงมากที่สุดวัดแบบ นัยจำแนก (semantic differential scale) มีลักษณะคล้ายกับการหาความหมายของมโนทัศน์

(concept) ด้วยการกำหนดมโนทัศน์ อาจเป็นคำ ข้อความ หรือวลี ให้ตอบด้วยการประเมินจาก 7 คำตอบ ตามความหมายของคำคุณศัพท์ตรงกันข้าม (bipolar adjective)

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติ

เรณู (2525: 18-19) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของการวัดทัศนคติไว้ดังนี้

1. วัดเพื่อทำนายพฤติกรรม การมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลย่อมเป็นเครื่องแสดงว่า เขามีความรู้ทางด้านดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามีความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นเพียงใด ทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปทางทำนองใด ฉะนั้นการทราบทัศนคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทราบการกระทำของบุคคลนั้นได้

2. วัดเพื่อหาทางป้องกันและแก้ไข โดยทั่วไปการที่บุคคลมีทัศนคติต่อสิ่งใดอย่างใดนั้นเป็นสิทธิของเขา แต่บุคคลมีทัศนคติต่อเรื่องหนึ่งเรื่องใดแตกต่างกันไปในบางเรื่อง จึงจำเป็นต้องให้กลุ่มมีความคิดเห็นและทัศนคติสอดคล้องกัน เพื่อป้องกันปัญหาข้อขัดแย้งในเรื่องต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นเพื่อการอยู่ร่วมกันด้วยความสงบสุขของสังคม และยอมเป็นไปได้เมื่อพลเมืองมีทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ คล้ายคลึงกันก็จะเป็นทางก่อความร่วมมือร่วมใจกัน

3. วัดเพื่อความเข้าใจสาเหตุและผล ทัศนคติเปรียบเทียบกับสาเหตุภายหลังที่ผลักดันให้บุคคลกระทำในสิ่งต่าง ๆ แตกต่างกัน และสาเหตุภายในหรือทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนี้อาจจะได้รับผลกระทบมาจากสาเหตุภายนอกอีกส่วนหนึ่ง ฉะนั้นการเข้าใจอิทธิพลของสาเหตุภายนอกที่มีต่อการกระทำของบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจน บางกรณีอาจจำเป็นต้องวัดทัศนคติของบุคคลต่อสาเหตุภายนอกนั้นด้วย

การพยากรณ์พฤติกรรมจากทัศนคติ

Wicher (1971) ได้เสนอตัวแปรที่เชื่อว่าเมื่อใช้ร่วมกับตัวแปรทัศนคติ จะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมได้ดี ขึ้น ตัวแปรเหล่านั้น ได้แก่

1) การรับรู้สิ่งที่จะเกิดตามมาภายหลังการแสดงพฤติกรรมนั้นๆ นั่นคือ สิ่งที่บุคคลคาดหวังว่าจะเกิดขึ้น หากบุคคลนั้นได้แสดงพฤติกรรมดังกล่าว เช่น การที่บุคคลไปโบสถ์ จะก่อให้เกิดความสงบทางใจ และ มีความพึงพอใจในผลการกระทำ

2) การประเมินพฤติกรรม นั่นคือ บุคคลมีความรู้สึก หรือประเมินพฤติกรรมนั้นๆ อย่างไร

3) การพิจารณาเหตุการณ์พิเศษที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น เช่น หิมะตกหนักในวันเสาร์ อาจมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่จะไปวัดในเช้าวันอาทิตย์(จิรวัดณ์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ 2536:147) Triandis (1971, 1977) เชื่อว่าพฤติกรรมที่เกิดจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Behavior) ในสังคมเป็นเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ในแต่ละสถานการณ์ พฤติกรรมต่างๆ จะถูกกำหนดโดยการรับรู้ของบุคคลนั้นว่า พฤติกรรมใดจะถูกต้อง เหมาะสม และเป็นสิ่งพึงปฏิบัติ

นอกจากนี้พฤติกรรมที่แสดงออกยังอาจเกิดจากแรงผลักดันของสิ่งอื่น หรือ บุคคลอื่น ความชอบหรือไม่ชอบพฤติกรรมนั้น ระดับมากน้อยของ ความรู้สึก การรับรู้ผลที่เกิดขึ้น ตามมา และคุณค่าของสิ่งที่เกิดขึ้น ฯลฯ จะเห็นได้ว่าการแสดงพฤติกรรมต้อง เกี่ยวข้องกับ ตัวแปรมากมาย ด้วยเหตุนี้ การทำความเข้าใจพฤติกรรมอันเกิดจากการปะทะสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลในสังคม จึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับตัวแปรต่างๆที่เป็นตัวกำหนดหรือเป็น ต้นเหตุ (Cause) ของพฤติกรรมนั้นๆ ซึ่ง Triandis สนใจศึกษาตัวแปรต่างๆ ที่เชื่อว่า สามารถใช้พยากรณ์และอธิบาย พฤติกรรม ดังกล่าวได้ ซึ่งตัวแปรดังกล่าว ได้แก่

1. ปทัสถานทางสังคม (Norms) เป็นความเชื่อของสังคมว่าพฤติกรรมนั้นถูกต้องเหมาะสมหรือเป็นที่ ต้องการ และเห็นว่าพฤติกรรมอื่นเป็นสิ่งที่ไม่ถูก ไม่เหมาะสม และไม่เป็นที่ต้องการ
2. บทบาท (Roles) เป็นกลุ่มของพฤติกรรมที่สังคมได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเหมาะสมสำหรับบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งนั้นพึงยึดถือปฏิบัติ
3. ภาพพจน์ของตนเองหรือความนึกคิดเกี่ยวกับตนเอง (Self Image หรือ Self Concept) เป็น มโนทัศน์ที่ได้จากประสบการณ์ชีวิตและรับรู้เกี่ยวกับตนเองว่าเป็นคนอย่างไร ซึ่งหมายรวมถึง ความรู้สึกที่ตนเป็นบุคคลที่มีคุณค่า (Self-Esteem) มีความรู้ดีว่า พฤติกรรมใดถูก เหมาะสม หรือเป็นที่ต้องการ
4. ความรู้สึก (Affects) ความรู้สึกต่อพฤติกรรม หมายถึง อารมณ์ ความคิดของบุคคล ที่มีต่อพฤติกรรม เป็นผลที่ได้จากการประเมินพฤติกรรม ซึ่งอาจจะเป็นความรู้สึกทางบวกชอบหรือความรู้สึกทางลบไม่ชอบ ก็เป็นได้ พฤติกรรมอาจสัมพันธ์กับความน่าเบื่อ หรือน่าตื่นเต้น ยินดี มีคุณค่า
5. การรับรู้ผลที่จะเกิดตามมา (Perceived Consequences) หมายถึง ความน่าจะเป็นที่บุคคลคาดว่า สิ่งนั้นจะเกิดขึ้นถ้าแสดงพฤติกรรมนั้น
6. คุณค่าของสิ่งที่เกิดตามมา (Value of Consequences) หมายถึง การประเมินค่าของสิ่งที่เกิดขึ้น (จิรวัดน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์ 2536: 152-154)

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ได้มีการอธิบาย และทำการศึกษามาแล้วนับศตวรรษ นักจิตวิทยา และนักการศึกษาต่างได้เห็นความสำคัญและให้ความสนใจศึกษา เพราะการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เป็นผลกระทบที่เป็นไป ได้จากการเรียนรู้และเป็นองค์ประกอบสำคัญเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ทางการ ศึกษา และการเรียนรู้ของคน ซึ่งได้ สรุปถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ไว้ดังนี้

Eagly & Chaiken 1993 and O'Keefe 1990 (cited in Maushak and Simonson 1996: 987 - 993) ได้ทำการศึกษาดังทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ ซึ่งสามารถจำแนกได้ 4 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีความสอดคล้อง (Consistency Theories)

ทฤษฎีนี้มีสมมุติฐานเบื้องต้นว่าเป็นความต้องการของบุคคลในความสอดคล้อง เป็นความสอดคล้อง ระหว่างทัศนคติ เป็นความสอดคล้องระหว่างพฤติกรรม และระหว่างทัศนคติและพฤติกรรม ซึ่งทฤษฎีความ สอดคล้องในยุคแรกนั้น เรียกว่า ทฤษฎีความสมดุล (Balance Theory) ซึ่งมีจุดเน้นที่ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลที่รับรู้ บุคคลอื่น และเรื่องราวหรือวัตถุ จากนั้นได้พัฒนาเป็นทฤษฎีความ สอดคล้องที่เกี่ยวข้อง กับอารมณ์ ความรู้สึกและการรู้คิด (Affective – Cognitive Consistency Theory) ที่มีการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติและความเชื่อ (believes) ซึ่งได้กล่าวว่าการ สื่อสารที่สามารถจูงใจนั้น จะทำให้เปลี่ยนองค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก และระบบทัศนคติ โดยเปลี่ยนองค์ประกอบทาง การรู้คิดของทัศนคติ

2. ทฤษฎีการเรียนรู้ (Learning Theories)

ทฤษฎีนี้ได้ให้ความสำคัญกับคุณลักษณะของการกระตุ้นของสถานการณ์ในการ ติดต่อสื่อสาร ซึ่งทัศนคติ จะเปลี่ยนแปลงได้นั้นเกิดจากการเข้าแทนที่ด้วยความตั้งใจหรือเจตนา ความ เข้าใจและการยอมรับของบุคคล ในเรื่องราวต่างๆ และการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ เป็นผลจากการเรียนรู้ เช่นดังผลลัพธ์ของประสบการณ์ที่ ผ่านมาต่อสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง

3. ทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม (Social Judgement Theories)

ทฤษฎีนี้ มีจุดเน้นในการศึกษาว่า ทัศนคติของคนจะช่วยส่งเสริมการตัดสินใจหรือเรียกว่าการ มีอิทธิพลต่อกัน นั่นเอง โดยทฤษฎีการตัดสินใจทางสังคม ได้ทำนายการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของคน ว่าทัศนคติของคนที่มี อยู่ ณ ปัจจุบันจะช่วยส่งเสริมให้มีการตัดสินใจในการมีบทบาทหน้าที่ของ ทัศนคติใหม่ในอนาคต

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติตามหน้าที่ (Functional Theories)

ทฤษฎีนี้ มีคำถามพื้นฐานเกี่ยวกับทัศนคติที่ได้ตระหนักถึงจุดมุ่งหมาย เช่น หน้าที่อะไรที่ ส่งเสริม ทัศนคติ เป็นการทำความเข้าใจในจุดมุ่งหมายของทัศนคติว่าเป็นการจำแนกคุณลักษณะของ ทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติ ตามหน้าที่ ซึ่งเหตุผลของการมีทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงเป็นเรื่องส่วนบุคคล และมีความสัมพันธ์กับหน้าที่ ส่วนบุคคลของทัศนคติ ได้แก่ หน้าที่ซึ่งถือผลประโยชน์เป็น สำคัญ (Utilitarian Function) หน้าที่ของ ความรู้ (Knowledge Function) หน้าที่ ในการป้องกันด้านอัตตา (Ego – Defensive Function) และหน้าที่ในการแสดงออก ซึ่งคุณค่า (Value – Expressive Function)

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษา ตาม หลักการและเหตุผลที่แตกต่างกันไป แต่โดยรวมจะมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาเพื่อประเมินว่า

พนักงานปฏิบัติงานได้ผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้นาน้อยเพียงใด ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาตามแนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ดังนี้

1. ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

วิภาพร มาพบสุข (2546) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏ ให้เห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจารณญาณในการทำงานรวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกให้เห็นโดยตรง เช่น ความรู้สึก การมีจิตสำนึกและการมีอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของบุคคล

ธีรพร สุทธิโส (2550: 35) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การทำงานเป็นทักษะในการทำงานหรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนโยบายขององค์กร

จุฬาลักษณ์ สภาพรรณวิสุทธิ (2550: 46) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

โลเพอร์ (Loper. 1968: 242-243) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน คือการกระทำที่แสดงให้เห็นได้ (Overt Behavior) หรืออากัปภิกิริยาภายในที่ผู้อื่นไม่สามารถสังเกตได้หรือเห็นได้ยาก (Invert Behavior) เช่น ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในขณะที่บุคคลกำลังทำงาน พฤติกรรมการทำงานมาจากสิ่งกำหนดหลายอย่าง ถ้ารู้สิ่งกำหนดหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกันทั้งหมด จะสามารถตั้งเป็นกฎที่แน่นอน และนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

บันดูรา และอัลเบิร์ต (Bandura; & Albert. 1977: 25) กล่าวถึงพฤติกรรมการทำงานว่า มีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายามมานะอดุสหาหะ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน

ไวท์ (White. 1989: 143) ได้ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึงสิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองหรือตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตและวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออก หรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายนอกหรือภายในร่างกายก็ตามนอกจากนี้ยังรวมถึงการกระทำที่ปรากฏออก เพื่อวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานโดยมีกลไกกำกับสั่งการจากความคิด ความรู้สึกที่มีอยู่ภายในของตนตลอดเวลาจากความหมายที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย และเกี่ยวข้องกับการทำงานตามศักยภาพ ความรู้ ความสามารถของพนักงานที่จะ

แสดงออกในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและเป็นไปตามนโยบายขององค์การ ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

2. องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมไว้ดังต่อไปนี้

วอฟฟอร์ด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989. Organizational Behavior. p. 6) ได้กล่าวถึงพฤติกรรมของบุคคลที่เข้ามาอยู่ร่วมกันภายในองค์การถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด ซึ่งมีอิทธิพลต่อความมีประสิทธิภาพขององค์การ จึงจำเป็นต้องรู้ที่มาของพฤติกรรม และเข้าใจวิธีการปรับพฤติกรรมของบุคคล โดยธรรมชาติของมนุษย์แล้วการทำนายพฤติกรรมของบุคคลให้ถูกต้องเป็นสิ่งที่ยากลำบาก เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลเกิดจากหลายองค์ประกอบ ซึ่งนักพฤติกรรมศาสตร์ชื่อ Kurt Lewin ได้สรุปสูตรเกี่ยวกับการพิจารณาพฤติกรรมของบุคคลไว้ดังนี้

$$B = f(P, E)$$

เมื่อ B = พฤติกรรม (Behavior)

f = ฟังก์ชัน

P = ตัวบุคคล (Person)

E = สภาพแวดล้อม (Environment)

จากสูตรดังกล่าวสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมของบุคคลเกิดขึ้นจากองค์ประกอบ ก็คือตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมรอบตัวบุคคลนั้น ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลจึงสามารถทำนายได้จากลักษณะเฉพาะของบุคคลและสภาพแวดล้อมเช่นกัน

กิบสัน ไอแวนเชวิช และดอนเนลลี (Gibson; Ivancevich; & Donnelly. 1991) ได้กล่าวไว้ว่า องค์ประกอบของการทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น ประกอบด้วย

1. การสื่อสาร (Communication) ความสามารถในการอยู่รอดขององค์การหนึ่ง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับการบริหารการรับ – ส่ง และการจัดการกับข้อมูลที่เกิดขึ้นภายในที่ทำงาน การสื่อสารภายในนั้นจะเป็นตัวเชื่อมองค์การเองกับส่วนงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจะเป็นส่วนช่วยให้เกิดการรวบรวมข้อมูลหรือสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์การ

2. ความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Making) การตัดสินใจที่ให้ผลที่ดี และมีประสิทธิภาพนั้น โดยทั่วไปขึ้นอยู่กับทางเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม และเป็นไปได้ และคัดสรรหาวิธีหรือแนวทางที่เหมาะสมที่จะบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ การจัดการที่ดี หรือการหาแนวทางการดำเนินงานที่ผ่านการผสมผสานองค์การประกอบทั้งด้านพฤติกรรมและโครงสร้างนั้น จะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ของผลลัพธ์ที่ดี

3. พฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกในองค์การได้ตระหนักถึงความคาดหวังขององค์การ ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้แก่ การเรียนรู้ถึงวัฒนธรรมขององค์การ ค่านิยม บรรทัดฐาน ความเชื่อ และพฤติกรรมอื่น ๆ ที่องค์การนั้นต้องการให้สมาชิกปฏิบัติเพื่อประสิทธิผลแก่ตัวองค์การเอง

พรพวรรณ (2543: 30) กล่าวถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์การ เชื่อฟังคำสั่งของผู้บัญชาการด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติตาม
2. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน โดยไม่ต้องควบคุม ทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้
3. การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงาน ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่องค์การจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ
4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่ หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์การ
5. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า หรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
6. การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

3. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

สำหรับแนวความคิดที่แสดงถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานนั้นมีนักวิชาการได้เสนอไว้ดังต่อไปนี้

กริฟเฟท ฮอม และการ์ทเนอร์ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) ผลการวิจัยระบุว่า ภูมิหลังเฉพาะบุคคล (Personal background) หรือลักษณะชีวประวัติของแต่ละบุคคล (Biographical characteristics) เป็นลักษณะส่วนตัวของบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส และความสามารถในงาน เป็นต้น ปัจจัยเหล่านี้ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับกันว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยถอยลงในขณะที่มีอายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม สำหรับบุคคลที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไปนั้นถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และสามารถจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานที่ก่อให้เกิดผลผลิต (Productivity) สูงได้ พนักงานในองค์การไม่จำเป็นต้องเกษียณอายุทำงานเมื่ออายุ 60 ปี จากการศึกษา พบว่า

พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น ตลอดจนมีสิทธิในสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้เพื่อขึ้นด้วย พนักงานที่มีอายุมากขึ้นจำนวนมากจะปฏิบัติหน้าที่การทำงานอย่างสม่ำเสมอหรือไม่หลีกเลี่ยงงาน มีจริยธรรมในการปฏิบัติงานสูง มีประสบการณ์ การทำงานจะเน้นคุณภาพ แต่ก็ขาดความยืดหยุ่นและจะต่อต้านเทคโนโลยีใหม่ๆ ซึ่งในปัจจุบันองค์การจำเป็นต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆ โดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานขององค์การ ทำให้องค์การต้องแสวงหาพนักงานที่สามารถปรับตัวได้ดี และเป็นคนที่ยอมรับในการเปลี่ยนแปลง ดังนั้นในยุคที่องค์การมีการเปลี่ยนแปลงจึงทำให้คนงานที่มีอายุมากต้องออกจากงาน

2. เพศกับการทำงาน (Gender and job performance) จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกัน หรือมีความแตกต่างกันน้อยมากระหว่างเพศหญิงกับเพศชายในเรื่องของความสามารถเกี่ยวกับการแก้ปัญหาในการทำงาน ทักษะในการคิดวิเคราะห์ แรงกระตุ้นเพื่อต่อสู้เมื่อมีการแข่งขัน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ และความพึงพอใจในการทำงาน อย่างไรก็ตามจากการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายจะมีความคิดเชิงรุก ตลอดจนความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and job performance) จากการศึกษายังไม่สามารถสรุปได้แน่นอนว่า สถานภาพการสมรสมีผลต่อการทำงานอย่างไร แต่มีผลการวิจัยบางส่วนพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความมีอาวุโสในงานกับการทำงาน (Tenure and job performance) จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาการทำงานในองค์การมานานหรือผู้ที่มีอาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าด้วย รวมถึงจะมีอัตราการขาดงานน้อยและการลาออกจากงานน้อยซึ่งความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

เดวิส (Davis, 1977) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นตัวแปรสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน มีดังนี้ คือ

1. อายุ พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
2. ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

3. สภาพการทำงานในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่าสอดคล้องกับสภาพขององค์กรหรือไม่

4. การได้รับผลตอบแทน เป็นการบ่งบอกว่าพวกเขาทำงานได้ดีหรือไม่

พอร์เตอร์ และบิกเลย์ (Porter; & Bigley. 2004) กล่าวว่า ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่

1. สภาพทางเศรษฐกิจและตลาดแรงงาน เนื่องจากสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานสามารถทำให้พนักงานมีความคิดหรือสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงงานได้ ในกรณีที่ตลาดแรงงานมีอัตราการจ้างแรงงานต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีแนวโน้มที่จะคงอยู่กับองค์กรไปนาน ๆ

2. ระบบการให้รางวัล ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน ระบบนี้เป็นระบบที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการมีพฤติกรรมการทำงานอย่างทุ่มเทและใส่ใจ และพบว่าระบบการให้รางวัลมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกและอัตราการขาดงานด้วย และหากระบบการให้ผลตอบแทนหรือระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้อัตราการขาดงานต่ำ และอัตราการลาออกต่ำด้วย

3. บรรทัดฐานของกลุ่ม กลุ่มงานสามารถเป็นตัวผลักดันและกระตุ้นการทำงานของผู้ร่วมงานในกลุ่ม เช่น การคาดหวังที่สูงจากบรรทัดฐานของผลงานจากกลุ่ม จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงาน หรือผู้ร่วมงานในกลุ่มมีแรงจูงใจสูงขึ้น และต้องการที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเพื่อรักษาสถิติของบรรทัดฐานของกลุ่มไว้แทนที่จะหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ

4. จริยธรรมส่วนบุคคล พนักงานที่มีความรู้สึกว่าจะอยากจะทำงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับจริยธรรมที่เข้มแข็งของพนักงานผู้นั้น

5. ความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยนี้เป็นตัวแปรที่สำคัญตัวหนึ่ง เพราะความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแทนของความเห็นที่สอดคล้องกับเป้าหมายของพนักงาน และเป้าหมายขององค์กรและมีความเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยสรุปคือ หากพนักงานแน่ใจในองค์กรของตน พวกเขาจะมีความพยายามที่จะทำงานให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมาย

โรบบินส์ และจิด (Robbins; & Judge. 2007: 43-45) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพหรือขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประการดังนี้

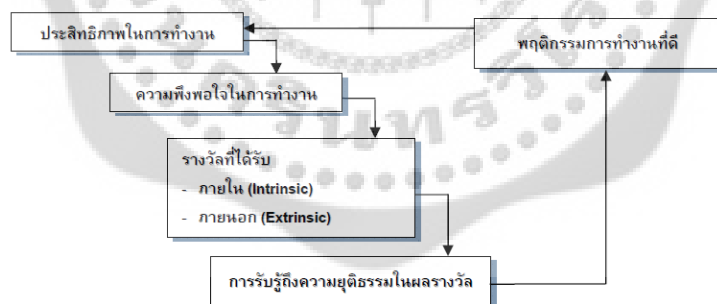
1. ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา เช่น การพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม งานที่ยิ่งซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2. ความสามารถทางกายภาพ (Physical abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติงานของพนักงานและมีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

3. ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The ability-job fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคคลในการปฏิบัติงาน งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้นในการมอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้วย

4. แนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการทำงาน

บาร์ธ (Baruch, 1968: 159) ได้เสนอเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรว่า การทำงานของบุคคลในองค์กรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจในการทำงาน (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ (Social condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานได้จากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น



ภาพประกอบ 2 ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ที่มา: Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. p. 159.

แคทซ์ และแคน (Katz; & Kahn, 1966: 114-115) ได้เสนอแนวคิดว่ามีพฤติกรรม 3 ประการด้วยกันที่องค์กรต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์กร ดังนี้

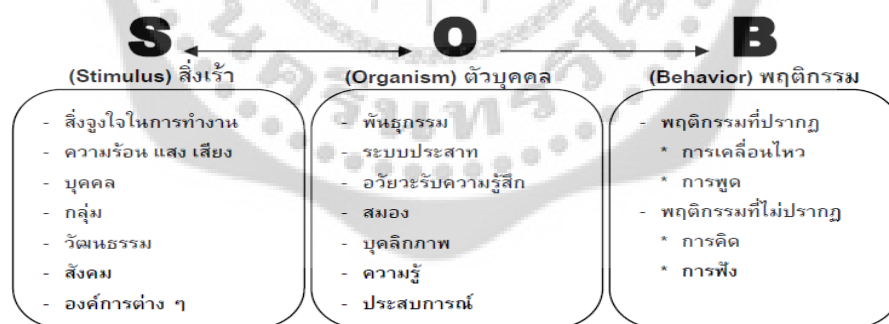
ประการที่ 1 องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่ 2 องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุด ด้วยความเต็มใจ และความสามารถปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการที่ 3 นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและบทบาทแล้วพนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้าหรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ

4.1 โมเดล SOB และโมเดลความแตกต่างระหว่างบุคคล

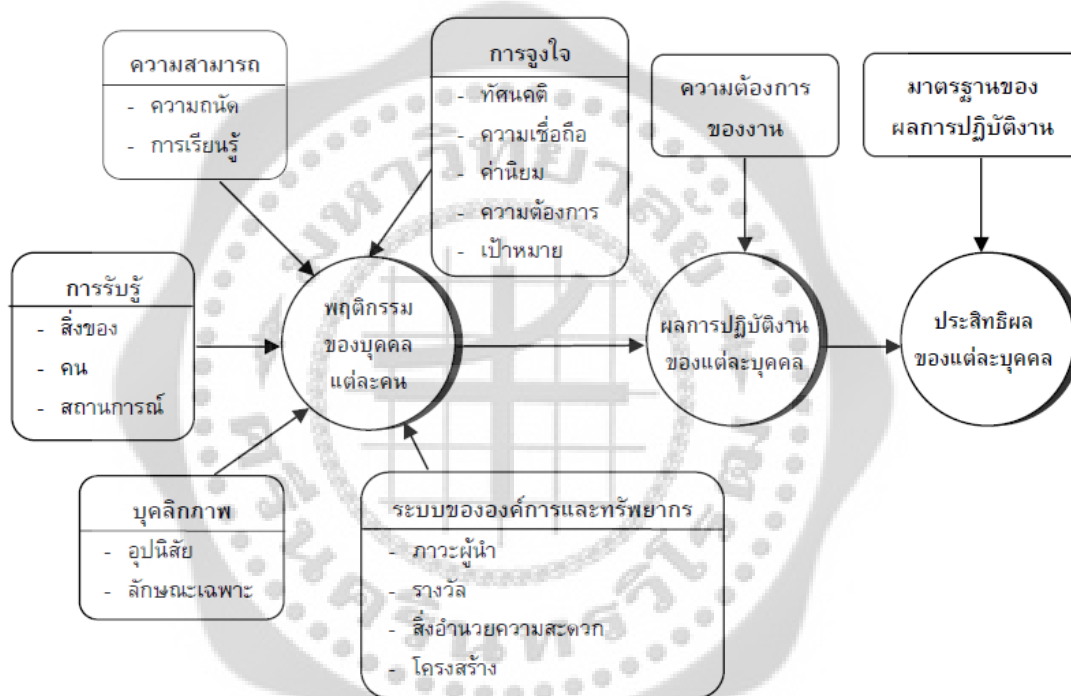
วอฟฟอร์ด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989. Organizational Behavior. p. 150) ได้สร้างโมเดลขึ้นมาเพื่อวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมให้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยใช้โมเดล SOB ซึ่งเป็นปฏิกริยาที่สิ่งเร้า (Stimulus-S) มากระทบตัวบุคคล (Organism-O) และส่งผลให้บุคคลเกิดพฤติกรรม (Behavior-B) เช่น พนักงานได้รับสิ่งเร้าจากสิ่งจูงใจในการทำงาน เช่น รางวัลต่าง ๆ ทำให้เกิดพฤติกรรมความกระตือรือร้นขยันทำงาน



ภาพประกอบ 3 โมเดล SOB ที่ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคล

ที่มา: Wofford, J.D. (1989). *Organization Behavior*. p. 150. วอฟฟอร์ด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550: 51; อ้างอิงจาก Wofford. 1989. Organizational Behavior. p. 48)

นอกจากนั้นตามแนวคิดของ Wofford ยังได้สร้างโมเดลของการกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งกล่าวถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual differences) ว่าในองค์การประกอบด้วยบุคคลจำนวนมาก แต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันทั้งในเรื่องของภูมิหลังหรือลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ความสามารถ ความถนัด บุคลิกภาพ ค่านิยม ทศนคติ การเรียนรู้ การรับรู้ การตัดสินใจ ความพึงพอใจในงาน และมูลเหตุของการจูงใจ ฯลฯ ซึ่งผู้บริหารองค์การจำเป็นต้องศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับความแตกต่างเหล่านี้ เพื่อใช้ในการกำหนดวิธีการบริหารจัดการพฤติกรรมของบุคคลที่มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลและก่อให้เกิดผลดีกับองค์การโดยรวม



ภาพประกอบ 4 โมเดลการกำหนดพฤติกรรมของแต่ละบุคคล

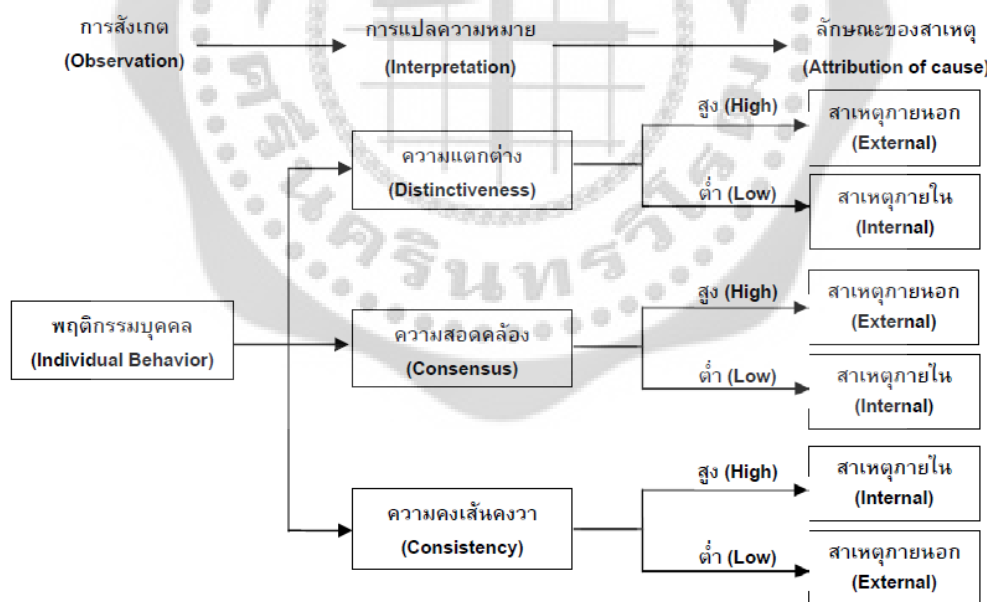
ที่มา: Wofford, J.D. (1989). *Organization behavior*. p. 48.

4.2 Attribution Theory (ทฤษฎีคุณลักษณะ)

วายเนอร์ (Weiner, 1986) ได้อธิบายว่าเมื่อเราสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเราพยายามที่จะตัดสินว่ามันเกิดจากสาเหตุภายในหรือภายนอก การตัดสินเหล่านั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ (1) ความแตกต่าง (Distinctiveness) หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน (2) ความสอดคล้อง (Consensus) หมายถึง บุคคลที่เผชิญหน้ากับ

สถานการณ์ที่คล้ายคลึงกันและตอบสนองในแนวเดียวกัน และ (3) ความคงเส้นคงวา(Consistency) หมายถึง บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่เหมือนกันทุกเวลา และถ้าการกระทำนั้นยิ่งคงเส้นคงวามากขึ้นเท่าไร ผู้สังเกตก็จะมองว่าเกิดจากสาเหตุภายในมากขึ้นเท่านั้น

สาเหตุภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมมนุษย์ คือความเชื่อที่ว่าพฤติกรรมจะอยู่ภายใต้การควบคุมของบุคคลซึ่งมาจากปัจจัยภายใน เช่น ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ ความคิด ความคาดหวัง เป็นต้น สาเหตุภายนอกของพฤติกรรมจะถูกมองว่าเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ปัจจัยทั้งภายในและภายนอกมีอิทธิพลทำให้เกิดพฤติกรรมโดยสถานการณ์ ซึ่งจากความผิดพลาดในการมองลักษณะเบื้องต้น Fundamental attribution error) หมายถึง ความผิดพลาดหรือความลำเอียงซึ่งบิดเบือนในการมองพฤติกรรมเหล่านั้นจากการคาดเดาสีสิ่งแวดล้อมภายนอกต่ำและอยู่ภายใต้อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมภายในมากเกินไปได้เสมอ ส่วนความลำเอียงจากการเข้าข้างตัวเอง (Self-serving bias) หมายถึง การที่บุคคลมีแนวโน้มที่จะมองตนเองว่าการประสบความสำเร็จของตนเองนั้นมาจากความสามารถของตัวเอง หรือมาจากปัจจัยภายใน และพยายามที่จะตำหนิว่าความล้มเหลวมาจากปัจจัยภายนอก



ภาพประกอบ5 การสรุปปัจจัยสำคัญในทฤษฎีคุณลักษณะ

ที่มา: Weiner, B. (1986). An attributional theory of motivation and emotion. p. 573.

3.แนวคิดความเป็นผู้นำในองค์การและทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2550:196)

ผู้นำ (Leader) เป็นบุคคลที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จและบรรลุผลสำเร็จ โดยใช้อิทธิพลจูงใจผู้อื่นให้ปฏิบัติตาม นอกจากนั้นแล้วผู้นำยังมีส่วนทำให้เกิดวิสัยทัศน์ขององค์การและพนักงาน รวมทั้งผู้นำที่สามารถใช้อำนาจอิทธิพลต่างๆ ทั้งโดยตรงและโดยอ้อมเพื่อนำกลุ่มประกอบกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง

องค์ประกอบของการเป็นผู้นำ

องค์ประกอบของการเป็นผู้นำมี 4 ประการคือ

- 1) ความสามารถในการใช้อำนาจให้เกิดประสิทธิผลเป็นที่ยอมรับลักษณะของอำนาจและความแตกต่างระหว่างอำนาจและอำนาจหน้าที่
- 2) ความสามารถในการใช้แรงจูงใจบุคคลทุกระดับและทุกสถานการณ์ เป็นความสามารถในการเข้าใจบุคคล สามารถใช้ทฤษฎีการจูงใจ ชนิดของอิทธิพลการจูงใจ ลักษณะของระบบการจูงใจ สามารถประยุกต์ใช้ความรู้กับบุคคลและสถานการณ์ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจทฤษฎีการจูงใจและสามารถประยุกต์ใช้ได้
- 3) ความสามารถในการชักนำ เป็นความสามารถที่จะให้ผู้ตามใช้ความสามารถในการทำงานของกลุ่ม ในขณะที่การใช้ผู้จูงใจจะเป็นจุดกลางของผู้ได้บังคับบัญชา
- 4) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ สิ่งสำคัญของการจูงใจขึ้นกับความคาดหวังรางวัลที่ได้รับและความพยายามที่จะได้รับร่วมกับปัจจัยอื่นๆ เช่นสิ่งแวดล้อม ตลอดจนบรรยากาศองค์การ

ผู้นำและอำนาจ

หน้าที่พื้นฐานสำคัญ 4 ประการของการจัดการคือ การชักนำ (Leading) เป็นกระบวนการที่มีอิทธิพลในการจูงใจบุคคลอื่นให้ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งต้องอาศัยความเป็นผู้นำ ความเป็นผู้นำมีความสำคัญในสิ่งแวดล้อมสลับซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เกิดการชักนำที่มีประสิทธิผล ผู้บริหารต้องเข้าใจลักษณะของผู้นำและอำนาจของผู้นำโดยความหมาย 2 ประการที่เกี่ยวข้องกันคือความเป็นผู้นำ (Leadership) กับผู้นำ (Leader) เป็นบุคคลซึ่งทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยมีอิทธิพลต่อทัศนคติและการกระทำของผู้อื่น

ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึงความสามารถที่จะมีอิทธิพลและจูงใจบุคคลอื่นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ กระบวนการเป็นผู้นำจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม การจูงใจสมาชิกองค์การให้ทำงานบรรลุเป้าหมายเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อกลไกกลุ่มและวัฒนธรรมกลุ่ม ความเป็นผู้นำต้องอาศัยการจูงใจบุคคลจะไม่ได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้นำ เว้น

แต่เขาจะจูงใจบุคคลอื่นได้ ผู้นำที่มีเหตุผลในระดับใดระดับหนึ่งนั้นจะเป็นผู้นำที่มีอิทธิพลต่อบุคคลอื่น และสามารถชักจูงบุคคลอื่นให้ทำงานได้

ลักษณะของอำนาจ (The nature of power) คือ ความสามารถที่จะมีผลกระทบต่อการตัดสินใจ ทศนคติและพฤติกรรมของบุคคล อำนาจหรือสมรรถภาพที่จะมีผลกระทบการตัดสินใจและพฤติกรรมของบุคคลอื่น ผู้นำสามารถใช้อำนาจภายในองค์การที่จะมีอิทธิพลต่อบุคคลหรือกลุ่มของพนักงาน และสามารถใช้อำนาจภายนอกองค์การสำหรับลูกค้า ผู้ขายปัจจัยการผลิต และบุคคลอื่น อย่างไรก็ตามผู้นำไม่สามารถใช้อำนาจกับบุคคลอื่นเสมอไป

ตาราง1 แสดงถึงลักษณะของอำนาจและปฏิกิริยาตอบสนอง (Power and Reaction)

ลักษณะของอำนาจ (Type of power)	ปฏิกิริยาตอบสนองของพนักงาน (Employee reaction)		
	แสดงความยอมรับ (Commitment)	การให้ความร่วมมือ (Compliance)	การต่อต้าน (Resistance)
1. อำนาจอ้างอิง (Referent)	ถ้าคำขอร้องเป็นที่เชื่อว่าสำคัญสำหรับผู้นำ	เป็นไปได้ถ้าการขอร้องเป็นที่รับรู้ว่ามีค่าสำหรับผู้นำ	เป็นไปได้ถ้าการขอร้องในบางสิ่งจะนำอันตรายมาสู่ผู้นำ
2. ผู้เชี่ยวชาญ (Expert)	เป็นไปได้ถ้าคำขอร้องมีการชักจูงและถ้าพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายงานของผู้นำ	เป็นไปได้ถ้าคำขอร้องมีการชักจูงแต่พนักงานมีความเฉื่อยชาเกี่ยวกับเป้าหมายงาน	เป็นไปได้ถ้าผู้นำหยิ่งและ (หรือ) ถ้าพนักงานขัดขวางเป้าหมายขององค์การ
3. อำนาจตามกฎหมาย (Legitimate)	เป็นไปได้ถ้าคำขอร้องสุภาพและเหมาะสม	ในกรณีคำขอร้องถูกต้องตามกฎหมาย	เป็นไปได้ถ้าผู้นำมีความต้องการแบบตูดถูกหมิ่นประมาทหรือคำคำขอร้องไม่เหมาะสม
4. อำนาจที่เกิดจากการมีข้อมูลข่าวสาร (Informational)	เป็นไปได้ถ้าผู้นำมีข้อมูลที่จะพิจารณาคำขอร้อง	ในกรณีที่คำขอร้องได้รับการสนับสนุนด้วยข้อมูลที่มีเหตุผล	เป็นไปได้ถ้าผู้นำปิดหรือบิดเบือนข้อมูล
5. อำนาจที่เกิดจากการให้รางวัล (Reward)	เป็นไปได้ถ้าใช้ด้วยวิธีการที่ฉลาดเฉพาะอย่าง	เป็นไปได้ถ้าใช้ด้วยวิธีการที่ไม่เป็นทางการ	เป็นไปได้ถ้าใช้ในกรณีที่คิดโกง
6. อำนาจในการลงโทษ (Coercive)	ไม่น่าจะเป็นไปได้	เป็นไปได้ถ้าใช้ในลักษณะให้การช่วยเหลือ เป็นไปได้ถ้าใช้วิธีการไม่ลงโทษ	เป็นไปได้ถ้าใช้ในลักษณะการเป็นศัตรูหรือการคดโกง

ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ศาสตร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2550:202)

ทฤษฎีพฤติกรรมศาสตร์ของผู้นำ (Behavioral theories of leadership) ทฤษฎีทางพฤติกรรมศาสตร์มีแนวคิดในการศึกษาที่เกี่ยวกับผู้นำโดยอาศัยการศึกษาพื้นฐานจากบุคลิกภาพหรือลักษณะนิสัยของผู้นำ พฤติกรรมศาสตร์ (Behavior) และการเป็นผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency) นอกจากนี้ยังรวมถึงพฤติกรรมผู้นำที่มีลักษณะเผด็จการ (Autocratic) และประชาธิปไตย (Democratic)

ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ศาสตร์ : การศึกษาของมหาวิทยาลัย Michigan

การศึกษาของมหาวิทยาลัย Michigan ได้ศึกษาเรื่องความเป็นผู้นำโดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชากับประสิทธิผลในการทำงานกลุ่มสรุปได้ 2 ประการ ได้แก่ ดังนี้

1. พฤติกรรมผู้นำซึ่งมุ่งที่คนหรือพนักงาน (Employee-centered leader behavior) คือเน้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล
2. พฤติกรรมผู้นำซึ่งเน้นที่ผลผลิตหรืองาน (Job-centered leader behavior) คือเน้นงานและเทคนิคต่างๆ เพื่อให้งานของกลุ่มบรรลุเป้าหมายที่กำหนด

ทฤษฎีความเป็นผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ศาสตร์ : การศึกษาของมหาวิทยาลัย Ohio

การศึกษาของมหาวิทยาลัย Ohio ได้วิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้นำสองประเภท คือ

1. ผู้นำที่เริ่มต้นจากตนเองเป็นหลัก (Initiating Structure) ผู้นำซึ่งกำหนดบทบาทของตนเองและบทบาทของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ตลอดจนพฤติกรรมสร้างสรรค์สูง
2. ผู้นำที่คำนึงถึงผู้อื่นเป็นหลัก (Consideration) ผู้นำที่ยอมรับในความคิด มีความห่วงใยและเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ช่วยเหลือเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

จากแนวความคิดนำไปสู่การประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติจริง (From concepts to skills) :
การสอนงาน (Coaching) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2540:108)

ผู้จัดการที่มีประสิทธิภาพจะเพิ่มความเป็นผู้สอนงานมานานมากกว่าความเป็นนาย ผู้จัดการจะได้รับการคาดหวังจากพนักงานว่าจะเป็นผู้จัดการด้านการสอนงาน แนะนำ และกระตุ้นเพื่อช่วยให้พนักงานปรับปรุงสมรรถนะด้านการทำงาน ถ้าผู้จัดการต้องการจะเปลี่ยนตัวเองให้เป็นผู้สอนงานเขาควรจะต้องสร้างทักษะงาน 3 ประการเพื่อช่วยพนักงานของเขา ดังนี้

1. ความสามารถในการวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงานและความสามารถของพนักงาน) Ability to analyze ways to improve an employee's performance and capabilities)
2. ความสามารถในการสร้างบรรยากาศการสนับสนุน (Ability to create a supportive climate)

3. ความสามารถที่จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนพฤติกรรมของพนักงาน (Ability to influence employees to change their behavior)

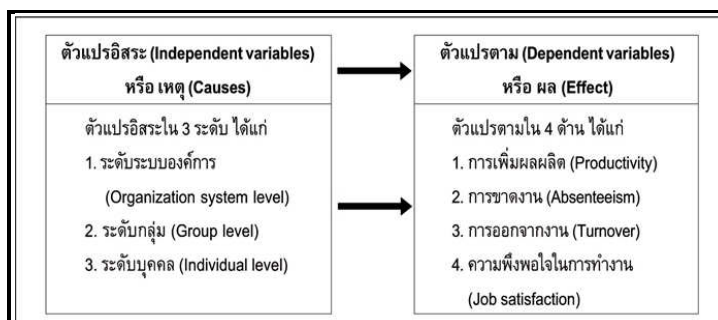
4. โมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2541:23)

โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior model) เป็นส่วนของความจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังรูปแสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือการเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับระบบองค์การ (Organization system Level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 6 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การขั้นที่หนึ่ง (Basic OB Model, Stage I) ตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปร (Robbins. 1996:26)

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่างๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ 2 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 7 ภาพแสดงถึงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียน การเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- **การเพิ่มผลผลิต (Productivity)** เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วย ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยน ปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจะมองที่การตอบสนองความต้องการของคนไข้ แต่ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิภาพเมื่อบรรลุเป้าหมายตามยอดขายหรือส่วนครองตลาดหรือกำไร ซึ่งก็คือการเพิ่มผลผลิต โดยการถือเกณฑ์ บรรลุเป้าหมายตามยอดขายหรือส่วนครองตลาดหรือกำไร ซึ่งก็คือการเพิ่มผลผลิต โดยการถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิภาพจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุน กำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้า ในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Outputs)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Inputs)}}$$

- **การขาดงาน (Absenteeism)** การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

- **การออกจากงาน (Turnover)** เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่องานขององค์การ

- ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือ เป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากการงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่ตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานและความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในการเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

- ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวังลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะด้าน ชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่พฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and Motivation)

- ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group – level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

- ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (Organization system – level variables) พฤติกรรมองค์การจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่ตัว

แปรตามเช่นการออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงาน นโยบาย ทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก กระบวนการฝึกอบรมและวิธีการ ประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

5. ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธนาคารเฉพาะกิจ

สถาบันการเงินเฉพาะกิจได้มีบทบาทเพิ่มขึ้นมากในภาคการเงินไทย นับตั้งแต่หลังวิกฤตการณ์การเงินเอเชีย 2540 ทั้งนี้เนื่องมาจากเหตุผลสองประการ คือ

- 1) การที่บริษัทเงินทุนและบริษัทหลักทรัพย์ 56 แห่งได้ถูกปิดกิจการอย่างถาวร ในปี 2540
- 2) สถาบันการเงินเฉพาะกิจต้องสนองนโยบาย “ประชานิยม”

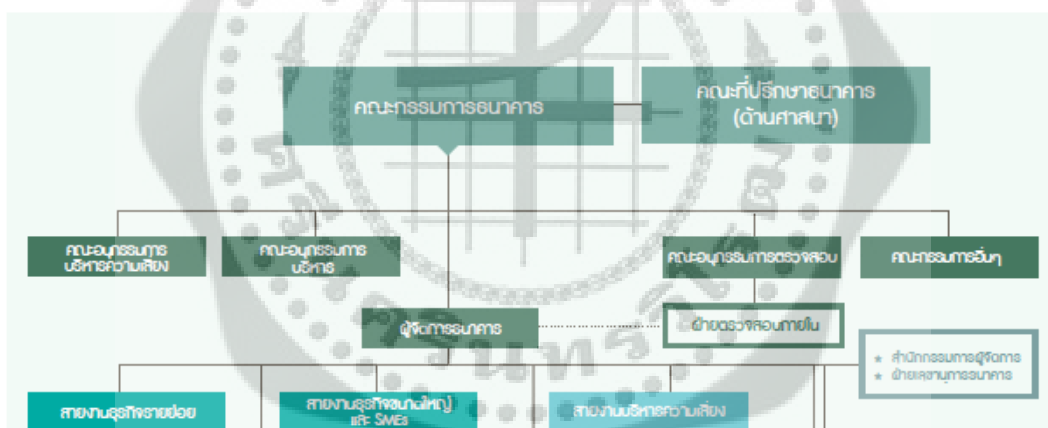
รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้ใช้สถาบันการเงินเฉพาะกิจเพื่อสนองนโยบายของรัฐในการ จัดสรรสินเชื่อและบริการทางการเงินไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่ต้องการ ในช่วงก่อนวิกฤตฯ ระหว่างปี 2538 - กลางปี 2540 สถาบันการเงินเฉพาะกิจ 5 แห่ง ได้แก่ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ธนาคารออมสิน ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) และธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย (ธพว.)

แนวคิดในการจัดตั้งธนาคารเฉพาะกิจเพื่อศาสนา ได้ริเริ่มขึ้นจากความต้องการของชาวไทยมุสลิมโดยเฉพาะในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้เนื่องจากประชากรส่วนใหญ่ในพื้นที่เป็นชาวมุสลิมที่ดำเนินชีวิตตามหลักการอิสลาม โดยในปี พ.ศ. 2541 รัฐบาลจึงผลักดันให้ธนาคารอิสลามเกิดขึ้นในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการสำหรับชาวไทยมุสลิมให้มีช่องทางทางการเงินที่ถูกต้องตามหลักการอิสลามจากความมุ่งหวังของชาวไทยมุสลิมในระยะแรกของการดำเนินการของธนาคารอิสลาม ที่มุ่งเน้นลูกค้าเป้าหมายชาวไทยมุสลิมโดยเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่ภาคใต้ แต่ธนาคารตระหนักเสมอว่าบริการตามแนวทางอิสลาม สามารถสนองต่อความต้องการของประชาชนทั่วไป ปัจจุบันธนาคารอิสลามมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงการคลัง มีสาขา 78 แห่งครอบคลุมทุกภูมิภาค

นโยบายของธนาคารเน้นการสนับสนุนนโยบายรัฐบาล เพื่อสนับสนุนการฟื้นฟูเศรษฐกิจของประเทศ โดยการสนับสนุนสินเชื่อแก่ภาคธุรกิจที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤติเศรษฐกิจ การสนับสนุนสินเชื่อแก่ลูกค้ารายย่อยที่ไม่สามารถเข้าถึงระบบธนาคารพาณิชย์ปกติได้ รวมทั้งภารกิจหลักในการสนับสนุนสินเชื่อเพื่อสังคมและชุมชนมุสลิม โดยเฉพาะกลุ่มธุรกิจและประชาชนที่อยู่ใน 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ภายใต้แผนการพัฒนาพื้นที่พิเศษ 5 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปี 2552-2555 ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมุ่งเน้นการเสริมสร้างศักยภาพคนยากจน ให้มีขีดความสามารถและมีแหล่งเงินในการประกอบอาชีพสร้างรายได้ ธนาคารมุ่งหวังที่จะเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้เกิดการพัฒนา

สังคม ชุมชน โดยการพัฒนาตามนโยบายภาครัฐ เพื่อสนับสนุนธุรกรรมทางการเงินแก่ประชาชน
สำหรับผู้ที่ไม่ได้โอกาสในการเข้าถึงระบบบริการทางการเงินให้มีความมั่นคงในการประกอบอาชีพมาก
ยิ่งขึ้น ซึ่งถือเป็นการดำเนินงานที่ต่อเนื่องของธนาคาร ในการกระตุ้นเศรษฐกิจจากหญ้า และช่วยเพิ่ม
ความเข้มแข็งเศรษฐกิจในชุมชนท้องถิ่นให้เจริญเติบโตอย่างยั่งยืน

ธนาคารอิสลามเป็นสถาบันการเงินที่มีฐานะ บทบาท และขั้นตอนการดำเนินงาน อยู่บนพื้นฐานของหลักการเงินอิสลามโดยไม่มีการรับ และจ่ายดอกเบี้ย เป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินการบนพื้นฐานในระบบกำไรขาดทุนร่วมกัน (Profit and loss sharing / PLS) หมายถึงทั้งฝ่ายธนาคาร ผู้ฝากเงิน และผู้ใช้บริการทางการเงินไม่ได้แยกออกจากกัน เหมือนระบบธนาคารพาณิชย์ทั่วไป ทุกฝ่ายมีความเสี่ยงร่วมกัน เพื่อนำไปสู่ความยุติธรรม ความเสมอภาค และเท่าเทียมกันของสังคมร่วมกัน ซึ่งธนาคารจะต้องดำเนินธุรกรรม และให้บริการทางการเงิน เฉพาะสิ่งที่ศาสนานุ่มนวลเท่านั้น กิจกรรมหรือการประกอบกิจกรรมที่มีสิ่งที่ไม่ดีกับหลักการของศาสนานั้นไม่สามารถดำเนินการได้ สำหรับการให้บริการอื่นๆ ที่ไม่ผิดหลักศาสนาก็สามารถให้บริการเหมือนกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไปได้



ภาพประกอบ 8 โครงสร้างองค์กร

โครงสร้างของธนาคารประกอบไปด้วยสายธุรกิจ และสายงานสนับสนุนธุรกิจ

สายงานธุรกิจรายย่อยและสายงานธุรกิจขนาดใหญ่และ SMEs จะดำเนินงานดูแลและรับผิดชอบการให้บริการด้านสินเชื่อและบริการทางการเงินแก่ลูกค้าธุรกิจ ให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว มีผลิตภัณฑ์ที่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าของธุรกิจลูกค้าในแต่ละประเภท

สายงานสนับสนุนธุรกิจ จะดำเนินในด้านช่วยผลักดันและสนับสนุนธุรกิจหลักของธนาคาร รวมถึงดูแล สนับสนุนในการบริหารบุคลากรและอัตรากำลังของสายงานต่างๆ

6.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศิริกุล รัตนสุวรรณชัย (2548 บทคัดย่อ) ทศนคติของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร ในบริษัท เจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ทศนคติระดับกลุ่ม ได้แก่ ทศนคติของพนักงานต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงาน ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ทศนคติระดับองค์กร ได้แก่ ทศนคติของพนักงานมีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ทศนคติของพนักงานต่องานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงาน ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ทศนคติของพนักงานต่อตัวองค์กร มีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ทศนคติของพนักงานต่อตัวองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการลาออกจากงาน ในทิศทางเดียวกันและความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง

วิภาวี สลิมนตร (2546 บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน. กรณีศึกษา : บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) พบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงานกับองค์กร และตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ทศนคติด้านสถานที่ทำงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมนั้นอยู่ในระดับดี และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทศนคติด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ คือ ทศนคติด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานระดับไม่แน่ใจ คือเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน การปรับเงินเดือนประจำปี การจ่ายโบนัสประจำปี และสวัสดิการที่ได้รับ ทศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำเมื่อวิเคราะห์เป็นรายชื่อของทศนคติด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลระดับดี คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน และการได้รับความแนะนำและความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ทศนคติด้านความสำเร็จของงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ทศนคติด้าน

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ วิเคราะห์เป็นรายข้อของทัศนคติด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานระดับไม่แน่ใจ คือ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต งานในตำแหน่งที่ทำอยู่มีโอกาสก้าวหน้า และบริษัทสนับสนุนในด้านการหาความรู้เพิ่มเติม ทัศนคติด้านการได้รับการยอมรับนับถือของพนักงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายปฏิบัติการผลิตของบริษัทวงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลจากการวิจัย มีดังนี้

1. พนักงานในสายปฏิบัติการผลิตที่ปฏิบัติงานในบริษัทมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการจูงใจ ด้านความต้องการอยู่รอดโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. บุคลิกภาพโดยรวมของพนักงานสายปฏิบัติการผลิตที่ปฏิบัติงานในบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ส่วนใหญ่พบว่ามีบุคลิกภาพแบบ A

3. ความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการเมืองในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในสายปฏิบัติการผลิตในด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยเทียบกับปีที่ผ่านมาอยู่ในระดับค่อนข้างเพิ่มขึ้น ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานอยู่ในระดับปานกลาง ด้านการได้รับการฝึกฝนทักษะอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างพึงพอใจ และด้านแนวโน้มในการทำงานต่อไปในอนาคตอยู่ในระดับทำต่อ

5. พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน ด้านการได้รับการฝึกฝนทักษะ และด้านความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่มีตำแหน่งหน้าที่ในการปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการมาทำงานสาย/ขาดงาน และด้านความพึงพอใจโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการได้รับการฝึกฝนทักษะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากเอกสารและงานวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2550 : 138) ได้กล่าวถึง (The Human Resource Management-HRM) การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นกิจกรรมการออกแบบ เพื่อจัดหาและร่วมมือกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ เป็นการจัดการทรัพยากร

บุคคลในองค์กรให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำงานร่วมกันอย่างมีความสุขและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยผู้บริหารต้องคำนึงถึงการบริหารจัดการในด้านการวางแผน อัตรากำลัง การสรรหาและการคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาพนักงาน การจ่ายค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และขวัญและกำลังใจให้มีความเท่าเทียมและเกิดความเป็นธรรมให้สอดคล้องกับนโยบายในการบริหารจัดการขององค์กรเป็นสำคัญ ส่วนปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสิ่งที่เห็นได้จากการที่ผู้ปฏิบัติงานชอบหรือพึงพอใจต่อส่วนที่เป็นงานและส่วนที่เป็นสภาพแวดล้อมของงานที่ปฏิบัติ ซึ่งเฟรดริก เฮอริเบิร์ก (Fredrick Herzberg :1966) เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีสองปัจจัยอันเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงาน โดยกล่าวถึงความรู้สึกที่ดีนั้นโดยทั่วไปนั้นจะมีคู่กันไปกับลักษณะของเนื้อหา (job content) ส่วนความรู้สึกไม่ดีนั้นจะมีคู่ไปกับสภาพที่อยู่ล้อมรอบงาน หรือลักษณะนอกเนื้อหาหรือบริบทของงาน (job context) ดังนั้นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ปัจจัยจูงใจนี้คือความสำเร็จ (achievement) การได้รับความยอมรับ (recognition) ความก้าวหน้า (advancement) ตัวงานเอง (work itself) ความเป็นไปที่จะเจริญเติบโต (possibility of growth) และความรับผิดชอบ (responsibility) ดังนั้น ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน หรือเรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา คุณภาพของการควบคุมการบังคับบัญชา นโยบายและการบริหารของบริษัท ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง

ในขณะที่ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอลงกรณ์ มีสุทธา และสมิต สัตถุกร (2539 :71) ได้กล่าวถึงมาตรฐานในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง ช่วยให้การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน ช่วยให้เห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากกว่าปัจจัยที่ใช้ และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองปรับเข้าสู่มาตรฐานการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ ดังนั้น ดังนั้นประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่เกิดจากความพึงพอใจของพนักงานที่ทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยพิจารณาถึงภารกิจที่ปฏิบัติ ความสามารถ ซึ่งการบรรลุผลการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย อยู่ในมาตรฐานด้านปริมาณงาน คุณภาพ และผลผลิตที่เหมาะสมกับเวลาในผลงานที่ออกมาซึ่งจะช่วยให้องค์กรบรรลุภารกิจขององค์กรที่สำคัญได้สำเร็จ โดยเฉพาะในด้านการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้มีวิธีดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและนำไปวิเคราะห์ ด้วยวิธีทางสถิติต่อไปนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ
ของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 250 คน (ข้อมูล ณ 16 มิถุนายน 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเฉพาะกิจสายสนับสนุนธุรกิจในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ของ Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580 – 581) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

โดยที่ n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากร

e แทน ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (แทนค่าดังแสดงในสูตร)

$$n = \frac{250}{1 + 250 (.05)^2}$$

$$= 154 \text{ คน}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 5 คน ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 170 คน โดยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random sampling) โดยการจัดแบ่งบุคคลากรของธนาคาร ออกเป็น 2 ระดับ คือ เจ้าหน้าที่ C 1-3 (งานทักษะ) จำนวน 145 คน และเจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ) จำนวน 105 คน และสุ่มตัวอย่างตามระดับดังกล่าวแบบ (Proportional Sampling) ดังรายละเอียดตาม ตารางที่ 2

ตาราง 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ และแบ่งกลุ่มตัวอย่าง

ระดับงาน	เจ้าหน้าที่ในสายงานทั้งหมด	เจ้าหน้าที่ที่เป็นตัวอย่าง
เจ้าหน้าที่ C 1-3 (งานทักษะ)	145 คน	100 คน
เจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ)	105 คน	70 คน
รวม	250 คน	170 คน

ขั้นที่ 2 การเลือกตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเลือกตัวอย่างจากแต่ละระดับตามจำนวนที่กำหนดไว้ในตารางที่ 1

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ประกอบด้วยแบบสอบถามที่มีคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ ดังนี้

ข้อ 1 เพศ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่

- (1) ชาย
- (2) หญิง

ข้อ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งออกเป็น 3 ช่วง ได้แก่

- (1) 23 – 32 ปี
- (2) 33 – 42 ปี
- (3) 42 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 ระดับการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- (1) ปริญญาตรี
- (2) สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 4 ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- (1) เจ้าหน้าที่ C 1-3 (งานทักษะ)
- (2) เจ้าหน้าที่วิชาชีพ P 1 - 4 (งานวิชาชีพ)

ข้อ 5 เงินเดือน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- (1) 10,001 – 20,000 บาท
- (2) 20,001 – 30,000 บาท
- (3) 30,001 – 40,000 บาท
- (4) 40,001 บาทขึ้นไป

ข้อ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ

(Ordinal scale) ได้แก่

- (1) ต่ำกว่า 1 ปี
- (2) 1- 3 ปี
- (3) มากกว่า 3- 6 ปี
- (4) 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ ของ พนักงานต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแบ่ง เป็น ทัศนคติส่วนบุคคล (ในด้านการได้รับความยอมรับนับถือและด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน) ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (ในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) และทัศนคติต่อองค์กร (ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงาน) โดยใช้คำถามปลายปิด Close-ended response questions) แบบลิเคิร์ท (Method of summated rating the Likert scale) ศิริวรรณ เสรีรัตน์) 2541: 166) เป็นมาตราวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับโดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 33 ข้อ การกำหนดค่าระดับคะแนน ดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
1 หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
2 หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
3 หมายถึง	ไม่แน่ใจ
4 หมายถึง	เห็นด้วย
5 หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ท (Likert Scale) ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 193) ดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามที่ใช้วิธีการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538: 8-11) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.80 คือ ทศนคติไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีทศนคติไม่ดีอย่างมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81 - 2.60 คือ ทศนคติไม่เห็นด้วย หมายถึง มีทศนคติไม่ดี

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61 - 3.40 คือ ทศนคติไม่แน่ใจ หมายถึง มีทศนคติปานกลาง

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41 - 4.20 คือ ทศนคติเห็นด้วย หมายถึง มีทศนคติที่ดี

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21 - 5.00 คือ ทศนคติเห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง มีทศนคติที่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดเรื่องโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 23) เพื่อวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่ง

สามารถวัดได้ 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ ประกอบด้วย

1. ด้านการเพิ่มผลผลิต จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 1-3)
2. ด้านการขาดงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 4-6)
3. ด้านการออกจากงาน จำนวน 3 ข้อ (ข้อ 7-9)

โดยเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) และให้เลือกตอบเพียงคำตอบเดียว โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale) โดยมีการกำหนดระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบแบบสอบถามสามารถเลือกตอบตามระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยได้กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------|
| 1 | หมายถึง | น้อยที่สุด |
| 2 | หมายถึง | น้อย |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ |
| 4 | หมายถึง | มาก |
| 5 | หมายถึง | มากที่สุด |

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เป็นการวัดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert Scale)

ในแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ค่าเฉลี่ยในการอธิบายผล ซึ่งผลจากการคำนวณโดยใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2548: 193) ดังนี้

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

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนของคำถามเชิงบวกที่ใช้วิธีการคำนวณหาความกว้างของอันตรภาคชั้น (Class interval) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล (วิเชียร เกตุสิงห์ 2538: 8-11) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.00 - 1.80 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยคะแนน 1.81 - 2.60 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมน้อย

ค่าเฉลี่ยคะแนน 2.61 - 3.40 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมไม่แน่ใจ

ค่าเฉลี่ยคะแนน 3.41 - 4.20 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมมาก

ค่าเฉลี่ยคะแนน 4.21 - 5.00 หมายถึง มีระดับพฤติกรรมมากที่สุด

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้าง ดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้น รวบรวมแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. รวบรวมสาระและเนื้อหาต่างๆ ที่ได้จากงานวิจัย เพื่อนำมาสร้างแบบสอบถามที่เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อลักษณะข้อควร ทักษะ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมจุดมุ่งหมาย

3. สร้างแบบสอบถามความคิดเห็นทั้งหมด 3 ส่วน แบ่งเป็น

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้ว ไปเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา จากนั้นนำมาเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัยอีกครั้งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด แล้วนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามทั้งฉบับด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (cronbach's alpha coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 35) ซึ่งค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9245

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดย การเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ผู้วิจัยได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คน

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการต่อดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pretest กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด เพื่อนำผลไปหาความเชื่อมั่นจากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ (Cronbach's alpha coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว
4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้ว มาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส สำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้การประมวลผลทางคอมพิวเตอร์ในการวิเคราะห์ ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารในแบบสอบถามส่วนที่ 1

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลพนักงานธนาคารในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลผู้ใช้บริการในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในส่วนของ เพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร

2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2,3,4 ได้แก่ ทศนคติส่วนบุคคล ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และ ทศนคติต่อองค์กร

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนตัวของพนักงานในแบบสอบถามส่วนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ.2548: 214)

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

เมื่อ P แทน ร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

f แทน ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) เพื่ออธิบายลักษณะพื้นฐานข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2550: 48) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ X แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อใช้อธิบายลักษณะพื้นฐาน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 49) ใช้สูตรดังนี้

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือของแบบสอบถาม การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วัดค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ((Cronbach's alpha coefficient) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34)

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

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{\text{covariance}}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของค่าถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานได้แก่

3.1 การทดสอบโดยใช้ t-test สำหรับทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน ซึ่งใช้ในการทดสอบลักษณะส่วนบุคคลในส่วนของเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ โดยใช้สถิติ Independent sample t-test ใช้สูตรดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2550: 179)

3.1.1 กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันหรือเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

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

โดยที่ $df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1}\right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2}\right]^2}{n_2 - 1}}$

3.1.2 กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันหรือไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right]}}$$

โดยที่ $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

Df แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: ANOVA) โดยทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ซึ่งจะใช้สถิติวิเคราะห์จากสถิติ F หรือ ค่า Brown-Forsythe (B)

เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 113)

ตาราง 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (1-WAY ANOVA)

Source ที่มา	องศาอิสระ df	ผลบวกกำลังสอง SS	$MS = \frac{SS}{df}$	F
ระหว่างกลุ่ม	k-1	SSB	MSB	MSB/MSW
ภายในกลุ่ม	n-k	SSW	MSW	
รวม	n-1			

ที่มา : กัลยา วานิชย์บัญชา. (2550).

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F-Distribution

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

SSB แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

SSW แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม

K-1 แทน ชั้น แห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม

n-k แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนสูตรได้ดังนี้

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

$$MS_w = \sum_{i=1}^K \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe

K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

Si^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Fisher's Least Significant Difference: LSD หรือ Dunnett T3 เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

$$\text{เมื่อ } n_i \neq n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \quad LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}, n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$$

$$\text{โดยที่} \quad df_w = n - k$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square error ได้จากการตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

α แทน ค่าความเชื่อมั่น

n_i แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel.1982 : 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{\sqrt{q_D^2 (MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ $\bar{d}_D$ แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test

q_D แทน ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test

$MS_{S/A}$ แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

S แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติสัมพันธอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้ในการหาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมี

ระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันดับ (Interval scale) ขึ้นไป เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 2,3,4 ใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2548: 130-132)

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

เมื่อ r_{xy} แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร x

$\sum y$ แทน ผลรวมของคะแนนของตัวแปร y

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนน x และ y

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 280)

ถ้า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ถ้า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r = 0 แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

ระดับความสัมพันธ์สามารถอธิบายได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคณะ. 2548 : 266)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ระดับความสัมพันธ์

+ 0.81 ถึง + 1.00

ถือว่า มีความสัมพันธ์สูงมาก

+ 0.61 ถึง + 0.80

ถือว่า มีความสัมพันธ์สูง

+ 0.41 ถึง + 0.60

ถือว่า มีความสัมพันธ์ปานกลาง

+ 0.21 ถึง + 0.40

ถือว่า มีความสัมพันธ์ต่ำ

+ 0.01 ถึง + 0.20

ถือว่า มีความสัมพันธ์ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อสารความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (t-distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา (F-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ ทัศนคติและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ธนาคาร โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 170 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ตาราง 4 ลักษณะส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	63	37.1
หญิง	107	62.9
รวม	170	100.0
2. อายุ		
23 – 32 ปี	109	64.1
33 – 42 ปี	46	27.1
43 ปีขึ้นไป	15	8.8
รวม	170	100.0
3. ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปริญญาตรี	105	61.8
สูงกว่าปริญญาตรี	65	38.2
รวม	170	100.0
4. ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ		
เจ้าหน้าที่ C 1-3 (งานทักษะ)	89	52.4
เจ้าหน้าที่วิชาชีพ P 1 - 4 (งานวิชาชีพ)	81	47.6
รวม	170	100.0
5. เงินเดือน		
10,001 – 20,000 บาท	97	57.1
20,001 – 30,000 บาท	42	24.7
30,001 – 40,000 บาท	18	10.6
40,001 บาทขึ้นไป	13	7.6
รวม	170	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ธนาคาร		
ต่ำกว่า 1 ปี	37	21.8
1- 3 ปี	105	61.8
4-6 ปี	18	10.6
7 ปีขึ้นไป	10	5.9
รวม	170	100.0

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 170 คน แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ธนาคาร ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และเพศชายจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 – 32 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมาคือ อายุ 33 – 42 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อายุ 43 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

ด้านระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่C 1-3 (งานทักษะ) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาเป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่วิชาชีพP 1 - 4 (งานวิชาชีพ) จำนวน 81คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

ด้านเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 18 คิดเป็นร้อยละ 10.6 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 13คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 1- 3 ปีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 37คนคิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมาระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 4-6 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 7 ปีขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในด้านต่างๆ ของ พนักงานที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแบ่ง เป็น ทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และ ทัศนคติต่อองค์กรเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติในด้านต่างๆ ของ พนักงานที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงานพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 170 คน โดยนำเสนอในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านทัศนคติส่วนบุคคล ด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน

ทัศนคติส่วนบุคคล	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านการยอมรับนับถือ								
1.เมื่อท่านทำงานดีท่านมักจะได้รับการยอมรับและคำชมเชย	4 (2.4%)	13 (7.6%)	57 (33.5%)	87 (51.2%)	9 (5.3%)	3.49	0.81	ดี
2.ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน	2 (1.2%)	14 (8.2%)	70 (41.2%)	77 (45.3%)	7 (4.1%)	3.43	0.75	ดี
3.ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	3 (1.8%)	16 (9.4%)	36 (21.2%)	95 (55.9%)	20 (11.8%)	3.66	0.87	ดี
รวม						3.53	0.68	ดี
ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน								
4.ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงานคิดค้นการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ	1 (0.6%)	9 (5.3%)	38 (22.4%)	103 (60.6%)	19 (11.2%)	3.76	0.74	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ทัศนคติส่วนบุคคล	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
5.ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานได้	0	7 (4.1%)	34 (20.0%)	118 (69.4%)	11 (6.5%)	3.78	0.62	ดี
6.ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้	2 (1.2%)	2 (1.2%)	31 (18.2%)	118 (69.4%)	17 (10%)	3.86	0.65	ดี
รวม						3.80	0.55	ดี

จากตาราง 5 แสดงทัศนคติส่วนบุคคล ได้แก่ ทัศนคติด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยสามารถแยกเป็นรายด้านดังนี้

1) ทัศนคติด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

1.1 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

1.2 เมื่อท่านทำงานดีท่านมักจะได้รับการยอมรับและคำชมเชย โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

1.3 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

2) ทัศนคติด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

2.1 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

2.2 ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

2.3 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน คิดค้นการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ทัศนคติต่อหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
	อย่างยิ่ง	ด้วย				$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านลักษณะของผู้นำ								
7.หัวหน้างานของท่าน มีทักษะในการแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าได้	7 (4.1%)	19 (11.2%)	50 (29.4%)	75 (44.1%)	19 (11.2%)	3.47	0.97	ดี
8.หัวหน้างานของท่านมี การประสานงานกับ บุคลากรภายในแผนก และบุคลากรภายนอก เพื่อให้งานประสบ ความสำเร็จ	10 (5.9%)	21 (12.4%)	47 (27.6%)	75 (44.1%)	17 (10%)	3.40	1.02	ปานกลาง
9.หัวหน้างานของท่าน สามารถกำหนดทิศทาง เป้าหมาย และแผนงาน และทำให้ทีมงานไปสู่ เป้าหมายที่วางไว้ได้	11 (6.5%)	27 (15.9%)	50 (29.4%)	65 (38.2%)	17 (10%)	3.30	1.05	ปานกลาง
รวม						3.38	0.95	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติต่อหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
	อย่างยิ่ง	ด้วย				$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านประสบการณ์และความสามารถ								
10.หัวหน้างานของท่าน เป็นผู้พัฒนาให้เกิด ความเปลี่ยนแปลงและ มีการทำงานอย่างเป็น ระบบ	16 (9.4%)	27 (15.9%)	47 (27.6%)	68 (40%)	12 (7.1%)	3.20	1.09	ปานกลาง
11.หัวหน้างานของท่าน มีความรู้ความเข้าใจใน งานที่ท่านทำเป็นอย่างดี	8	23	50	71	18	3.40	1.00	ปานกลาง
12.หัวหน้างานของท่าน สามารถแสดงความคิด เห็น และตอบ คำถามเกี่ยวกับงานที่ ทำได้	9	21	21	72	16	3.39	1.00	ปานกลาง
รวม						3.32	0.92	ปานกลาง
ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน								
13.หัวหน้างานของท่าน ให้การยกย่องและ มองเห็นความสำคัญ ของลูกน้องของตนทุก คนอย่างเท่าเทียมกัน	22 (12.9%)	21 (12.4%)	58 (34.1%)	60 (35.3%)	9 (5.3%)	3.07	1.09	ปานกลาง

ตาราง 6 (ต่อ)

ทัศนคติต่อหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
14.หัวหน้างานของท่าน มีการลงโทษและให้ รางวัลอย่างยุติธรรม	16 (9.4%)	27 (16.5%)	65 (38.2%)	58 (34.1%)	4 (2.4%)	3.04	0.99	ปานกลาง
15.หัวหน้างานของท่าน เป็นคนที่เหตุผลและรับ ฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น	16 (9.4%)	28 (16.5%)	45 (26.5%)	71 (41.8%)	10 (5.9%)	3.18	1.08	ปานกลาง
รวม						3.09	1.05	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน								
16.มีการให้ความ ร่วมมือและแก้ไขปัญหา ในการทำงานร่วมกัน งานที่ทำเป็นอย่างดี	3 (1.8%)	15 (8.8%)	36 (21.2%)	100 (58.8%)	16 (9.4%)	3.65	0.84	ดี
17.ท่านมีโอกาส สังสรรค์กับเพื่อน ร่วมงานอย่างเป็น กันเองนอกเหนือจาก การปฏิบัติงาน	2	16	32	101	19	3.70	0.83	ดี
18.เพื่อนร่วมงานมี ความจริงใจ ห่วงใย และให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกันและกัน	1 (0.6%)	13 (7.6%)	38 (22.4%)	89 (52.4%)	29 (17.1%)	3.78	0.84	ดี
รวม						3.70	0.70	ดี

จากตาราง 6 แสดง ทักษะต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ทักษะด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยสามารถแยกเป็นรายด้านดังนี้

1) ทักษะด้านลักษณะของผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

1.1 หัวหน้างานของท่านมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

1.2 หัวหน้างานของท่านมีการประสานงานกับบุคลากรภายในแผนกและบุคลากรภายนอก เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

1.3 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

2) ทักษะด้านประสิทธิภาพและความสามารถ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

2.1 หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2.2 หัวหน้างานของท่านมีการประสานงานกับบุคลากรภายในแผนกและบุคลากรภายนอก เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2.3 หัวหน้างานของท่านเป็นผู้พัฒนาให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและมีการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

3) ทักษะด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

3.1 หัวหน้างานของท่านเป็นคนมีเหตุผลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

3.2 หัวหน้างานของท่านให้การยกย่องและมองเห็นความสำคัญของลูกน้องของตนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

3.3 หัวหน้างานของท่านมีการลงโทษและให้รางวัลอย่างยุติธรรม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

4) ทักษะด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

4.1 เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ ห่วงใย และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

4.2 ท่านมีโอกาสสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

4.3 มีการให้ความร่วมมือและแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานทัศนคติต่อองค์กร ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และ ด้านสถานที่ทำงาน

ทัศนคติต่อองค์กร	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
	อย่างยิ่ง					$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน								
19.ระบบสวัสดิการ	26	39	67	37	1	2.70	1.00	ปานกลาง
ผลประโยชน์ที่ออกสู่	(15.3%)	(22.9%)	(39.4%)	(21.8%)	(0.6%)			
และเงินตอบแทนใน								
ลักษณะต่าง ๆ ที่ท่าน								
ได้รับมีความเหมาะสม								
20.เงินเดือนของท่าน	42	39	57	31	1	2.47	1.07	ไม่ดี
เหมาะสมกับวุฒิ								
การศึกษาและ								
ประสบการณ์การ								
ทำงาน								

ตาราง 7 (ต่อ)

ทัศนคติต่อองค์กร	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
21.เงินเดือนของท่านเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ	31 (15.3%)	49 (22.9%)	55 (39.4%)	34 (21.8%)	1 (0.6%)	2.56	1.03	ไม่ดี
รวม						2.57	0.95	ไม่ดี
ด้านความก้าวหน้า								
22.ท่านมีโอกาสด้านความรู้และความสามารถ	8 (4.7%)	26 (15.3%)	40 (23.5%)	81 (47.6%)	15 (8.8%)	3.40	1.00	ปานกลาง
23.งานที่ท่านทำมีโอกาสด้านตำแหน่ง	9 (5.3%)	20 (11.8%)	71 (41.8%)	64 (37.6%)	6 (3.5%)	3.22	0.89	ปานกลาง
24.องค์กรมีการสอบและวัดผลการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม	20 (11.8%)	27 (15.9%)	76 (44.7%)	44 (25.9%)	3 (1.8%)	2.90	0.98	ปานกลาง
รวม						3.17	0.78	ปานกลาง
25.นโยบายการทำงานเข้าใจง่ายและมีการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสม	13 (7.6%)	42 (24.7%)	87 (49.4%)	30 (17.6%)	1 (0.6%)	2.78	0.84	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ทัศนคติต่อองค์กร	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
26.องค์กรมีการสื่อสารข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง	11 (6.5%)	34 (20.0%)	66 (38.8%)	57 (33.5%)	2 (1.2%)	3.03	0.92	ปานกลาง
27.นโยบายขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	12 (7.1%)	34 (20.0%)	88 (51.8%)	34 (20.0%)	2 (1.2%)	2.88	.85	ปานกลาง
รวม						2.90	0.77	ปานกลาง
ด้านโครงสร้างองค์กร								
28.การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรในแต่ละครั้งช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น	27 (15.9%)	43 (25.3%)	75 (44.1%)	24 (14.1%)	1 (0.6%)	2.58	0.94	ไม่ดี
29.โครงสร้างในสายงานและลำดับการบังคับบัญชาในองค์กรมีความชัดเจน	21 (12.4%)	45 (25.5%)	57 (33.5%)	43 (25.3%)	4 (2.4%)	2.78	1.03	ปานกลาง
30.สายการบังคับ	20 (11.8%)	38 (22.4%)	75 (44.1%)	35 (20.6%)	2 (1.2%)	2.77	0.95	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ทัศนคติต่อองค์กร	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ระดับทัศนคติ		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
30.สายการบังคับบัญชาในองค์กรมีความเหมาะสม	20 (11.8%)	38 (22.4%)	75 (44.1%)	35 (20.6%)	2 (1.2%)	2.77	0.95	ปานกลาง
รวม						2.71	0.97	ปานกลาง
ด้านสถานที่ทำงาน								
31.สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานสร้างความสะดวกหรือรบกวนในการทำงาน	13 (7.6%)	50 (29.4%)	69 (44.1%)	36 (40.6%)	2 (21.2%)	2.79	0.90	ปานกลาง
32.อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน มีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการใช้สอยได้ตรงตามความต้องการ	13 (7.6%)	29 (17.1%)	56 (32.9%)	67 (39.4%)	5 (2.9%)	3.13	0.99	ปานกลาง
33.องค์กรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาหาร บริการที่จอดรถ รถรับ-ส่งพนักงาน ให้พนักงานอย่างเหมาะสม	55 (32.4%)	40 (23.5%)	43 (25.3%)	30 (17.6%)	2 (1.2%)	2.32	1.14	ไม่ดี
รวม						2.71	0.97	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดง ทักษะติดต่อองค์กร ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และ ด้านสถานที่ทำงาน โดยสามารถแยกเป็นรายด้านดังนี้

1) ทักษะด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติไม่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

1.1 ระบบสวัสดิการ ผลประโยชน์เกื้อกูล และเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ที่ท่านได้รับ มีความเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

1.2 เงินเดือนของท่านเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

1.3 เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

2) ทักษะด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

2.1 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2.2 งานที่ท่านทำมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

2.3 องค์กรมีการสอบและวัดผลการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

3) ทักษะด้านนโยบายองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

3.1 องค์กรมีการสื่อสารข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

3.2 นโยบายขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

3.3 นโยบายการทำงาน เข้าใจง่ายและมีการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

4) ทักษะด้านโครงสร้างองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

4.1 โครงสร้างในสายงาน และลำดับการบังคับบัญชาในองค์กรมีความชัดเจน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

4.2 สายการบังคับบัญชาในองค์กรมีความเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

4.3 การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรในแต่ละครั้งช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพดีขึ้น โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

5) ทัศนคติด้านสถานที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

5.1 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน มีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการใช้สอยได้ตรงตามความต้องการ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

5.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

5.3 องค์กรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาหาร บริการที่จอดรถ รถรับ-ส่งพนักงาน ให้พนักงานอย่างเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากการงาน

	น้อยที่สุด	น้อย	ไม่แน่ใจ	มาก	มากที่สุด	ระดับพฤติกรรมการทำงาน		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
พฤติกรรมการทำงาน								
ด้านการเพิ่มผลผลิต								
1.ผลลัพธ์ของการทำงานของท่าน	3	19	58	81	9	3.43	0.83	มาก
	(1.8%)	(11.2%)	(34.1%)	(47.6%)	(5.3%)			
เทียบกับเป้าหมายที่วางไว้โดยส่วนใหญ่								
บรรลุเป้าหมาย								
ตาราง 8 (ต่อ)								

พฤติกรรมการทำงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ไม่แน่ใจ	มาก	มากที่สุด	ระดับพฤติกรรมการทำงาน		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
2.ท่านทำงานได้อย่างถูกต้องช่วย ให้ข้อผิดพลาด จากการทำงานลดลง	1 (0.6%)	14 (8.2%)	51 (30.0%)	93 (54.7%)	11 (6.5%)	3.58	0.76	มาก
3.ท่านมีผลงานดีขึ้น	1 (0.6%)	11 (6.5%)	61 (35.9%)	81 (47.6%)	16 (9.4%)	3.59	0.77	มาก
รวม						3.53	0.69	มาก
ด้านการขาดงาน								
4.ท่านมาทำงานได้ ทันเวลา และมีความ พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้	1 (0.6%)	11 (6.5%)	32 (18.8%)	94 (55.3%)	32 (18.8%)	3.85	0.82	มาก
5.ท่านมีความตั้งใจ ในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับ	0	4 (2.4%)	19 (11.2%)	109 (64.1%)	38 (22.4%)	4.06	0.65	มาก
6.ท่านจะไม่ขาดงาน โดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น	0	8 (4.7%)	19 (11.2%)	99 (58.2%)	44 (25.9%)	4.05	0.75	มาก
รวม						3.99	0.63	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	น้อยที่สุด	น้อย	ไม่แน่ใจ	มาก	มากที่สุด	ระดับพฤติกรรมการทำงาน		
						$\bar{X}$	S.D	แปลผล
ด้านการลาออกจากงาน								
7.ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงาน	20 (11.8%)	35 (20.6%)	70 (41.2%)	25 (14.7%)	20 (11.8%)	2.94	1.14	ไม่แน่ใจ
8.ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่	22 (12.9%)	31 (18.2%)	68 (40.0%)	29 (17.1%)	20 (11.8%)	2.96	1.16	ไม่แน่ใจ
9.ท่านมีความสนใจที่จะโอนย้ายฝ่าย	17 (10.0%)	35 (20.6%)	59 (34.7%)	32 (18.8%)	27 (15.9%)	3.10	1.19	ไม่แน่ใจ
รวม						3.00	1.03	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 8 แสดง พฤติกรรมการทำงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน โดยสามารถแยกเป็นรายด้านดังนี้

1) พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

1.1 ท่านมีผลงานดีขึ้น โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

1.2 เงินเดือนของท่านเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

1.3 เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

2) พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน โดยรวมอยู่ในระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

2.1 ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06

2.2 ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05

2.3 ท่านมาทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

3) พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 โดยสามารถแยกเป็นรายข้อ (เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย) ดังต่อไปนี้

3.1 ท่านมีความสนใจที่จะโอนย้ายฝ่าย โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานไม่แน่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10

3.2 ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่ โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานไม่แน่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96

3.3 ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงาน โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานไม่แน่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานจำนวน 4 ข้อได้แก่

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ทักษะจิตส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 3 ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 4 ทักษะติดต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ตาราง 9 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคล	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุน ธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการลาออกจากงาน	
1.1 เพศ	X	X	X	t-test
1.2 อายุ	X	X	✓	F-test
1.3 ระดับการศึกษา	X	X	X	t-test
1.4 ระดับตำแหน่งงาน ในระดับปฏิบัติการ	X	✓	X	t-test
1.5 เงินเดือน	✓	X	X	F-test
1.6 ระยะเวลาในการ ปฏิบัติงานที่ธนาคาร	X	✓	✓	Brown- Forsythe

ตาราง 10 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ทักษะคนคิส่วนบุคคลในการได้รับการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ทัศนคติส่วนบุคคล	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจ สังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการลาออกจากงาน	
2.1 ด้านการ ได้รับความ ยอมรับนับถือ	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำ ในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำ ในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
2.2 ด้าน ความสำเร็จ ในหน้าที่การ งาน	✓ (มีความสัมพันธ์ปาน กลางในทิศทาง เดียวกัน)	✓ มีความสัมพันธ์ ปานกลางใน ทิศทางเดียวกัน)	X (ไม่มีความสัมพันธ์กัน)	Pearson Correlation

ตาราง 11 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการลาออกจากงาน	
3.1 ด้านลักษณะของผู้นำ	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
3.2 ด้านประสบการณ์และความสามารถ	✓ (มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
3.3 ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางเดียวกัน)	X (ไม่มีความสัมพันธ์กัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
3.4 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓ (มีความสัมพันธ์ปานกลางในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำมากในทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation

ตาราง 12 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ทัศนคติต่อ องค์กร	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคาร เฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการลาออกจากการงาน	
4.1 ด้าน สวัสดิการและ ค่าตอบแทน	X (ไม่มีความสัมพันธ์กัน)	X (ไม่มีความสัมพันธ์กัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
4.2 ด้าน ความก้าวหน้า	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำมาก ในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
4.3 ด้าน นโยบายองค์กร	✓ (มีความสัมพันธ์ปานกลาง ในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำมาก ในทิศทางเดียวกัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
4.4 ด้าน โครงสร้าง องค์กร	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางเดียวกัน)	X (ไม่มีความสัมพันธ์กัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation
4.5 ด้านสถานที่ ทำงาน	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำใน ทิศทางเดียวกัน)	X (ไม่มีความสัมพันธ์กัน)	✓ (มีความสัมพันธ์ต่ำมาก ในทิศทางตรงกันข้าม)	Pearson Correlation

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายความว่า เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

หมายเหตุ เครื่องหมาย X หมายความว่า ไม่เป็นไปตามสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 6 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศแตกต่างกันของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ สมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเพศเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.646	0.058
2.ด้านการขาดงาน	0.088	0.350
3.ด้านการลาออกจากการงาน	0.033	0.855

จากตาราง 13 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.058 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.350 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.855 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.(2-tailed)
----------------------------	-----	-----------	------	---	----	----------------

1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	3.56	0.81	0.441	168	0.660
	หญิง	3.51	0.62			
2.ด้านการขาดงาน	ชาย	3.91	0.7	-1.263	168	0.208
	หญิง	4.03	0.59			
3.ด้านการลาออกจากงาน	ชาย	3.06	1.03	0.645	168	0.520
	หญิง	2.96	1.04			

จากตาราง 14 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.660 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศของพนักงานพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.208 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศของพนักงานพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.520 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เพศของพนักงานพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน

มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.109	2	167	0.897
2.ด้านการขาดงาน	2.381	2	167	0.096

3.ด้านการลาออกจากงาน	1.144	2	167	0.321
----------------------	-------	---	-----	-------

จากตาราง 15 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงานและด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.897, 0.096 และ 0.321 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	1.105	2	0.553	1.137	0.323

	ภายในกลุ่ม	81.183	167	0.486		
	รวม	82.288	169			
2.ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.361	2	0.680	1.697	0.186
	ภายในกลุ่ม	66.956	167	0.401		
	รวม	68.317	169			
3.ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	10.388	2	5.194	5.091**	0.007
	ภายในกลุ่ม	170.389	167	1.020		
	รวม	180.777	169			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของของ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ One – Way Analysis of Variance : One Way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต และ ด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.323 และ 0.186 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตและ ด้านการขาดงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	23 – 32 ปี	33 – 42 ปี	43 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.02	3.19	2.24
23 – 32 ปี	3.02	-	-0.1712	0.7800**
		-	0.336	0.006
33 – 42 ปี	3.19	-	-	0.9512**
		-	-	0.002
43 ปีขึ้นไป	2.24	-	-	-
		-	-	-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีแบบ Least Significant Difference (LSD) พบว่า พนักงานที่มีอายุ 43 ปีขึ้นไป กับ พนักงานที่มีอายุ 23 – 32 ปี และ 33 – 42 ปี พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.006 และ 0.002 ซึ่งน้อยกว่ากว่า 0.01 ตามลำดับ หมายความว่า พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 43 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกต่ำกว่าพนักงานที่มีอายุ 23 – 32 ปี และ 33 – 42 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.7800 และ 0.9512 ตามลำดับ

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ สมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาเปรียบเทียบกับ พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	3.687	0.057
2.ด้านการขาดงาน	0.656	0.419
3.ด้านการลาออกจากงาน	2.237	0.137

จากตาราง 18 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.057 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.419 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.(2-tailed)
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ปริญญาตรี	3.55	0.62	0.405	168	0.686
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.50	0.80			
2.ด้านการขาดงาน	ปริญญาตรี	3.99	0.58	0.172	168	0.863
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	0.70			
3.ด้านการลาออกจากงาน	ปริญญาตรี	2.91	0.97	1.357	168	0.177
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.13	1.11			

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.686 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.863 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ของพนักงานพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.177 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการแตกต่างกันของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ สมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.016	0.899
2.ด้านการขาดงาน	2.277	0.133
3.ด้านการลาออกจากงาน	1.228	0.269

จากตาราง 20 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.899 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.133 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.269 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances assumed) นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน	ระดับตำแหน่งงาน ในระดับปฏิบัติการ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.(2-tailed)
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	เจ้าหน้าที่ C1-3 (งานทักษะ)	3.48	0.66	1.022	168	0.308
	เจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ)	3.59	0.73			
2.ด้านการขาดงาน	เจ้าหน้าที่ C1-3 (งานทักษะ)	3.87	0.67	2.568*	168	0.011
	เจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ)	4.11	0.56			
3.ด้านการลาออกจากงาน	เจ้าหน้าที่ C1-3 (งานทักษะ)	2.91	0.97	0.075	168	0.940
	เจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ)	3.00	1.10			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.308 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.940 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ระดับการศึกษา ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 เงินเดือนที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเงินเดือน โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	0.897	3	166	0.444
2.ด้านการขาดงาน	1.184	3	166	0.317
3.ด้านการลาออกจากงาน	2.211	3	166	0.089

จากตาราง 22 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงานและด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.444, 0.317 และ 0.089 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 23 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของของพนักงานธนาคารสาขายาน
สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการ
ขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามเงินเดือน

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	ระหว่างกลุ่ม	5.258	3	1.753	3.777*	0.012
	ภายในกลุ่ม	77.030	166	0.464		
	รวม	82.288	169			
2.ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.778	3	0.926	2.345	0.075
	ภายในกลุ่ม	65.539	166	0.395		
	รวม	68.317	169			
3.ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.365	3	2.122	2.019	0.113
	ภายในกลุ่ม	174.412	166	1.051		
	รวม	180.777	169			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความสมมติฐานความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของของ
พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการ
เพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามเงินเดือน โดยใช้สถิติ One – Way
Analysis of Variance : One Way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่ง
หนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต และ ด้านการขาดงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.075
และ 0.113 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1)
หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตและ ด้านการขาดงาน
ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยว่าคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังตาราง 24

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามเงินเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่

อายุ	ค่าเฉลี่ย	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	30,001 – 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.41	3.62	3.59	4.05
10,001 – 20,000 บาท	3.41	-	-0.2112	-0.1768	-0.6355**
		-	0.095	0.313	0.002
20,001 – 30,000 บาท	3.62	-	-	0.344	-0.4243
		-	-	0.858	0.051
30,001 – 40,000 บาท	3.59	-	-	-	-0.4587
		-	-	-	0.066
40,001 บาทขึ้นไป	4.05	-	-	-	-
		-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามเงินเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีแบบ Least Significant Difference (LSD)

พบว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท กับ พนักงานที่มีเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป พบว่ามีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่ากว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตต่ำกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 40,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.6355

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีค่าความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) ที่ระดับความเชื่อมั่นเปอร์เซ็นต์ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 25 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร โดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig
1.ด้านการเพิ่มผลผลิต	2.881*	3	166	0.038
2.ด้านการขาดงาน	0.099	3	166	0.960
3.ด้านการลาออกจากงาน	0.895	3	166	0.445

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มอายุ พบว่าประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่ายอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน ซึ่งจะใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน		Statistic ^a	df1	df2	Sig
ด้านการเพิ่มผลผลิต	Brown-Forsythe	4.453**	3	44.584	0.008

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร โดยการทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว

(One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe พฤติกรรมการทำงานของของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ดังนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีทดสอบแบบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ดังแสดงในตาราง 27

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1- 3 ปี	4-6 ปี	7 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	3.7117	-	0.3276*	-0.1031	-0.2550
1- 3 ปี	3.3841	-	-	-0.4307	-
4- 6 ปี	3.8148	-	-	-	-0.1519
7 ปีขึ้นไป	3.9667	-	-	-	-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่ม

ผลผลิต จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett's T3 พบว่า พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ต่ำกว่า 1 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ต่ำกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำกว่าพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 1- 3 ปี โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.3276

ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานและ ด้านการลาออกจากงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.960 และ 0.445 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารไม่แตกต่างกัน จึงใช้ค่าสถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ด้านการขาดงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.987	3	0.662	1.657	0.178
	ภายในกลุ่ม	66.330	166	0.400		
	รวม	68.317	169			
ด้านการลาออกจากงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.516	3	1.172	1.097	0.352
	ภายในกลุ่ม	177.261	166	1.068		
	รวม	180.777	169			

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากการงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร โดยใช้สถิติ One – Way Analysis of Variance : One Way ANOVA พบว่า

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานและ ด้านการลาออกจากการงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.178 และ 0.352 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากการงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 2 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ทศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H₀ : ทศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H₁ : ทศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง(H₁) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) ปฏิเสธสมมติฐานรอง(H₁) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.393**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.283**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.289**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.393 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศคนคิส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.283 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศคนคิส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.289 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ทศคนคิส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศคนคิส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทักษะคนส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคนส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทักษะคนส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.566**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.463**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.116	0.133	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคนส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคนส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

กิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.566 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางกล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.463 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าถึงพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.133 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 4 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ (หัวหน้างาน)				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.308**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.267**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.339**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ (หัวหน้างาน) กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (หัวหน้างาน) ในด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.308 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (หัวหน้างาน) ในด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.267 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (หัวหน้างาน) ในด้านลักษณะของผู้นำเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน(หัวหน้างาน)ในด้านลักษณะของผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.339 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน(หัวหน้างาน)ในด้านลักษณะของผู้นำเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้าน ประสิทธิภาพและความสามารถ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุน ธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและ ความสามารถ				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.428**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.295**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.330**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานใน ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาด งาน ด้านการลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติต่อหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกา รทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.428 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคาร สาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและ เพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการ เพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.295 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในการการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับและพนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.330 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสิทธิภาพและความสามารถ (หัวหน้างาน) เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในการใช้หลักประชาธิปไตยในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายางงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05 ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานใน ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.294**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.134	0.082	ไม่มีความสัมพันธ์กัน	-
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.407**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation

Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.294 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.082 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.407 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานใน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.497*	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.366**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.199**	0.009	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.497 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.366 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายละเอียดถึงความถึงพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.199 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำมากกล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 4 ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายขององค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 5 สมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.040	0.607	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการขาดงาน	170	-0.091	0.238	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.220**	0.004	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.607 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.238 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.220 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทักษะติดต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	ทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.359**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.177*	0.021	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.264**	0.001	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.359 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.177 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำมาก

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.264 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทักษะติดต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ทักษะติดต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทักษะติดต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทักษะติดต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กร กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	ทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กร				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.428**	0.000	มีความสัมพันธ์ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.192*	0.012	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก	เดียวกัน
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.307**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 37 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า ทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ

0.428 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กร เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครในด้านการขาดงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.192 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำมาก

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.307 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กรเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4.4 ทักษะคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทักษะคิดต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทักษะคิดต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทักษะคิดต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.328**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.139*	0.071	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.321**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	ตรงกันข้าม

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 38 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า

Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.328 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร เพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.071 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.321 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กรเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 4.5 ทศนคติต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_0 : ทศนคติต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

H_1 : ทักษะติดต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานส่นับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig (2-tailed) มากกว่า 0.05

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะติดต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานส่นับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน	ทักษะติดต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	170	0.265**	0.000	มีความสัมพันธ์ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	170	0.134	0.081	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการลาออกจากงาน	170	-0.203**	0.008	มีความสัมพันธ์ต่ำมาก	ตรงกันข้าม

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างทักษะติดต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานส่นับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกลาออกจากงาน โดยใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานส่นับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะติดต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานส่นับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ในการเพิ่มผลผลิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.265 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานในการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการขาดงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.081 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทศนคติต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการลาออกจากงานมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ทศนคติต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในการลาออกจากงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.203 แสดงว่า ตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำมาก กล่าวคือ กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อองค์กรในด้านสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลงในระดับต่ำมาก

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่มผลผลิต	ด้านการขาดงาน	ด้านการลาออกจากงาน	
1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.3 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.4 ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5 เงินเดือนในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Brown-Forsythe

ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่ม ผลผลิต	ด้านการขาด งาน	ด้านการลาออก จากงาน	
2.1 ทักษะคิดส่วนบุคคลในการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2 ทักษะคิดส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3.1 ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่ม ผลผลิต	ด้านการขาด งาน	ด้านการลาออก จากงาน	
3.2 ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานในด้านประสบการณ์และ ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร สาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคาร เฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
3.3 ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานในการใช้หลักประชาธิปไตยใน ที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่ง หนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
3.4 ทักษะติดต่อหัวหน้างานและเพื่อน ร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่ง หนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่ม ผลผลิต	ด้านการขาด งาน	ด้านการลาออก จากงาน	
4.1 ทักษะติดต่อองค์กรในด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัด ธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
4.2 ทักษะติดต่อองค์กรในด้าน ความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัด ธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
4.3 ทักษะติดต่อองค์กรในด้านนโยบาย องค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 40 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร			สถิติที่ใช้
	ด้านการเพิ่ม ผลผลิต	ด้านการขาด งาน	ด้านการลาออก จากงาน	
4.4 ทักษะติดต่อองค์กรในด้าน โครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคาร เฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
4.5 ทักษะติดต่อองค์กรใน ด้าน สถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารสาขางาน สนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคาร เฉพาะกิจแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตาม สมมติฐาน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษา ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยจะศึกษาด้าน ลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านทัศนคติต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติต่อ หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทัศนคติต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาขางานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะเป็นประโยชน์ต่อ องค์กร ในการนำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการบริหารเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในการบริหารงาน ในด้านทรัพยากรบุคคลของธนาคาร จะได้นำไปปรับปรุงและแก้ไข ในการเพิ่มทัศนคติที่ดีของพนักงาน ต่อ หัวหน้างานและองค์กร เพื่อจะได้รักษาทรัพยากรบุคคลที่มีค่าเพื่อให้องค์กรเติบโตอย่างเข้มแข็ง ต่อไป ผลที่ได้จากการวิจัยนี้จะนำเสนอผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้ทราบถึงมูลเหตุต่างๆ เพื่อใช้ในการ วางแผนด้านกลยุทธ์ ทางด้านทรัพยากรบุคคล ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อธนาคาร รวมไปถึง ผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องนี้ต่อ สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการศึกษาหรือเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับ ปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ที่มีผลกับ พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติส่วนบุคคล ได้แก่ ทัศนคติด้านการได้รับความ ยอมรับนับถือ ทัศนคติด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สาขางานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ทัศนคติด้านลักษณะของผู้นำ ทัศนคติด้านประสบการณ์และความสามารถ ทัศนคติด้านการใช้หลัก ประชาธิปไตยในที่ทำงาน ทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานสาขางานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านทัศนคติต่อองค์กร ได้แก่ ทัศนคติด้านสวัสดิการ และค่าตอบแทน ทัศนคติด้านความก้าวหน้า ทัศนคติด้านนโยบายองค์กร ทัศนคติด้านโครงสร้าง

องค์กรทัศนคติด้านสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ทัศนคติส่วนบุคคลในการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3. ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

4. ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวนทั้งสิ้น 250 คน (ข้อมูล ณ 16 มิถุนายน 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เนื่องจากทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงทำการกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างจากสูตร ของ Taro Yamane (Yamane, 1970 : 580 – 581)

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 165 คน เพิ่มกลุ่มตัวอย่างอีก 5 คน ดังนั้นในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 170 คน โดยเลือกใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ด้วยการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ประกอบด้วยแบบสอบถามที่มีคำถามแบบให้เลือกตอบ จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ ของ พนักงานต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแบ่ง เป็น ทัศนคติส่วนบุคคล (ในด้านการได้รับความยอมรับนับถือและด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน) ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (ในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการให้หลักปรึกษาโดยไม่ในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน) และทัศนคติต่อองค์กร (ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงาน) โดยใช้คำถามปลายปิด Close-ended response questions) แบบลิเคิร์ต (Method of summated rating the Likert scale) ศิริวรรณ เสรีรัตน์) เป็นมาตรวัดแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับโดยให้ผู้ตอบคำถามเลือกตอบได้เพียงคำตอบเดียว จำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากแนวคิดเรื่องโมเดลพฤติกรรมองค์การ เพื่อวัดระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งวัด 3 ด้าน จำนวน 9 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ทำการแบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูล ออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าจากหนังสือตำรา บทความ ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เอกสารที่เกี่ยวข้อง และแหล่งข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 170 คน

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการต่อดังนี้

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ โดยการทำ Pretest กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ชุด เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่นจากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบัค หรือ (Cronbach's alpha coefficient)

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

จากผลการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ได้รับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับพนักงานสายงานสนับสนุนธุรกิจของธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งของในกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 ชุด เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.924 โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics Analysis)

- 1.1 การหาร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารในแบบสอบถามส่วนที่ 1

- 1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลพนักงานธนาคารในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3

- 1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: S.D.) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลผู้ให้บริการในแบบสอบถามส่วนที่ 2, 3

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

- 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้ทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลในส่วนขอเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ

2.2 สถิติวิเคราะห์ค่าเอฟ (F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร

2.3 สถิตีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 2, 3, 4 ได้แก่ ทักษะคนคิส่วนบุคคล ทักษะคนคิต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และ ทักษะคนคิต่อองค์กร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า

ด้านเพศ พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 62.9 และเพศชาย จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 37.1

ด้านอายุ พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 23 – 32 ปี จำนวน 109 คนคิดเป็นร้อยละ 64.1 รองลงมาคือ อายุ 33 – 42 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อายุ 43 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คนคิดเป็นร้อยละ 8.8

ด้านระดับการศึกษา พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 38.2

ด้านระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่C 1-3 (งานทักษะ) จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 52.4 รองลงมาเป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ) จำนวน 81คน คิดเป็นร้อยละ 47.6

ด้านเงินเดือน พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 รองลงมา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 1- 3 ปี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 รองลงมา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 4-6 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 7 ปีขึ้นไปจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในด้านต่างๆ ของ พนักงานที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแบ่ง เป็น ทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และ ทัศนคติต่อองค์กรเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลด้านทัศนคติในด้านต่างๆ ของ พนักงานที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงาน พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า

1. **ทัศนคติส่วนบุคคล** ได้แก่ ทัศนคติด้านในด้านการยอมรับนับถือ และด้านความสำเร็จ ในหน้าที่การงาน โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

1.1 **ทัศนคติด้านการยอมรับนับถือ** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

1.1.1 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

1.1.2 เมื่อท่านทำงานดีท่านมักจะได้รับการยอมรับและคำชมเชย โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49

1.1.3 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43

1.2 **ทัศนคติด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

1.2.1 ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86

1.2.2 ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

1.1.3 ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน คิดค้นการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

2.ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

2.1 **ทัศนคติด้านลักษณะของผู้นำ** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

2.1.1 หัวหน้างานของท่านมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47

2.1.2 หัวหน้างานของท่านมีการประสานงานกับบุคลากรภายในแผนกและบุคลากรภายนอกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2.1.3 ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

2.2 **ทัศนคติด้านประสบการณ์และความสามารถ** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

2.2.1 หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2.2.2 หัวหน้างานของท่านมีการประสานงานกับบุคลากรภายในแผนกและบุคลากรภายนอกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

2.2.3 หัวหน้างานของท่านเป็นผู้พัฒนาให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและมีการทำงานอย่างเป็นระบบ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.20

2.3 **ทัศนคติด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

2.3.1 หัวหน้างานของท่านเป็นคนมีเหตุผลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18

2.3.2 หัวหน้างานของท่านให้การยกย่องและมองเห็นความสำคัญของลูกน้องของตนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07

2.3.3 หัวหน้างานของท่านมีการลงโทษและให้รางวัลอย่างยุติธรรม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.04

2.4 **ทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

2.4.1 เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ ห่วงใย และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78

2.4.2 ท่านมีโอกาสสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70

2.4.3 มีการให้ความร่วมมือและแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน โดยมีระดับทัศนคติดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

3.**ทัศนคติต่อองค์กร** ในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และ ด้านสถานที่ทำงาน โดยพิจารณาเป็นรายด้านดังนี้

3.1 **ทัศนคติด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติไม่ดี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

3.1.1 ระบบสวัสดิการ ผลประโยชน์เกื้อกูล และเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70

3.1.2 เงินเดือนของท่านเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56

3.1.3 เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47

3.2 **ทัศนคติด้านความก้าวหน้า** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

3.2.1 ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

3.2.2 งานที่ท่านทำมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.22

3.2.3 องค์กรมีการสอบและวัดผลการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90

3.3 **ทัศนคติด้านนโยบายองค์กร** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

3.3.1 องค์การมีการสื่อสารข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

3.3.2 นโยบายขององค์การสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88

3.3.3 นโยบายการทำงาน เข้าใจง่ายและมีการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

3.4 **ทัศนคติด้านโครงสร้างองค์กร** โดยรวมอยู่ในระดับทัศนคติปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

3.4.1 โครงสร้างในสายงาน และลำดับการบังคับบัญชาในองค์กรมีความชัดเจน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.78

3.4.2 สายการบังคับบัญชาในองค์กรมีความเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77

3.4.3 การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรในแต่ละครั้งช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58

3.5 **ทัศนคติด้านสถานที่ทำงาน** โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

3.5.1 อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน มีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการใช้สอยได้ตรงตามความต้องการ โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

3.5.2 สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน โดยมีระดับทัศนคติปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79

3.5.3 องค์การมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาหาร บริการที่จอดรถ รถรับ-ส่งพนักงาน ให้พนักงานอย่างเหมาะสม โดยมีระดับทัศนคติไม่ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีระดับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับพฤติกรรมการทำงานมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ดังนี้

1.พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต โดยรวมอยู่ในระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้

- 1.1 ท่านมีผลงานดีขึ้น โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.70
- 1.2 เงินเดือนของท่านเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56
- 1.3 เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.47
2. พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน โดยรวมอยู่ในระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้
 - 2.1 ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับ โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06
 - 2.2 ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05
 - 2.3 ท่านมาทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85
3. พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 โดยแยกเป็นรายข้อดังนี้
 - 3.1 ท่านมีความสนใจที่จะโอนย้ายฝ่าย โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานไม่แน่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.10
 - 3.2 ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่ โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานไม่แน่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.96
 - 3.3 ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงาน โดยมีระดับพฤติกรรมการทำงานไม่แน่ใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ลักษณะเพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่าแตกต่างกัน ดังนี้

อายุ ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้าน การขาดงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

เงินเดือน ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากงาน แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ทศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ ในด้านการลาออกจากงานซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสบการณ์และความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำกับในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ ในด้านการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านประสบการณ์และความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางในด้านการเพิ่มผลผลิต และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ในด้านการขาดงาน และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำในด้านการลาออกจากงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำในด้านการเพิ่มผลผลิต และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับปานกลาง ในด้านการลาออกจากการงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง ในด้านการเพิ่มผลผลิต และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำในด้านการขาดงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ทศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ดังนี้

ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ ในด้านการลาออกจากการงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำ ในด้านการเพิ่มผลผลิต และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมาก ในด้านการขาดงาน และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ ในด้านการลาออกจากการงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำมากในด้านการขาดงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ ในด้านการลาออกจากการงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ในด้านการเพิ่มผลผลิต และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำในด้านการลาออกจากการงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับต่ำในด้านการเพิ่มผลผลิต ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำมาก ในด้านการลาออกจากการงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.ปัจจัยทางด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ เงินเดือน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคารที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน พบว่า

1.1 เพศ พบว่า พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงานและด้านการลาออกจากการงาน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับกรณีการ เหมือนประเสริฐ (2548:124) วิจัยเรื่องทัศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวตปิโตรเลียม (ประเทศไทย) จำกัด

1.2 อายุ พบว่า พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ไม่แตกต่าง อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากการงานที่แตกต่างกัน คือ พนักงานที่มีอายุ 33 – 42 ปี และพนักงานที่มีอายุ 23 – 32 ปี มีพฤติกรรมด้านการลาออกมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 43 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (Griffeth; Hom; & Gaertner. 2000: 463-488) พบว่าพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะไม่อยากลาออกหรือย้ายงาน ทั้งนี้เนื่องจากการมีระยะเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนหรือค่าจ้างมากขึ้นและมีสิทธิในการลาพักผ่อนได้มากขึ้น

1.3 ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน เนื่องจากว่าระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันมากคือระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี ระดับพฤติกรรมการทำงานจึงไม่มีความแตกต่างกัน

1.4 ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ พบว่า พนักงานธนาคารสาขางานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตและด้านการลาออกจากการงานไม่แตกต่างกัน แต่มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานแตกต่างกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ C1-3 (งานทักษะ) มีพฤติกรรมด้านการขาดงาน(โดยถ้ามองในรายชื่อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่เหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) น้อยกว่า เจ้าหน้าที่วิชาชีพ P 1 - 4 (งานวิชาชีพ) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ เดวิส (Davis. 1977) บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ Supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจหมายความว่ามีความรับผิดชอบในงานมากกว่า

1.5 เงินเดือน พบว่า พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานและ ด้านการลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน โดยจากการศึกษาพบว่าพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีเงินเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตต่ำกว่าพนักงานที่มีเงินเดือน 40,001 บาท อาจเป็นเพราะเงินเดือนที่ต่ำกว่าทำให้จึงส่งผลให้พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันทุ่มเทความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไป เป็นผลให้พฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตนั้นแตกต่างกันด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุวรรณ วิฒนาวิชศาสตร์ (2547) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควบรวมกิจการ กรณีศึกษา “ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)” พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ และระดับขั้นการปฏิบัติงานภายในธนาคารต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานภายหลังการควบรวมกิจการแตกต่างกัน

1.6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานและ ด้านการลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านการเพิ่มผลผลิตแตกต่างกัน พบว่าพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร ต่ำกว่า 1 ปี จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำกว่าพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร 1- 3 ปี อาจเพราะว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 1 ปีเมื่อเข้ามาทำงานแล้วไม่ได้ทำงานตรงตามความสามารถและประสบการณ์ตามที่สมัครเข้ามา ทำให้มีเกิดการเบื่อหน่ายและไม่อยากทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer et. al. (1971) ที่กล่าวว่าบุคคลจะชอบงานที่ทำถ้าได้ทำงานที่ตรงกับความสามารถและความชำนาญของเขา ทักษะและการศึกษาของบุคคลมีความสัมพันธ์ที่สำคัญมากกับการทำงาน

2.ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า

2.1 ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการได้รับความยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมด้านการลาออก กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้นพฤติกรรม

การทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะเพิ่มขึ้นตาม เช่นกันกับพฤติกรรมด้านการขาดงาน (โดยถ้ามองในรายข้อหมายความว่าพนักงานทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที และพนักงานมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับและ พนักงาน จะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น) กล่าวคือ หากพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร มีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้นก็ทำให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และเมื่อมีทัศนคติส่วนบุคคลในด้านการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครจะน้อยลง สอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer, et al.1971 : 280 - 283 ที่กล่าวว่า ลักษณะทางสังคมในการทำงาน (social aspects of the job) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความต้องการที่จะเป็นเจ้าของ และต้องการการยอมรับทางสังคม บุคคลที่รู้สึกว่าเป็นสมาชิกคนหนึ่งของการทำงาน หรือของกลุ่ม จะมีความสุขกับงานของเขา มากกว่าบุคคลที่พบว่าตนเองไม่เหมาะสมกับกลุ่ม องค์ประกอบทางสังคม

2.2 ทัศนคติส่วนบุคคลในด้านความสำเร็จในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และไม่มีความสัมพันธ์ในด้านการลาออก กล่าวคือ พนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายหรือแก้ปัญหาในงานที่ทำได้ ก็จะทำให้ผลผลิตเพิ่มมากขึ้นเนื่องจากมีความตั้งใจในการทำงาน และมีความพร้อมในการปฏิบัติงาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์ในด้านการลาออก สอดคล้องกับแนวคิดของ บันดูรา และอัลเบิร์ต (Bandura; & Albert. 1977: 25) ซึ่งกล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานว่า มีคุณลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน คือ ความรับผิดชอบ ความอดทน ความพยายามมานะอดุสหาหะ ความเชื่อมั่นในตนเอง การสร้างความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งทำให้พฤติกรรมในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

3.ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านลักษณะของผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า

3.1 ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน (หัวหน้างาน)ในด้านลักษณะของผู้นำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และมีความสัมพันธ์

ในทิศทางตรงกันข้ามในด้านการลาออก กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อหัวหน้างานด้านลักษณะของผู้นำดี เช่น หัวหน้างานมีการประสานงานกับบุคลากรภายในแผนกและบุคลากรภายนอกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ทำให้งานประสบผลสำเร็จ มีการกำหนดทิศทางการทำงาน ซึ่งนำไปสู่การเพิ่มผลผลิตและที่มากขึ้นและ ทำให้มีความตั้งใจในการทำงาน ช่วยให้พนักงานไม่อยากขาดงาน และรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมากขึ้น และทำให้พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด ของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2550:196 ที่กล่าวถึง ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึงความสามารถที่จะมีอิทธิพลและจูงใจบุคคลอื่นให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ กระบวนการเป็นผู้นำจะเกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจหน้าที่ เพื่อช่วยให้บรรลุเป้าหมายของกลุ่ม การจูงใจสมาชิกองค์การให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย

3.2 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านประสพการณ์และความสามารถ (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับปานกลาง และในด้านการขาดงานในระดับต่ำ ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อหัวหน้างานในด้านประสพการณ์และความสามารถที่ดีก็จะทำให้มีการเพิ่มผลผลิตในการทำงานมากขึ้นเพราะเมื่อพนักงานไม่เข้าใจในเนื้อหาของงาน หัวหน้างานก็สามารถตอบคำถามได้ทำให้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ส่วนในด้านการขาดงาน เมื่อพนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงาน ช่วยให้พนักงานไม่อยากขาดงาน และรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมากขึ้น และทำให้พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกจากงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ 2550:196) ที่กล่าวว่า ผู้จัดการที่มีประสิทธิผลจะเพิ่มความเป็นผู้สอนงานมานานมากกว่าความเป็นนาย ผู้จัดการจะได้รับการคาดหวังจากพนักงานว่าจะเป็นผู้จัดการด้านการสอนงาน แนะนำ แนะนำ และกระตุ้น เพื่อช่วยให้พนักงานปรับปรุงสมรรถนะด้านการทำงาน

3.3 ทศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน (หัวหน้างาน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำ และไม่มีความสัมพันธ์กันในการขาดงาน ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่ง

หนึ่งในกรุงเทพมหานครมีทัศนคติต่อหัวหน้างานในด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงานมาก ก็จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานเพิ่มผลผลิตในการทำงานมากขึ้น ส่วนในด้านการลาออกจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่า หากหัวหน้างานใช้หลักประชาธิปไตยทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกยุติธรรม ทำให้ปัญหาด้านการลาออกลดลง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องการศึกษาพฤติกรรมผู้นำของมหาวิทยาลัยแห่งรัฐโอไฮโอ (Ohio State University) ซึ่งนำโดย Halpin, Winer and Stogdill (cited in Hoy and Miskel, 2001) ว่าผู้นำที่มุ่งมิตรสัมพันธ์ (consideration) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งทำให้เกิดมิตรภาพ ความเชื่อถือ ไว้วางใจซึ่งกันและกัน ความยกย่องนับถือ และมีสัมพันธภาพอันอบอุ่น ระหว่างผู้นำและหน่วยงานหรือสมาชิก เพื่อนร่วมงานให้คำแนะนำช่วยเหลือและให้รางวัลเมื่อทำงานได้สำเร็จ

3.4 ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับปานกลาง และด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ต่ำ ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำมาก กล่าวคือเมื่อเพื่อนร่วมงานมีการให้ความช่วยเหลือกัน มีการให้ความร่วมมือและแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน ทำให้ผลผลิตดีขึ้นเนื่องจากการร่วมมือกัน และมีความสัมพันธ์เล็กน้อยในด้านการขาดงาน เพราะได้รับความร่วมมือกันทำให้ลดการขาดงานลง และเมื่อมีสัมพันธภาพที่ดีก็จะทำให้พนักงานไม่อยากรลาออก เนื่องจากมนุษย์เราเป็น ซึ่งสอดคล้องกับ พรพรรณ (2543: 30) ที่กล่าวว่า การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

4. ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กรด้านโครงสร้างองค์กร ด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า

4.1 ทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการขาดงาน แต่มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำในด้านการลาออกจากงาน กล่าวคือ การเพิ่มผลผลิตและความตั้งใจในการทำงานไม่ได้เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อองค์กรในด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน อาจเป็นได้ว่าเนื่องจากองค์กรเป็นรัฐวิสาหกิจ ระบบสวัสดิการและค่าตอบแทนมีความครอบคลุมและเปิดเผยและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่พนักงานได้รับมอบหมายและรับผิดชอบแล้ว ทัศนคติในด้านนี้จึงไม่มีความสัมพันธ์

แต่มีความสัมพันธ์ในด้านการลาออก คือหากพนักงานมีทัศนคติในด้านนี้เพิ่มขึ้นจะส่งผลให้การลาออกน้อยลง

4.2 ทัศนคติต่อองค์กรในด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำ และด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ต่ำมาก ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ กล่าวคือ การเลื่อนขั้นในองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับการประเมินผลการทำงาน แต่องค์กรมีการสอบวัดผลโดยหากพนักงานทำงานมาได้ระยะเวลาดำเนินการตามกำหนดก็จะมีสิทธิสอบได้ทุกคน ทำให้ทัศนคติในด้านนี้ต่อการเพิ่มผลผลิตและ ด้านการขาดงานต่ำ และหากพนักงานคิดว่าการตนเองมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ก็จะทำให้พฤติกรรมด้านการลาออกน้อยลง

4.3 ทัศนคติต่อองค์กรในด้านนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับปานกลาง และด้านการขาดงานมีความสัมพันธ์ต่ำมาก ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ กล่าวคือ หากนโยบายการทำงาน เข้าใจง่ายและมีการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสม และนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะทำให้พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตเพิ่มมากขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความชัดเจนในการทำงาน พนักงานจะมีความตั้งใจในการทำงาน ช่วยให้ไม่อยากขาดงาน และมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่มากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมในด้านการลาออกน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับ อีรพร สุทธิโส (2550: 35) ได้สรุปความหมายว่า พฤติกรรม หมายถึง การทำงานเป็นทักษะในการทำงานหรือปฏิบัติงาน หรือการแสดงออกของพนักงานที่เหมาะสมและสอดคล้องในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือนโยบายขององค์กร

4.4 ทัศนคติต่อองค์กรในด้านโครงสร้างองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการขาดงาน ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ กล่าวคือ หากโครงสร้างการทำงานในองค์กรชัดเจนทำให้การเพิ่มผลผลิตในการทำงานดีขึ้นทั้งนี้ เพราะพนักงานทุกคนในองค์กรต้องถูกควบคุมให้ปฏิบัติตามความต้องการขององค์กร หรือตามเหตุผลที่องค์กรแจ้งดังนั้น งานและคำบรรยายลักษณะงาน จึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดในการควบคุมพฤติกรรมคนภายในองค์กร และส่งผลให้ลดการลาออกของพนักงานเนื่องจากมีความชัดเจนในการทำงานเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับพนักงาน

4.5 ทศนคติต่อองค์กรในด้านด้านสถานที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตในระดับต่ำ แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการขาดงาน ส่วนในด้านการลาออกมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำมาก กล่าวคือ สถานที่ทำงานช่วยสร้างบรรยากาศในการทำงาน กระตุ้นให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในการทำงาน และหากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อสถานที่ทำงานจะช่วยลดการลาออกของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชาวิ ลีเมเนตร (2546) ที่ได้ศึกษาทัศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานกรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) พบว่า ทัศนคติในการทำงานด้านต่างๆ ซึ่งประกอบด้วยด้าน สถานที่ทำงาน ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน และด้านการยอมรับนับถือเป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” พบว่า

- 1.องค์กรควรมีการเพิ่มแรงจูงใจให้กับพนักงานระดับ เจ้าหน้าที่C 1-3 (งานทักษะ) โดยมุ่งเน้นกลุ่มพนักงานรุ่นใหม่ที่มีอายุการทำงานไม่มาก ประสบการณ์ในการทำงานน้อยและเงินเดือนยังไม่สูงนัก โดยมีการจัดฝึกอบรม หรือ เพิ่มทักษะการทำงานและมีการหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานได้มีการเรียนรู้งานในฝ่ายงานของตนอย่างทั่วถึงในทุกๆแผนกเพื่อเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ และให้พนักงานได้มีโอกาสได้ค้นพบงานที่ตนเองถนัดและชื่นชอบ เพื่อที่จะได้เป็นการเพิ่มพฤติกรรมในด้านการทำงานให้มากขึ้น และองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเชื่อมสัมพันธ์ภาพในที่ทำงานเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานอยู่กับองค์กรนานๆ และมีส่วนร่วมในการรับรู้ค่านิยมขององค์กรเพื่อเพิ่มความจงรักภักดีให้กับองค์กร หากมีการให้ความร่วมมือและแก้ไขปัญหาในการทำงานระหว่างพนักงานด้วยกันแล้วจะทำให้ผลผลิตในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

- 2.จากการศึกษาทัศนคติส่วนบุคคลในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการได้รับความยอมรับนับถือ และ ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขายานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิตด้านการขาดงาน และด้านการออกลาออกจากงาน พบว่า

ทัศนคติด้านการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์ในทุกๆ ด้านกับพฤติกรรมการทำงานแสดงให้เห็นว่าหากงานได้รับการยอมรับและมีการให้ความร่วมมือกันดีจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน จะทำให้เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และทำให้มีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้น และเมื่อดูจากทัศนคติ

ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน แล้วพบว่าหากพนักงานได้มีการทำงานได้มีการคิดค้นวิธีการทำงานใหม่ๆ หรือแก้ปัญหาด้วยตนเองจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงานมากขึ้นทำให้ผลผลิตดีขึ้น แสดงให้เห็นว่าหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นในงานที่ตนเองทำ และมีกรยอมรับหากพนักงานทำงานได้ดี เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น

3. จากการศึกษาทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านลักษณะของผู้ผู้นำ ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงานและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการออกลาออกจากงาน พบว่า

ทัศนคติด้านลักษณะของผู้ผู้นำ ทัศนคติด้านประสิทธิภาพและความสามารถ ทัศนคติด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน และทัศนคติด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ในด้านการเพิ่มผลผลิตในทุกๆด้าน โดยเฉพาะในด้านประสิทธิภาพและความสามารถของหัวหน้างาน กับด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ปานกลาง แสดงให้เห็นว่าหากหัวหน้างานมีประสิทธิภาพและมีทักษะในการทำงานสูงจะช่วยให้การทำงานในที่ที่มีประสิทธิภาพที่ดีมากขึ้น รวมถึงการร่วมมือกันในงาน ดังนั้นองค์กรควรที่จะมีการพัฒนาความสามารถของพนักงานอยู่ตลอดเวลาและต่อเนื่อง เนื่องจากหัวหน้างานเป็นตัวกำหนดทิศทาง แผนงานและเป้าหมายการทำงานของทีมงาน และองค์กรควรมีกิจกรรมการสร้างทีมงาน (Team-Building) ซึ่งเป็นกระบวนการสร้างความสัมพันธ์ภายในกลุ่ม เพื่อมุ่งปรับปรุงคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างสมาชิก ให้มีประสิทธิภาพของกลุ่มสูงขึ้น การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ภาพในการทำงาน เป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงาน และเมื่อมองด้านการลาออกจากงานในทัศนคติด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงานแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์ปานกลางแสดงให้เห็นว่าหากหัวหน้าได้มีการเปิดโอกาสให้ทีมงานได้มีการแสดงความคิดเห็นแล้วร่วมกันหาทางออกในการทำงาน จะทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน เป็นการเพิ่มทัศนคติที่ดีในการทำงานและเพิ่มศักยภาพในการทำงานร่วมกัน

4. จากการศึกษาทัศนคติต่อองค์กรในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านสถานที่ทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน และด้านการออกลาออกจากงาน พบว่า

ทัศนคติด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายองค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร และด้านสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยด้านนโยบายองค์กรมีความสัมพันธ์ปานกลาง แสดง

ให้เห็นว่าหากนโยบายองค์กรมีความชัดเจน เข้าใจง่ายและพนักงานได้รับการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ทำให้รู้ทิศทางในการทำงานว่าองค์กรจะเดินหน้าไปในทางใด และช่วยให้เป้าหมายในการทำงานโดยส่วนใหญ่มบรรลุเป้าหมายและทำให้ผลผลิตดีขึ้น ผู้บริหารจึงควรมีการสื่อสารให้พนักงานรับรู้ข่าวสารอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงเพื่อที่จะได้นำพาองค์กรไปในทิศทางเดียวกัน และด้านการลาออกจากการงานทัศนคติในทุกๆด้านมีความสัมพันธ์กันแสดงให้เห็นว่า องค์กรควรที่จะมีความใส่ใจในพนักงานในทุกๆ มิติ คือ หากพนักงานได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบ การสอบวัดผลเพื่อที่พนักงานจะได้เลื่อนตำแหน่งทำให้มองเห็นโอกาสของความก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงนโยบายและโครงสร้างองค์กรมีความชัดเจน สถานที่ทำงานและจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้พนักงานอย่างเหมาะสม ก็จะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและตั้งใจปฏิบัติงานมากขึ้น ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญต่อทัศนคติของพนักงานโดยอาจทำกล่องรับข้อเสนอแนะเพื่อดูความคิดเห็นของพนักงานในการปรับปรุง หรือมีการเปิดใช้กระดานสนทนาในอินทราเน็ตในการที่จะรับฟังปัญหาและข้อเสนอแนะ ทำให้พนักงานทุกคนรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะผลักดันให้องค์กรอยู่อย่างยั่งยืน และเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ทางด้านทรัพยากรบุคคลของผู้บริหาร เพื่อให้องค์กรเจริญเติบโตและก้าวหน้าเพื่อที่จะได้แข่งขันกับธนาคารพาณิชย์ได้ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในสายงานอื่นๆ เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยในสายงานเดียว หากมีการเปลี่ยนแปลงกลุ่มตัวอย่างอาจทำให้ผลการวิจัยมีความหลากหลายมากขึ้น
2. ควรศึกษาทัศนคติในด้านอื่นๆ รวมทั้งปัจจัยในด้านอื่นๆ เพื่อดูความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารเฉพาะกิจ
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในด้านวัฒนธรรมองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กร ของธนาคาร
4. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กับปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารธนาคารพาณิชย์ เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของพนักงานในองค์กรรัฐวิสาหกิจกับองค์กรเอกชน เพื่อประโยชน์ในพัฒนาทรัพยากรบุคคลต่อไป



บรรณานุกรม

เพ็ญแข ศิริวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัยโดยใช้คอมพิวเตอร์ (SPSS Version 10.0). (พิมพ์ครั้งที่ 2).

กรุงเทพฯ: ภาควิชาคณิตศาสตร์และสถิติ คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กัลยา วาณิชยปัญญา.(2549). การวิเคราะห์สถิติ :สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย.

(พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิรวุฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. 2536. ทศนคติ ความเชื่อ พฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการ
เปลี่ยนแปลง. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.

ญรดา จิตสุรผล.(2553). แรงจูงใจ ความเครียด และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทประกัน

วินาศภัย ในกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ณัฐพันธ์ เขจรนนท์.(2551). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

วิภาส ทองสุทธิ. (2552). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : อินทภาษ

วิภาวี ลีเมเนตร. (2546). ทศนคติที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน. กรณีศึกษา : บริษัท เนาวรัตน์

พัฒนาการ จำกัด (มหาชน).สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.

สมยศ นาวิการ. (2545). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ 1991

สุกนิดา ปุสุรินทร์คำ.(2554,11 มิถุนายน).การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม. สืบค้นเมื่อ

7 กรกฎาคม 2555, จาก http://supanida-opal.blogspot.com/2011/06/blog-post_3923.html

สุรางค์ ไคว์ตระกูล. 2541. จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย

อัญชลี สีบัว.(2549) วิจัยเรื่อง ทศนคติต่อการทำงาน และความเชื่ออำนาจในตนเอง ที่เกี่ยวข้องกับ
ผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานระดับต้น ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานธนาคารเอกชนแห่งหนึ่ง

Gilmer,B.V.H. (1970). Psychology. Harper & Row, Publishers,Inc.. 1971. Industrial and
Organizational Psychology. New York: McGraw-Hill Book Company.

Lee.J. Cronbach.(1954). Educational Psychology. New York: Harcourt, Brace and Company.

Maushak, N. and Simonson, M. (1996). Instructional Technology and Attitude Change. D. Schwitzgebel, R.K and Kolb, D.A.(1974). Changing Human Behavior Principles of Planned Intervention. New York: McGraw-Hill, Inc.

Stephen P. Robbins ;Coulter,Mary.(2550). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. - แปลโดย วิรัช สงวนวงศ์วาน.กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Thurstone, L.L. 1967. Attitude can be Measured in Reading in Attitude Theory and Measurement. Martin Fisabein, University of Illinois.

Washington State Department of Health.2004.Health Behavior Models. [Online] Available from:<http://www.doh.wa.gov/here/howto/images/Behavior.pdf>. [2004,October17]







เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร”

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำสารนิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความกรุณา ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามสภาพความจริง ซึ่งผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามไว้เป็นความลับ โดยแบ่งสอบถามออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่างๆ

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร

ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย✓ ลงในช่อง () ที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1.เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2.อายุ

() 1. 23 – 32 ปี

() 2. 33 – 42 ปี

() 3. 42 ปีขึ้นไป

3.ระดับการศึกษา

() 1. ปริญญาตรี

() 2. สูงกว่าปริญญาตรี

4.ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการ

() 1. เจ้าหน้าที่C 1-3 (งานทักษะ)

() 2. เจ้าหน้าที่วิชาชีพ 1 - 4 (งานวิชาชีพ)

5.เงินเดือน

() 1. 10,001 – 20,000 บาท

() 2. 20,001 – 30,000 บาท

() 3. 30,001 – 40,000 บาท

() 4. 40,001 บาทขึ้นไป

6.ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ธนาคาร

() 1. ต่ำกว่า 1 ปี

() 2. 1- 3 ปี

() 3. มากกว่า3ปี - 6 ปี

() 4. 6 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับทัศนคติในด้านต่าง ๆ ของ พนักงานที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น ทัศนคติส่วนบุคคล ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน และทัศนคติต่อองค์กร คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับทัศนคติของท่าน

ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงาน				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	ทัศนคติส่วนบุคคล					
	ด้านการยอมรับนับถือ					
1	เมื่อท่านทำงานดีท่านมักจะได้รับการยอมรับและคำชมเชย					
2	ผลงานของท่านได้รับการยอมรับจากหัวหน้างาน/เพื่อนร่วมงาน					
3	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
	ด้านความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
4	ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน คิดค้นการทำงานใหม่ๆ เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ					
5	ท่านสามารถแก้ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานได้					
6	ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้					
	ทัศนคติต่อหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน					
	ด้านลักษณะของผู้นำ(ของหัวหน้างาน)					
7	หัวหน้างานของท่านมีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
8	หัวหน้างานของท่านมีการประสานงานกับบุคลากรภายในแผนกและบุคลากรภายนอกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
9	หัวหน้างานของท่านสามารถกำหนดทิศทางเป้าหมายและแผนงาน และทำให้ทีมงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้					
ข้อ	คำถาม	ระดับความคิดเห็นที่ส่งต่อพฤติกรรมการทำงาน				

		ทำงาน				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	ด้านประสิทธิภาพและความสามารถ(ของหัวหน้างาน)					
10	หัวหน้างานของท่านเป็นผู้พัฒนาให้เกิดความเปลี่ยนแปลงและมีการทำงานอย่างเป็นระบบ					
11	หัวหน้างานของท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ทำเป็นอย่างดี					
12	หัวหน้างานของท่านสามารถแสดงความคิดเห็น และตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่ทำได้					
	ด้านการใช้หลักประชาธิปไตยในที่ทำงาน(ของหัวหน้างาน)					
13	หัวหน้างานของท่านให้การยกย่องและมองเห็นความสำคัญของลูกน้องของตนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
14	หัวหน้างานของท่านมีการลงโทษและให้รางวัลอย่างยุติธรรม					
15	หัวหน้างานของท่านเป็นคนมีเหตุผลและรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่น					
	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
16	มีการให้ความร่วมมือและแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน					
17	ท่านมีโอกาสสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานอย่างเป็นกันเองนอกเหนือจากการปฏิบัติงาน					
18	เพื่อนร่วมงานมีความจริงใจ ห่วงใย และให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน					
	ทัศนคติต่อองค์กร					
	<u>ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน</u>					
19	ระบบสวัสดิการ ผลประโยชน์เกื้อกูล และเงินตอบแทนในลักษณะต่าง ๆ ที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม					
20	เงินเดือนของท่านเหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสิทธิภาพการทำงาน					
ข้อ	คำถาม		ระดับความคิดเห็นที่สอดคล้องพฤติกรรม			

		ทำงาน				
		ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	เงินเดือนของท่านเหมาะสมระหว่างค่าตอบแทนกับภาระหน้าที่และความรับผิดชอบ					
	<u>ด้านความก้าวหน้า</u>					
22	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถ					
23	งานที่ท่านทำมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง					
24	องค์กรมีการสอบและวัดผลการทำงานของพนักงานอย่างเหมาะสม					
	<u>ด้านนโยบายองค์กร</u>					
25	นโยบายการทำงาน เข้าใจง่ายและมีการกำหนดขั้นตอนที่เหมาะสม					
26	องค์กรมีการสื่อสารข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ ให้พนักงานรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
27	นโยบายขององค์กรสามารถนำไปสู่การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
	<u>ด้านโครงสร้างองค์กร</u>					
28	การปรับเปลี่ยนโครงสร้างขององค์กรในแต่ละครั้งช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น					
29	โครงสร้างในสายงาน และลำดับการบังคับบัญชาในองค์กรมีความชัดเจน					
30	สายการบังคับบัญชาในองค์กรมีความเหมาะสม					
	<u>ด้านสถานที่ทำงาน</u>					
31	สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงานสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน					
32	อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน มีจำนวนเพียงพอและสะดวกในการใช้สอยได้ตรงตามความต้องการ					
33	องค์กรมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องอาหาร บริการที่จอดรถ รับ-ส่งพนักงาน ให้พนักงานอย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับพฤติกรรมการทำงานของท่าน

ข้อ	คำถาม	ระดับพฤติกรรมการทำงาน				
		น้อยที่สุด	น้อย	ไม่แน่ใจ	มาก	มากที่สุด
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
	<u>ด้านการเพิ่มผลผลิต</u>					
1	ผลลัพธ์ของการทำงานของท่านเทียบกับเป้าหมายที่วางไว้ โดยส่วนใหญ่บรรลุเป้าหมาย					
2	ท่านทำงานได้อย่างถูกต้องช่วยให้ข้อผิดพลาดจากการ ทำงานลดลง					
3	ท่านมีผลงานดีขึ้น					
	<u>ด้านการขาดงาน</u>					
4	ท่านมาทำงานได้ทันเวลา และมีความพร้อมที่จะปฏิบัติงาน ได้ทันที					
5	ท่านมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานและรับผิดชอบหน้าที่ ที่ได้รับ					
6	ท่านจะไม่ขาดงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่มีความจำเป็น					
	<u>ด้านการลาออกจากงาน</u>					
7	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงาน					
8	ท่านมีความคิดที่จะหางานใหม่					
9	ท่านมีความสนใจที่จะโอนย้ายฝ่าย					



ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/6๐13

วันที่ ๖ ธันวาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ใหญ่ลย์ อาจารย์รุ่งโรจน์

เนื่องด้วย นางสาววรลักษณ์ แสงพงษ์นภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานสนับสนุนธุรกิจสังกัดธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร" โดยมี อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววรลักษณ์ แสงพงษ์นภา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๒๐/2

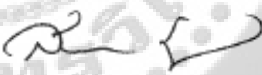
วันที่ ๖ ธันวาคม 2555

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์สิริฐากร ชูทรัพย์

เนื่องด้วย นางสาววรลักษณ์ แสงหงษ์นภา นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสาขาส่งเสริมสนับสนุนธุรกิจกึ่งธนาคารเฉพาะกิจแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” โดยมี อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาววรลักษณ์ แสงหงษ์นภา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้


(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์



ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. อ.ดร.ไพฑูรย์ อาชารุ่งโรจน์ | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อ.สิริฐากร ชูทรัพย์ | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ สกุล	นางสาววรลักษณ์ แสงพงษ์นภา
วันเดือนปีเกิด	26 ตุลาคม พ.ศ. 2520
สถานที่เกิด	จังหวัดกรุงเทพฯ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	38/79 ซอยหทัยราษฎร์ 39 ถนนหทัยราษฎร์ แขวงสามวาตะวันตก เขตคลองสามวา จังหวัดกรุงเทพฯ 10150

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนธนบุรีวรเทพีพলารักษ์
พ.ศ.2542	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร จากมหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ.2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ