

ขบวนการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นางสาวสุทิดา แจ็กสกุล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.314

ส ๗๗๑ ข

ร. 3

ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวสุทิตา แจ็กสกุล

27 เม.ย. 2548

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

มีนาคม 2548

h 264413

สุทิตา เจ็กสกุล (2548) ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดี
ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์
บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนคร
รินทรวโรดม. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของ พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาจากลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ศึกษาขวัญในการทำงาน 10 ด้าน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน และศึกษาพฤติกรรมการทำงาน อันได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และ ความสามัคคีภายในองค์กร เพื่อทดสอบความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร และเพื่อทราบระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้มีจำนวน 364 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วย 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับขวัญในการทำงานของพนักงาน ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for WINDOWS version 11.0 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบ t-test ค่าความแปรปรวนทางเดียว และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

โดยผลการวิจัยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.6 มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.5 อายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.3 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.2 ซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 92.6 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.3 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อขวัญในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 พฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 และ ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74

จากการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย

2. ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กล่าวคือ เมื่อขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้ มีระดับ ที่สอดคล้องกัน จะทำให้พฤติกรรมในการทำงาน ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

จากผลการวิจัยข้างต้น ผู้บริหารองค์กรสามารถนำผลการศึกษานี้ มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน โดยเมื่อพนักงานมีขวัญในการทำงานทั้ง 6 ด้านดีขึ้น จะทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานสูงขึ้น ซึ่งขวัญและกำลังใจนี้จะช่วยให้บุคลากรรู้สึก ว่าชีวิตของตนในองค์กรมีคุณค่า และพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์กร ทำให้พนักงานขาดงานน้อยลง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการลาออกจากงานของพนักงานมีน้อยลง ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

PERFORMANCE MORALE RELATING TO EMPLOYEES' BEHAVIOR AND LOYALTY
AT THE HEAD OFFICE OF AYUDHYA BANK COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT
BY
MISS SUTISA JEKSAKUL

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University
March 2005

Sutisa Jeksakul.(2005). *Performance morale relating to employees' behavior and loyalty at the head office of Ayudhya Bank Company Limited*. Master's Project, MBA. (management) Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Asso. Professor Sirivan Serirat.

The purpose of this research is to study the performance morale relating to employees' behavior and loyalty at the head office of Ayudhya Bank Company Limited. This study from personal characteristics which includes sex, marital status, educational level, position, income, work experience and department size affecting working behavior. Factor on 10 aspects of morale assessment which includes working value, training, working condition, compensation, opportunity, security, organization management, social environment, communication and welfare. This is conducted in order to examine the relationship with working behavior. The study working behavior which includes consistency in work performance, determination in work performance, transfer and resignation request and company unity. This is conducted in order to examine the relationship with organization loyalty as well as to know the morale level in work performance of the employees presently working at the head office of Ayudhya Bank Company Limited. The samples of the study are all 364 person. The data collection is done through the questionnaires developed by the researcher consisted of 4 parts. Part1 : question on personal characteristics. Part2 : question on determining morale assessment. Part3 : question on employees' work performance. Part4 : question on employees' loyalty. The computerized assessment is used through ready-made SPSS for Windows Version 11.0 programme. The statistics used for data analysis include percentage, mean, standard deviation, t-test analysis, one-way analysis of variance and the relationship among variances by Pearson product moment coefficient correlation.

The result of the research reveal that most the employees are female, single status, age between 25-35 years old, the level of education are bachelors degree or below, the most of employees are worked in production division level, income between 10,000-20,000 baht and the work experience less than and equal 5 years which equal to 51.6 percent, 80.5 percent, 64.3 percent, 83.2 percent, 59.3 percent and 49.5 percent respectively

The employees ' opinion on the morale in work performance as a whole is at a good level with the means 3.41. The working behavior as a whole is at a high level with the means 3.88 and the organization loyalty as a whole is very much with the means 3.74

From the tested assumption the conclusions are as follows:

1. The personal Characteristics of employees with different age, position, income and work experience, possess different work behavior of the employees presently working at the head office of Ayudhya Bank Company Limited with statistical significance at 0.05 level

2. The morale assessment which includes working value, compensation, opportunity, organization management, social environment and welfare conducted in order to examine the relationship with working behavior of the employees presently working at the head office of Ayudhya Bank Company Limited. Indicate that when morale assessment which includes working value, compensation, opportunity, organization management, social environment and welfare possess good level of attitude affecting to high level of working behavior

The results of the study as mentioned above the executives and those concerned could use the results of this study as parts of information and data for the improvement of personnel development in order to promote working performance morale of the employees. When the employees have good level of work performance morale 6 factors, then the employees ' morale higher. This morale make feeling about life value and work satisfaction affecting to few absent employees, work performance efficiency and few amount of the retire employees. which in turn will result in the efficiency and effectiveness of the management at the head office of Ayudhya Bank Company Limited.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



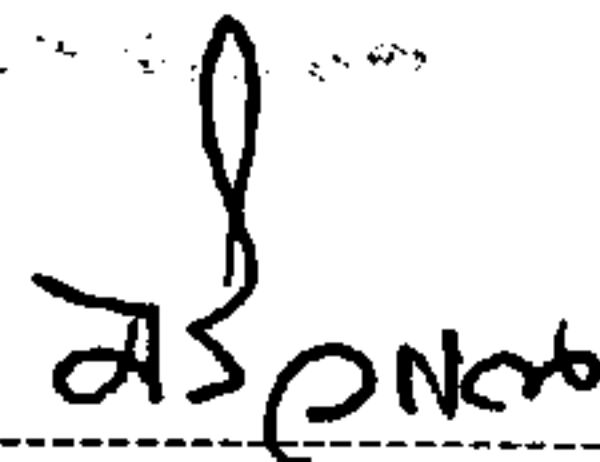
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร



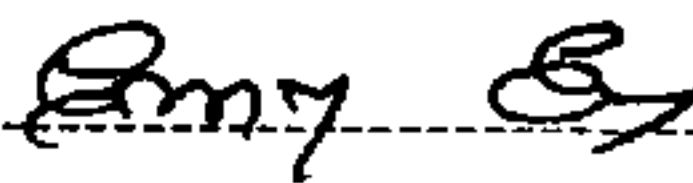
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ



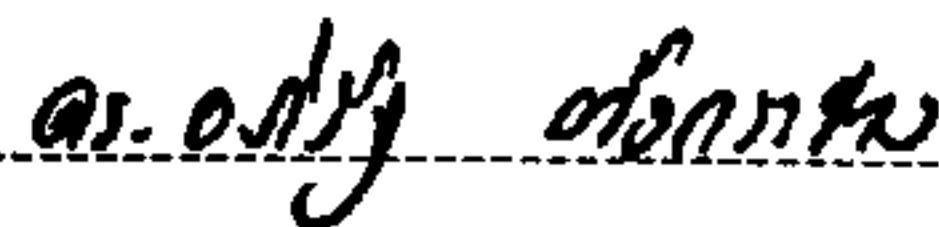
ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการ

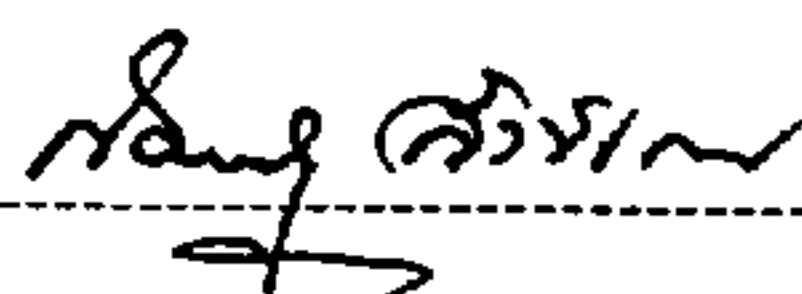
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ เดือน มีนาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยการชี้แนะของ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และอาจารย์ศุภิญา ญาณสมบูรณ์ ที่ได้ให้คำแนะนำปรึกษาด้านวิชาการ การตรวจคุณภาพเครื่องมือการวิจัย ข้อเสนอแนะ ตลอดจนการแก้ไขให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ ผู้วิจัยกราบขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้ และขอกราบขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คุณสมฤทธิ์ ศรีทองดี ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและอนุญาตให้มีการเก็บข้อมูลภายในฝ่ายงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ขอขอบคุณผู้บริหารและพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ จนงานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

กราบขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่และขอขอบคุณพี่ๆน้องๆ และสมาชิกทุกคนในครอบครัว ที่เป็นกำลังใจ ดูแล และคอยช่วยเหลือเป็นอย่างดี ตลอดจนเพื่อน ๆ MBA. (การจัดการ) ที่ให้ความช่วยเหลือและแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา อบรมสั่งสอน จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

สุทิศา เจ็กสกุล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมุติฐานของการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความหมายและความสำคัญของขวัญ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและขวัญในการทำงาน.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	26
แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร	29
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน).....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	36
การกำหนดแหล่งข้อมูล	36
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	36
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	38
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	43
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	86
สังเขปความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	86
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	89
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	95
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้.....	98
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป	99
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	104
ภาคผนวก ก	105
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	106
ภาคผนวก ข.....	113
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	114
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	115
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	116

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ.....	52
2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	52
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการ รวมกลุ่มใหม่.....	53
4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	53
5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่.....	54
6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	54
7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา เมื่อทำการ รวมกลุ่มใหม่.....	55
8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	55
9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	56
10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เมื่อทำการ รวมกลุ่มใหม่.....	56
11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	57
12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่.....	57
13 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ขนาดของฝ่ายงาน.....	58
14 แสดงขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 10 ด้าน.....	59
15 แสดงพฤติกรรมในการทำงานที่สามารถทราบถึงขวัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
16 แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	66
17 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามเพศ.....	67
18 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามสถานภาพสมรส.....	68
19 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ.....	69
20 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามอายุ.....	70

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
21	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามระดับการศึกษา.....	71
22	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามตำแหน่งงาน.....	72
23	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
24	แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74
25	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	76
26	แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	77
27	แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามขนาดของฝ่ายงาน.....	78
28	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการทำงานกับพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	79
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการทำงานกับพฤติกรรมในการทำงาน ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	81
30	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	82

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารงานในองค์กรนั้นตามหลักของการบริหารงานสมัยใหม่ย่อมถือได้ว่า องค์กรนั้นมีชีวิตจิตใจ เพราะทำงานเกี่ยวข้องกับคน กลุ่มคน หรือกลุ่มสมาชิกขององค์กรที่รวมอยู่ทั้งหมด อาจจะแยกออกเป็นแผนก กอง กรม ฝ่าย ฉะนั้นเมื่ออยู่รวมกันต่างก็ปฏิบัติงานไปตามตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบต่างกรรมต่างวาระกัน สุดแล้วแต่ฝ่ายบริหาร จะได้มอบหมายหน้าที่การงานให้ตามกฎเกณฑ์ ระเบียบ ข้อบังคับที่ได้วางเอาไว้ในองค์กร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน หรือองค์กรนั้นๆ แต่ที่ว่าองค์กรนั้นมีชีวิตจิตใจ เพราะถือว่าคนคือพนักงาน งานจะสำเร็จหรือไม่อยู่ที่คน ไม่ใช่อยู่ที่เครื่องจักร เครื่องคอมพิวเตอร์ ย่อมขึ้นกับบุคคล เพราะบุคคลที่ปฏิบัติงานต่างก็มีอารมณ์ ความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด ความพอใจหรือไม่พอใจ ทั้งนี้และทั้งนั้นย่อมขึ้นอยู่กับฝ่ายบริหาร ที่จะต้องรู้ว่าพนักงานนั้นต้องการอะไรบ้าง ดังนั้น ผู้บริหารจะต้องมองความสำคัญของพนักงานในองค์กรว่ามีความสำคัญในด้านจิตใจ ความรู้สึกนึกคิด จึงเรียกตามหลักของการบริหารงานสมัยใหม่

ขวัญเป็นสภาวะแห่งจิตใจของสมาชิกในหมู่หรือองค์กร ที่แต่ละคนแสดงออกด้วยความสนใจหรือความกระตือรือร้นในการทำงาน ขวัญเป็นเสมือนแกนกลางของปัจจัยของบุคคล ในอันที่จะอุทิศกายและใจในการทำงานให้แก่องค์กร และหากองค์กรใดที่สมาชิกที่มีขวัญในการทำงานต่ำก็เป็นที่น่าสงสัยได้ว่า กิจกรรมงานขององค์กรนั้นย่อมไม่บรรลุผลสำเร็จ

ศาสตราจารย์ Keith Davis ได้กล่าวเปรียบเทียบว่า ขวัญในการทำงานนั้น หากจะเปรียบไปก็คล้ายกับสุขภาพของร่างกายมนุษย์ เพราะขวัญอาจเป็นได้ทั้งในความหมายที่สูงและต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพของร่างกายที่อาจเป็นได้ทั้งอ่อนเพลียและแข็งแรง อันเป็นเครื่องชี้ให้ทราบสภาพโดยทั่วไปของร่างกาย โดยนัยนี้เพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และมีพลังเข้มแข็งอยู่เสมอ คนเราจึงต้องหมั่นออกกำลังกาย และตรวจสุขภาพอยู่เสมอ ฉะนั้นก็เช่นกัน ความปรารถนาที่จะให้องค์กร ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จำต้องหมั่นตรวจตราขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์กรอยู่เสมอ เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาขวัญของหมู่คณะใด องค์กรใดสูงหรือต่ำเพียงไร

ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่า “ขวัญ” เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด และในเวลาเดียวกันก็เป็นสิ่งที่เห็นได้ยากหรือเข้าใจได้ยากที่สุดสิ่งหนึ่ง ที่เกี่ยวข้องอยู่ในสัมพันธภาพระหว่างหน้าที่การงานกับคนงานและฝ่ายจัดการหรือบริษัท หากปราศจากซึ่งคนงานที่มีความพอใจ ให้ความร่วมมือและมีสิ่งจูงใจในตนเองอย่างสูงเสียแล้ว แม้จะมีการจัดรูปงานอย่างดีที่สุดในโลก มีเครื่อง

จักร เครื่องมือ เครื่องอุปกรณ์ และแบบแผนโรงงานที่เลิศลวยสักเพียงไร บริษัทนั้นๆ ก็หาสามารถที่จะดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความก้าวหน้ารุ่งเรืองและมั่นคงได้ไม่

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 ปัจจุบันมีสำนักงานใหญ่อยู่ที่ถนนพระราม 3 มีสาขารวมทั้งสิ้น 415 สาขา และมีจำนวนพนักงานโดยประมาณ 7,802 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 22 กรกฎาคม 2547) โดยทางธนาคารได้ดำเนินธุรกิจให้บริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ

ด้วยเหตุที่ธนาคารเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีพนักงานจำนวนมาก และมีสาขาสตั้งอยู่ในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งความแตกต่างทางด้านบุคลากร ซึ่งในแต่ละบุคคลมีขวัญในการทำงานไม่เท่ากัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน และส่งผลสืบเนื่องไปยังประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารได้ ดังนั้นจากความสำคัญของขวัญในการทำงานของพนักงานที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ว่าปัจจัยของงานที่มีผลต่อขวัญในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ มาเป็นแนวทางในการสร้างขวัญในการทำงานให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานเพิ่มสูงขึ้น

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งจุดมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรสอายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษา ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการสร้างขวัญในการทำงานให้กับพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น
2. เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะวิจัยในด้านนี้ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดี ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,578 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 60 ฝ่ายงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,578 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 360 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชากรที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดใหญ่ และประชากรที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดเล็ก โดยกำหนดให้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 2 กลุ่มประชากร มาอย่างละ 190 คน ใช้เกณฑ์แบ่งขนาดของฝ่ายงานจากจำนวนพนักงาน โดยฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่จะเป็นฝ่ายงานที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน และฝ่ายงานที่มีขนาดเล็กจะเป็นฝ่ายงานที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 คน (เกณฑ์การแบ่งขนาดของฝ่ายงาน สอบถามมาจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์) ซึ่งจะได้ฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่จำนวน 9 ฝ่ายงาน และได้ฝ่ายงานที่มีขนาดเล็กจำนวน 51 ฝ่ายงาน

ขั้นที่2 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า มาทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดใหญ่ 190 คน และที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดเล็กอีก 190 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 สถานภาพสมรส

1.1.2.1 โสด

1.1.2.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.2.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.1.3 อายุ

1.1.3.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.1.3.2 26-35 ปี

1.1.3.3 36-45 ปี

1.1.3.4 46 ปีขึ้นไป

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า

1.1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า

1.1.6 รายได้

1.1.6.1 ไม่เกิน 10,000 บาท

1.1.6.2 10,001 – 20,000 บาท

1.1.6.3 20,001 – 30,000 บาท

- 1.1.6.4 30,001 – 40,000 บาท
- 1.1.6.5 40,001 – 50,000 บาท
- 1.1.6.6 มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป
- 1.1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
 - 1.1.7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 - 1.1.7.2 6 - 10 ปี
 - 1.1.7.3 11 – 15 ปี
 - 1.1.7.4 มากกว่า 15 ปี
- 1.1.8 ขนาดของฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่
 - 1.1.8.1 ขนาดใหญ่
 - 1.1.8.2 ขนาดเล็ก
- 1.2 ขวัญในการทำงาน ของ Carvell (1970) โดยพิจารณาจาก 10 ด้าน ดังนี้
 - 1.2.1 คุณค่าของงาน
 - 1.2.2 การนิเทศงาน
 - 1.2.3 สภาพการทำงาน
 - 1.2.4 ค่าจ้างหรือค่าแรง
 - 1.2.5 โอกาสที่จะก้าวหน้า
 - 1.2.6 ความปลอดภัย
 - 1.2.7 องค์การหรือบริษัทและการจัดการ
 - 1.2.8 สภาพแวดล้อมทางสังคม
 - 1.2.9 การติดต่อสื่อสาร
 - 1.2.10 ผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้
- 2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)
 - 2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
 - สำนักงานใหญ่ อันประกอบด้วย
 - 2.1.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1.3 การขอย้ายและลาออกจากงาน
 - 2.1.4 ความสามัคคีภายในองค์กร
 - 2.2 ความจงรักภักดีต่อองค์กร

นิยามศัพท์เฉพาะ

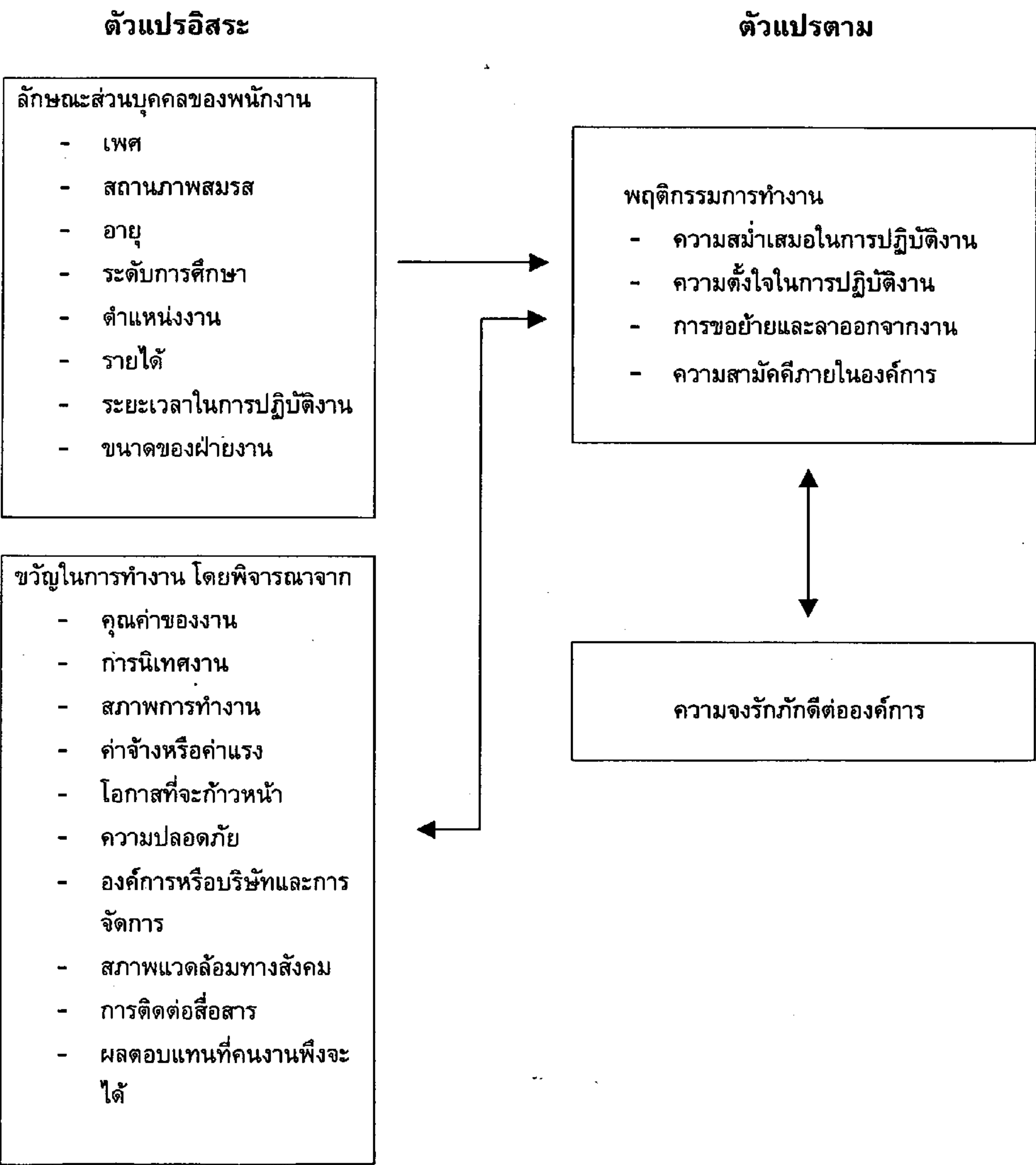
การศึกษาครั้งนี้ได้นิยามศัพท์ เพื่อกำหนดความหมายในการทำความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

1. ขวัญในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน 10 อย่าง ซึ่งมีผลต่อขวัญในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ได้แก่
 - 1.1 คุณค่าของงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำว่ามีคุณค่า มีความสำคัญ มีความภาคภูมิใจ และได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.2 การนิเทศงาน หมายถึง ความรู้สึกรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผู้นิเทศงานว่ามีความยุติธรรม ให้ความสนับสนุน เห็นอกเห็นใจ เข้าใจ และให้โอกาสพนักงานร่วมในการตัดสินใจ
 - 1.3 สภาพการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ สถานที่
 - 1.4 ค่าจ้างหรือค่าแรง หมายถึง ค่าจ้างค่าตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้รับ การให้รางวัล การขึ้นเงินเดือน
 - 1.5 โอกาสที่จะก้าวหน้า หมายถึง การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ตำแหน่ง หรือความชอบโดยพิจารณาจากการทำงาน
 - 1.6 ความปลอดภัย หมายถึง ความรู้สึกของพนักงาน ที่รู้สึกปลอดภัยเมื่องานมีความมั่นคง บริษัทมีกิจการดี และไม่เลิกจ้างพนักงาน
 - 1.7 องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ หมายถึง ผลกระทบจากองค์กรที่มีต่อการทำงานของพนักงาน เช่น การสนับสนุนจากองค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน โครงสร้างและขนาดขององค์กร การบริหารและการจัดการภายในองค์กร
 - 1.8 สภาพแวดล้อมทางสังคม หมายถึง สภาพสิ่งแวดล้อมทางสังคมในการทำงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความร่วมมือในการทำงานเป็นกลุ่ม
 - 1.9 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การติดต่อให้และรับข่าวสารภายในองค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ ภายในองค์กร นโยบายและแผนขององค์กร และข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับพนักงานที่พึงจะได้รับ
 - 1.10 ผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ หมายถึง บำเหน็จบำนาญหลังเกษียณอายุ สวัสดิการต่างๆ การลาหยุดงานในกรณีต่างๆ เช่น ลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน
2. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง คุณสมบัติพื้นฐานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน

3. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบระดับขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกหรือระดับขวัญของบุคคลเหล่านั้น ว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการบริหารงานขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและบรรยากาศภายในองค์กร อันได้แก่
 - 3.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน หมายถึง การขาดหรือการลางานด้วยเหตุผลต่างๆ ระดับของผลงานในความรับผิดชอบ
 - 3.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานและตั้งใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 การขอย้ายและลาออกจากงาน หมายถึง ความรู้สึกต้องการขอย้ายและลาออกจากงานแม้ว่าองค์กรจะดีอยู่แล้ว
 - 3.4 ความสามัคคีภายในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการประสานงานและทำงานเป็นกลุ่ม
4. ความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง การที่บุคคลเมื่อเข้าสู่องค์กรแล้วไม่ต้องการเปลี่ยนไปอยู่องค์กรอื่น
5. องค์กร หมายถึง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
6. พนักงาน หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
7. ผู้นิเทศงาน หมายถึง ผู้ที่ให้คำปรึกษาและมอบหมายงาน เป็นผู้มีอำนาจบังคับบัญชา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบในการวิจัยตามแนวคิดของ Carvell(1970) รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน และปัจจัยของงานที่มีผลต่อขวัญในการทำงาน มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์กร



สมมุติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

2. ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง หรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ความหมายและความสำคัญของขวัญ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญ
3. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและขวัญในการทำงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร
6. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและความสำคัญของขวัญ

ความหมายของขวัญ

ขวัญ เป็น นามธรรม (Abstract) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับ อารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติ โดยมีผู้ให้คำจำกัดความไว้ดังนี้

อุทัย หิรัญโต (2531 : 160) ให้คำนิยามขวัญในลักษณะที่เกี่ยวกับการทำงานว่า ขวัญ คือ องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติ ที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกที่มีต่องาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกสนุกสนานในการทำงาน รู้สึกรักงาน รู้สึกผูกพันต่องาน และรู้สึกว่ามี ความมั่นคงในการทำงานก็เรียกว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นมีขวัญดี แต่ถ้ารู้สึกตรงกันข้ามก็เรียกว่าขวัญไม่ดีหรือขวัญต่ำ

อุทัย หิรัญโต (2531 : 160) ให้ความหมายของขวัญไว้อีกแง่หนึ่งอย่างกะทัดรัดว่า ขวัญ คือ พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกและสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความมีอารมณ์ดี และความมั่นใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 8) ให้คำจำกัดความไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาวะจิตใจ ซึ่งแสดงออกในรูปของความจงรักภักดี ความกระตือรือร้น การให้ความร่วมมือ ความภูมิใจในงานและการเสียสละต่อหน้าที่

ชูเกียรติ ก่อเกิด (2531 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง เจตคติของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และต่อความร่วมมือกันโดยสมัครใจและอย่างเต็มความสามารถของบุคคลที่ในหน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ขวัญเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมของคนที่มีผลต่อการทำงานของคน ในองค์การ เกิดขึ้นแตกต่างกันระหว่างบุคคลทั้ง ๆ ที่อยู่ในสภาพอย่างเดียวกัน การเกิดขึ้นของ ขวัญมีปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญ คือ เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน เกิดจากฝ่ายบริหารและเกิดจาก สภาพแวดล้อม

ความสำคัญของขวัญ

การบริหารงานไม่ว่าจะเป็นงานของรัฐ หรือธุรกิจเอกชน มีลักษณะเป็นการระดมทรัพยากรการบริหาร เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดการให้คนร่วมกันทำงานอย่างมีน้ำหนึ่งใจเดียว และทำงานด้วยความพึงพอใจ โดยแต่ละคนมุ่งมั่นถึง วัตถุประสงค์อย่างแรงกล้า มีผู้กล่าวว่าในการรับขวัญของทหารในกองทัพขึ้นอยู่กับแม่ทัพ หากแม่ทัพยอมรับในความสำคัญของขวัญ การรบจะประสบชัยชนะได้ในที่สุด เพียงแต่การจัดการอาวุธยุทธภัณฑ์ให้แก่กองทัพและการอบรมสั่งสอนให้ทหารมีความชำนาญในการรบเท่านั้น นับว่าเป็นการไม่เพียงพอในการต่อสู้เอาชนะข้าศึก กองทัพที่ดีจะต้องมีทหารที่กระตือรือร้นที่จะรบ มีความตั้งใจที่จะทำการร่วมรบ ร่วมเป็นร่วมตายกับเพื่อนทหารทุกคน รวมทั้งแม่ทัพ

กำลังใจที่ดีจะเพิ่มพลังการทำงานให้สูงขึ้น ผลที่ตามมาก็คือ ทำให้การผลิตสูงไปด้วย การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีกำลังใจสูงจึงเป็นหน้าที่อันสำคัญของผู้บริหารงานบุคคล ความสำคัญของขวัญพอจะจำแนกได้ดังนี้ คือ

1. ขวัญจะทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญจะเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์การ เกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือ เจ้าหน้าที่จะอยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญจะสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ และก่อให้เกิดพลังร่วม (Group effort)
5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์การกับนโยบาย และ วัตถุประสงค์ขององค์การ
6. ขวัญจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์การมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และมีความคิดสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ
7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางใจ และทำงานอยู่กับองค์การนานเท่านาน (อุทัย หิรัญไธ.2531 : 161-162)

กล่าวโดยสรุปได้ว่า ขวัญในการปฏิบัติงานมีความสำคัญ เนื่องจากการมีขวัญในการปฏิบัติงานที่สูง จะส่งผลให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และพัฒนาองค์กร

ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามมา และก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรนั้นๆ ดังนั้น การเสริมสร้างขวัญในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรภายในองค์กรของตน จึงเป็นเรื่องที่องค์กรทุกองค์กรควรให้ความสำคัญ

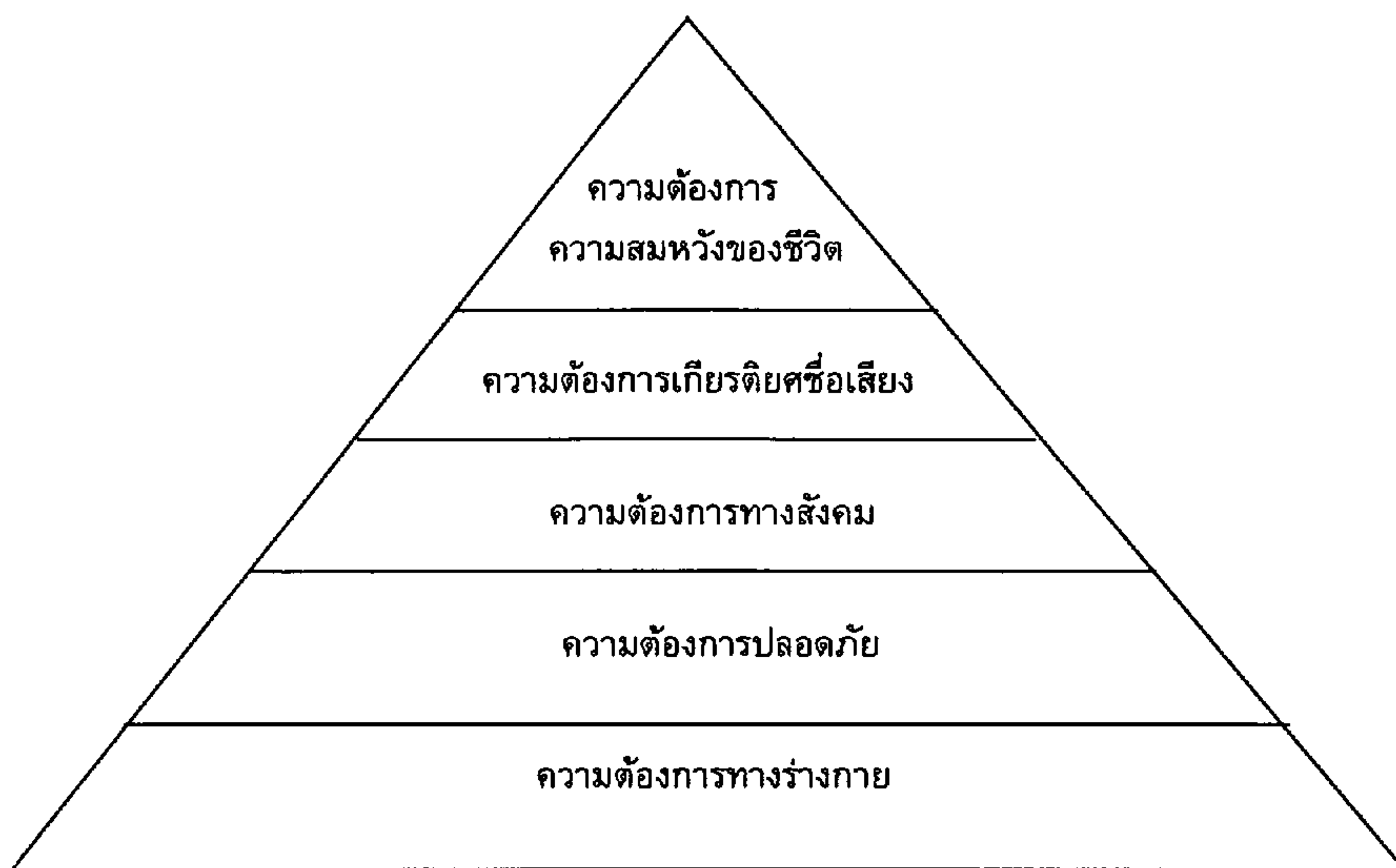
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับขวัญ

ขวัญมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และเป็นพลังผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจ การที่ผู้บริหารจะเสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานได้นั้น ต้องอาศัยแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจนั้น จึงนับว่าเป็นการเสริมสร้างขวัญ ดังสรุปของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 359) ที่ว่าถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ขวัญของเขาดีหรืออยู่ในระดับสูงขึ้น เช่นเดียวกันหากสามารถจัดให้คนงานของเขาได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของเขาได้แล้ว ขวัญของคนงานเหล่านั้นจะสูงขึ้นและผลงานก็จะดีตามไปด้วย ผู้วิจัยจึงขอเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ไว้ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs)

ทฤษฎีการจูงใจมนุษย์ที่มีชื่อเสียงมากทฤษฎีหนึ่งถูกสร้างขึ้นมาโดย Abraham H. Maslow ใน ค.ศ. 1943 ทฤษฎี Maslow มีข้อสมมุติฐานดังต่อไปนี้

1. ความต้องการของบุคคลสามารถเรียงลำดับตามความสำคัญได้จากความต้องการระดับต่ำสุด – ความต้องการทางร่างกาย – ความปลอดภัย – ความต้องการทางสังคม – ความมีเกียรติยศชื่อเสียง -และความสมหวังของชีวิต ลำดับขั้นของความต้องการตามทฤษฎีของ Maslow จะเป็นไปตามรูป 1-1



รูป 1-1 ลำดับความต้องการของ Maslow

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจพฤติกรรมของบุคคลต่อไปอีก บุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการที่อยู่สูงขึ้นไปที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง

3. ความต้องการของบุคคลจะซับซ้อนกัน ความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่ทั้งหมดไป ความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมา

ซึ่ง Maslow ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ลำดับ คือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางร่างกายจะมีอิทธิพลต่อเมื่อความต้องการทุกอย่างของบุคคล ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย Maslow ชี้ให้เห็นว่าบุคคลใดก็ตาม ที่ยังอยู่ในสภาวะขาดอาหาร ความปลอดภัย การเข้าสังคม และมีความมีชื่อเสียงแล้ว บุคคลจะมีความต้องการอาหารมากกว่าสิ่งใดๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการที่อยู่ระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญต่อเมื่อ ความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยเป็นการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นกับร่างกาย ความเจ็บป่วย และความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหาร ความต้องการความปลอดภัย หมายถึง การให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงของงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้นในปัจจุบันนี้เราจะเห็นได้ว่า ความต้องการของสหภาพแรงงาน ที่มีต่อ

ฝ่ายบริหาร นอกจากความต้องการเพิ่มผลตอบแทนให้สูงขึ้นแล้ว พวกเขายังมีความต้องการความมั่นคงของงานและผลประโยชน์พิเศษอื่นๆ อีกด้วย

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งที่สำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคล บุคคลมีนิสัยชอบอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการดังกล่าวนี้ เป็นความต้องการอยู่ร่วมกัน การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ บุคคลต้องการเพื่อน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงาน บุคคลอาจจะมีใจเป็นสมาชิกขององค์กรหนึ่ง

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียงเป็นความต้องการระดับสูง ความต้องการความมั่นใจตนเองทางความรู้ ความสามารถ ความต้องการการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น และความต้องการทางสถานภาพ เป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs)

ความต้องการความสมหวังของชีวิตเป็นความต้องการระดับสูง ความต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดของเขาเอง บุคคลจะผลักดันชีวิตของเขาเองให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดที่เขาคาดหวังเอาไว้ และสิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของเขาเอง เมื่อเขาต้องการที่จะเป็นอะไร เขาจะพยายามเป็นไปให้ได้ เช่น ความคิดฝันเป็นนักธุรกิจ เป็นต้น

2. ทฤษฎีการจูงใจของ McGregor (McGregor 'S Motivation)

ทฤษฎีการจูงใจทฤษฎีหนึ่งที่มีการจูงใจจากภายนอกและภายใน ถูกพัฒนาขึ้นมาโดย Douglas McGregor ตามทฤษฎีของเขา การจูงใจจากภายนอกถูกแสดงในสมมุติฐานที่ผู้บริหารมีต่อลักษณะของผู้ใต้บังคับบัญชาของเขา นั่นคือ ผู้บริหารมีความรู้สึกต่อลักษณะของมนุษย์อย่างใดจะกำหนดแบบของความเป็นผู้นำของเขา

McGregor ชี้ให้เห็นถึงทัศนคติที่มีต่อลักษณะของมนุษย์ 2 ทัศนะ ทัศนะแรกเขาเรียกว่าทฤษฎี X ซึ่งถูกใช้เพื่อแสดงให้เห็นถึงสิ่งที่เขาพิจารณาว่าเป็น “การกำกับและการควบคุมแบบสมัยเดิม” ข้อสมมุติฐานของทฤษฎี X คือ

1. มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบงาน และเขาจะหลีกเลี่ยงงานถ้าเขาทำได้
2. เนื่องจากคุณลักษณะของการไม่ชอบงานของมนุษย์ บุคคลส่วนใหญ่จึงถูกบังคับควบคุม กำกับ และข่มขู่ด้วยการลงโทษ เพื่อให้พวกเขาใช้ความพยายามอย่างเพียงพอเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์กร

3. มนุษย์โดยทั่วไปพอใจต่อการถูกสั่งการ ต้องการหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ความทะเยอทะยานค่อนข้างน้อย และต้องการความมั่นคงมาก

ทัศนะที่มีต่อลักษณะของมนุษย์อีกอย่างหนึ่งของ McGregor คือ ทฤษฎี Y ซึ่งประกอบขึ้นด้วยข้อสมมุติฐานที่เขาเชื่อว่าสามารถนำไปสู่การจูงใจมากขึ้น ข้อสมมุติฐานของทฤษฎี Y คือ

1. การใช้ความพยายามทางร่างกายและสมองในการทำงานจะเหมือนกับการเล่นหรือพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการข่มขู่ด้วยการลงโทษ ไม่ได้เป็นวิธีการที่ทำให้มนุษย์ใช้ความพยายาม เพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การอย่างเดียวนั้น
3. ความผูกพันกับเป้าหมายขึ้นอยู่กับรางวัล ที่ได้จากการบรรลุถึงเป้าหมายของพวกเขา
4. มนุษย์โดยทั่วไปจะเรียนรู้ ภายใต้อาณัติที่เหมาะสม พวกเขาไม่เพียงแต่ยอมรับความรับผิดชอบ แต่พวกเขาจะแสวงหาความรับผิดชอบด้วย
5. มนุษย์โดยทั่วไปมีความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาขององค์การ

รากฐานที่สำคัญของทฤษฎี Y คือการผสมผสาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่พนักงานสามารถบรรลุถึงเป้าหมายของพวกเขาเองอย่างดีที่สุด ด้วยการผูกมัดตัวของเขาเองกับเป้าหมายขององค์การ ในการกระทำดังกล่าวนี้ พนักงานถูกคาดหวังให้มีแรงจูงใจจากภายในค่อนข้างมาก ทฤษฎี X และ ทฤษฎี Y อาจจะมองว่าเป็นปลายสุดของแนวต่อเนื่องของข้อสมมุติฐานการใช้ ทฤษฎี X หรือ ทฤษฎี Y ในรูปแบบเต็ม ที่หาได้ยากมาก

สิ่งที่ควรระมัดระวังในทฤษฎี Y คือ การเน้นการจูงใจจากภายในเป็นอย่างมากแสดงให้เห็นเป็นนัยว่า พนักงานทุกคนจะถูกจูงใจ ด้วยความต้องการการยกย่องตัวเอง และความสมหวังของชีวิตของตัวเอง ในการทำงานสิ่งเหล่านี้ไม่เป็นความจริงเสมอไป บุคคลบางคนไม่สบายใจต่อการมีอิสระอย่างเต็มที่ ความต้องการดังกล่าวนี้ อาจจะขัดแย้งกับเป้าหมายขององค์การ ดังนั้นผู้สนับสนุนทฤษฎี Y ต้องระมัดระวังถึงสิ่งเหล่านี้ ผู้บริหารต้องเข้าใจว่าพนักงานของพวกเขาแต่ละคนมีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นการจูงใจจากภายนอกควรจะคล่องตัวเพียงพอที่จะเอื้ออำนวยแก่บุคคลที่มีลักษณะเฉพาะแต่ละคนในองค์การ บุคคลไม่ควรจะถูกบังคับเพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีที่ตายตัวหรือสอดคล้องกับทัศนะของผู้บริหาร

3. ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัยของ Herzberg (Herzberg 's Motivation-Hygiene Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg มีชื่อเรียกต่างๆ คือ ทฤษฎีปัจจัยจูงใจ-ปัจจัยอนามัย ทฤษฎีการจูงใจภายนอก เพราะว่าผู้บริหารควบคุมปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้เกิดความพอใจและความไม่พอใจงานที่ทำ การพิจารณาถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพอใจและความไม่พอใจงานที่ทำ Herzberg ได้กำหนดสมมุติฐานของปัจจัยขึ้นมาคือ

1. ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจงานที่ทำแยกและแตกต่างจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ

2. ตรงกันข้ามของความพอใจงานที่ทำ คือ ไม่มีความพอใจงานที่ทำ- ไม่มีความไม่พอใจงานที่ทำ

3. ในทำนองเดียวกันตรงกันข้ามของความไม่พอใจงานที่ทำ คือ ไม่มีความไม่พอใจงานที่ทำ-ไม่มีความพอใจงานที่ทำ

โดยความพอใจของพนักงานไม่ได้เกิดขึ้นจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่เกิดจากปัจจัยที่เรียกว่า “สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ” “ตัวจูงใจ” หรือ “ปัจจัยภายใน” ซึ่งปัจจัยบางอย่างอาจจะ เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจและความไม่พอใจ สิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจจะเกี่ยวพันกับเนื้อหาหรือลักษณะของงาน ปัจจัยเหล่านี้นำไปสู่ความพอใจงานที่ทำ ความสำเร็จ การยกย่อง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อปัจจัยเหล่านี้อยู่ต่ำกว่าระดับที่ยอมรับปัจจัยเหล่านี้ จะไม่ทำให้เกิดความไม่พอใจงานที่ทำ และไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจงานที่ทำเลย ถ้าหากว่างานไม่ให้ความก้าวหน้า ความท้าทาย ความรับผิดชอบ ความสำเร็จ การยกย่อง แก่พนักงานแล้วพวกเขาจะไม่เกิดความไม่พอใจ แต่พวกเขาจะไม่ได้รับการตอบสนองความพอใจใดๆ จากงานเลย ในทางตรงกันข้ามเมื่อความรู้สึกไม่พอใจถูกรายงานออกมา ความรู้สึกไม่พอใจไม่ได้เกิดขึ้น จากการขาดสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจ แต่เกิดขึ้นจากการขาด “สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ” “ปัจจัยบำรุงรักษา” หรือ “ปัจจัยภายนอก” Herzberg เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า “ปัจจัยอนามัย” เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้ทำหน้าที่คล้ายกับหลักการของอนามัยทางจิตใจ ปัจจัยอนามัยจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของพนักงานต่อสภาพแวดล้อมของงาน ดังนั้นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ ส่วนสิ่งที่ทำให้เกิดความพอใจจะสัมพันธ์กับเนื้อหาของงานที่ทำ สิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานของบริษัท การบังคับบัญชาทางเทคนิค เงินเดือน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และสภาพแวดล้อมของการทำงาน

เมื่อปัจจัยอนามัยอยู่ต่ำกว่าระดับที่พนักงานพิจารณาว่าเป็นระดับที่ยอมรับ เขาจะเกิดความไม่พอใจ แต่อย่างไรก็ตามเมื่ออยู่เท่ากับหรือสูงกว่าระดับที่ยอมรับ ความไม่พอใจจะไม่เกิดขึ้น การไม่มีความไม่พอใจจะนำไปสู่สภาวะที่เป็นกลางเท่านั้น ไม่ใช่ระดับของความพอใจใดๆ พนักงานที่พิจารณางานของเขาว่ามีเงินเดือน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายของบริษัท และสภาพแวดล้อมของการทำงานที่ดีจะไม่รู้สึกไม่พอใจงานที่ทำ แต่เขาจะไม่พอใจงานที่ทำด้วย

ในการสรุปการค้นพบที่สำคัญของการศึกษาของ Herzberg ปัจจัยอนามัยจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจงานที่ทำ และตัวจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจงานที่ทำทฤษฎีของ Herzberg แสดงให้เห็นเป็นนัยว่าผู้บริหารควรพิจารณาถึงทักษะที่มีต่องานของพนักงานของพวกเขา 2 ด้าน – สิ่งที่ทำให้เขามีความสุข – และสิ่งที่ทำให้เขาไม่มีความสุข สมมุติฐานของทฤษฎีการจูงใจสมัยเดิม ที่ว่าการเพิ่มค่าจ้างและการปรับปรุงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อมของการทำงาน จะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพของการผลิต และลดการขาดงาน

และการออกจากงานลงนั้นไม่ถูกต้อง ปัจจัยเหล่านี้ทุกอย่างสามารถกำจัดความไม่พอใจ และป้องกันปัญหาเหล่านี้เท่านั้น ปัจจัยเหล่านี้ไม่สามารถทำให้พนักงานเกิดความพอใจงานที่ทำได้ ปัจจัยจูงใจเท่านั้นสามารถทำให้พนักงานเกิดความพอใจงานที่ทำ

ความเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของ Maslow McGregor และ Herzberg

ทฤษฎีการจูงใจของ Maslow McGregor และ Herzberg ล้วนแต่เป็นแนวทางของการจูงใจที่มาจากทัศนะต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตามทฤษฎีเหล่านี้อาจจะเปรียบเทียบระหว่างกันได้ ความต้องการระดับต่ำทั้ง 3 ประเภทในทฤษฎีของ Maslow ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย และความต้องการทางสังคม อาจจะเปรียบเทียบได้กับบทบาทของปัจจัยอนามัยในทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ในทางตรงกันข้ามความต้องการระดับสูง คือ ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง และความต้องการความสมหวังของชีวิตเปรียบเสมือนตัวจูงใจตามแนวความคิดของ Herzberg

ทฤษฎี Y ของ McGregor เปรียบเทียบได้กับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow และ Herzberg ในลักษณะที่ว่าทฤษฎี Y มีข้อสมมุติฐานทางการตอบสนองความต้องการของบุคคลไว้ว่า บุคคลต้องการตอบสนองความต้องการระดับสูง ความรับผิดชอบ และการควบคุม และการสั่งด้วยตัวเอง และบุคคลมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้นความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของ Maslow และปัจจัยตัวกระตุ้นของ Herzberg จะใช้ข้อสมมุติฐานอย่างเดียวกันตามทฤษฎี Y ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ความต้องการระดับสูง ปัจจัยจูงใจ หรือข้อสมมุติฐานตามทฤษฎี Y ในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาได้

ตาราง : ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ Maslow McGregor และ Herzberg

Maslow	Herzberg	McGregor
ความต้องการระดับสูง : ความสมหวังของชีวิต เกียรติยศชื่อเสียง	ตัวจูงใจ : ความสำเร็จ การยกย่อง ความก้าวหน้า ความรับผิดชอบ ลักษณะงาน	ทฤษฎี Y : การตอบสนองความต้องการ เกียรติยศชื่อเสียงและ ความสมหวังของชีวิต ความรับผิดชอบ ความคิดสร้างสรรค์ การกำกับและการควบคุม ด้วยตนเอง
ความต้องการระดับต่ำ : สังคม ความปลอดภัย ร่างกาย	ปัจจัยอนามัย : นโยบายของบริษัทและ การบริหารงาน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สภาพแวดล้อมของการทำงาน	ทฤษฎี X : ความมั่นคง ชอบให้ถูกสั่งการ การข่มขู่ด้วยการลงโทษ

แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและขวัญในการทำงาน

ขวัญในการทำงาน (Job Factors Affecting Morale)

การที่คนงานจะมีขวัญสูงต่ำมากน้อยแค่ไหนนั้น ก็ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่เข้ามาเกี่ยวข้องในการทำงาน Carvell (1970) (อ้างอิงจาก อารี เพชรพุด.2530:41 – 43) สรุปไว้ดังนี้

1. คุณค่าของงาน (Intrinsic Value of Job) ถ้าคนงานมีความรู้สึกว่างานมีคุณค่าต่อเขา ทำให้มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี มีความสำคัญ มีอำนาจ ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานบริการสาธารณะ เป็นงานที่ทำให้เกิดความนับถือตนเอง เป็นงานที่ตรงตามที่เขาได้รับการฝึกฝนมา เป็นงานส่งเสริมความคิดริเริ่ม เป็นงานที่ท้าทาย เป็นงานที่เปิดโอกาสได้ท่องเที่ยวเดินทางพบเห็นสิ่งใหม่ๆ เป็นงานที่ทำให้เขามีการเปลี่ยนแปลง คนงานจะมีกำลังขวัญสูง
2. การนิเทศงาน (Supervision) ถ้าคนงานรับรู้ว่ามีผู้นำหรือผู้นิเทศคำนึงถึงคนงาน มีความยุติธรรม มีมารยาทดี ให้ข้อเท็จจริงต่างๆ ให้ความปลอดภัย ไม่ก้าวร้าว รักษาความลับ เป็นคนสังคมดี ซื่อสัตย์ต่อคนงาน เป็นที่ปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ ได้ข้อมูลต่างๆ เกี่ยว

กับตัวคนงานว่าควรปฏิบัติในสถานภาพอย่างไร ให้ความสนับสนุน เห็นอกเห็นใจ เข้าใจ และมีความใกล้ชิดกับคนงาน คงเส้นคงวา เกี่ยวกับระเบียบวินัย และกฎเกณฑ์ต่างๆ เป็นคนรอบรู้ และมีอำนาจในการตัดสินใจ และให้โอกาสคนงานร่วมในการตัดสินใจด้วย ถ้าคนงานได้รับรู้จะได้พบผู้เฝ้าตรวจ มีลักษณะดังกล่าว คนงานจะมีกำลังขวัญสูง

3. สภาพการทำงาน (Working Conditions) สภาพสิ่งแวดล้อมต่างๆ ในการทำงานก็มีส่วนที่จะทำให้กำลังขวัญคนงานสูง คือ สภาพที่สะอาด มีระเบียบ ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี น่าสนใจ เครื่องมือเครื่องจักรจัดไว้เหมาะสม วัสดุต่างๆ มีพร้อม อุณหภูมิพอเหมาะ การถ่ายเทอากาศดี มีดนตรี แสงสว่างพอเหมาะ มีสถานที่สำหรับให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ๆ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันเหมาะสม การเปลี่ยนแปลงแต่ละผลัดก็เหมาะสม โรงงานตั้งอยู่ไม่ไกลจากชุมชนนัก

4. ค่าจ้างหรือค่าแรง (Wage) ค่าจ้างหรือค่าแรงงาน หรือเงินเดือนก็เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งในการทำงาน ที่ทำให้คนที่ทำงานมีกำลังขวัญสูง หรือคนงานจะมีกำลังขวัญสูง ถ้าเงินเดือนสูง มีการแบ่งปันกำไรหรือรายได้ที่นอกเหนือจากเงินเดือน มีการให้รางวัล มีการขึ้นเงินเดือนสม่ำเสมอ เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือการสูญเสียบางอย่าง ก็มีการจ่ายชดเชยอย่างยุติธรรม

5. โอกาสที่จะก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) โอกาสจะก้าวหน้าในการทำงานก็เป็นองค์ประกอบอันหนึ่งที่คนงานกำลังขวัญสูงหรือต่ำ คนงานจะมีกำลังขวัญสูง ถ้าการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือความชอบ โดยพิจารณาจากการทำงาน (Merit) หรือพิจารณาจากความสำคัญก่อนหลัง (Seniority) หรือการพิจารณาความดีความชอบมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน มีนโยบายที่แน่นอน ซึ่งคนงานทุกคนจะได้ทราบล่วงหน้าแล้ว ทำให้คนงานมีความทะเยอทะยานสูงขึ้น

6. ความปลอดภัย (Security) ความรู้สึกปลอดภัยเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะทำให้กำลังขวัญสูง คือคนงานจะรู้สึกปลอดภัยเมื่องานมีความมั่นคง เขาจะต้องมีงานทำไปเรื่อยๆ ไม่ใช่บริษัทจะเลิกจ้างเมื่อไรก็ได้ บริษัทหรือองค์การให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของคนงาน บริษัทมีกิจการดี คนงานมีโอกาที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับกิจการต่างๆ ขององค์การ

7. องค์การหรือบริษัทและการจัดการ (Company and Management) องค์ประกอบฝ่ายองค์การและการจัดการก็เป็นตัวแปรที่สำคัญ เช่น ทักษะที่ดีขององค์การหรือบริษัทมีต่อองค์การกรรมกร เพราะคนงานเป็นสมาชิกขององค์การกรรมกร ดังนั้นถ้าบริษัทมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การกรรมกร คนงานก็จะรู้สึกมีขวัญดีด้วย องค์การหรือบริษัทมีนโยบายส่งเสริมทีมกีฬาของบริษัท พัฒนาที่อยู่อาศัยให้คนงาน ทำให้คนงานภาคภูมิใจในชื่อเสียงและผลผลิตขององค์การหรือบริษัท มีการจัดฝึกอบรมให้กับคนงานในด้านต่างๆ นอกจากนี้แล้วขนาดขององค์การและโครงสร้างขององค์การ เช่น องค์การขนาดใหญ่ มีโครงสร้างสลับซับซ้อน คนงานมีมาก ดังนั้นความสัมพันธ์ก็อาจไม่เหมือนบริษัทขนาดเล็ก ความสลับซับซ้อนไม่มี การบริหารทำได้ง่ายๆ คนงานอาจมีขวัญสูงกว่า ทั้งนี้แล้วแต่คนงานจะชอบที่จะทำงานที่ไหน แต่บริษัทใหญ่และมีโครง

สร้างสลับซับซ้อนนั้น อาจทำให้คนงานภูมิใจในเรื่องชื่อเสียง ดังนั้นก็อาจทำให้ขวัญสูง นอกจากนั้นแล้ว ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ชื่อเสียงของบริษัทในชุมชน การประชาสัมพันธ์ขององค์การ ตลอดจนการวางแผนต่างๆ ในการทำงานขององค์การเกี่ยวข้องกับกำลังขวัญด้วย

8. สภาพแวดล้อมทางสังคม (Social Environment of Job) คนงานจะรู้สึกสบายใจและมีขวัญดีถ้าหากว่าเขาทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น มีความสนใจคล้ายคลึงกัน มีการศึกษาเหมือนกัน รวมทั้งลักษณะของเชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนสภาพสิ่งแวดล้อมทางครอบครัว คนงานจะมีกำลังขวัญดีถ้าเขามีทีมทำงานที่ฉลาดมีประสิทธิภาพ มีความร่วมมืออย่างดีภายในกลุ่ม ทุกคนในกลุ่มยอมรับ ทุกคนในกลุ่มรู้จักหน้าที่ของตน มีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ดี

9. การติดต่อสื่อสาร (Communications) การติดต่อสื่อสารภายในองค์การก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลในองค์การมีขวัญดีขึ้น เช่น การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนา และความก้าวหน้าขององค์การ ให้ข่าวสารเกี่ยวกับแผนงานที่องค์การกำลังทำอยู่ และกำลังจะทำในอนาคต ให้ข่าวสารเกี่ยวกับสภาพของคณงานหรือลูกจ้างในองค์การเป็นระยะ หากมีอะไรเปลี่ยนแปลงแจ้งข่าวให้ทราบ บอกนโยบายและกระบวนการทำงานให้คนงานหรือบุคคลในองค์การได้ทราบ ชี้ให้เห็นสายการทำงานและอำนาจการบังคับบัญชาอย่างชัดเจน ยอมรับข้อเสนอแนะจากบุคคลในองค์การ มีรายงานประจำปีให้ทราบทุกคน หรือแจกให้ทุกคนทราบ ออกแมกกาซีน หรือหนังสือพิมพ์ข่าวสารบุคคล หรือข่าวการทำงาน หรือข่าวขององค์การให้บุคคลในองค์การ หรือคนงานได้อ่าน ได้ทราบอยู่เสมอ

10. ผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้รับ (Employee Benefit) เมื่อคนงานทำงานอยู่กับบริษัทหรือองค์การ หรือโรงงานอุตสาหกรรมก็ย่อมที่จะต้องการผลตอบแทน เช่น เมื่อเกษียณก็มีบำเหน็จบำนาญ หรือมีการลาพักผ่อนประจำปีโดยการจ่ายเงินเดือนเต็ม มีการให้ลาพักผ่อนชั่วคราว หรือมีการให้หยุดเพื่อให้คลายความตึงเครียด จัดหาหน่วยป้องกันฉุกเฉินไว้ หากเกิดเจ็บป่วยกะทันหัน หรือเกิดอุบัติเหตุจะได้ช่วยเหลือได้ทันทั่วทั้งที่ และถ้าเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ องค์การก็จะจ่ายค่ารักษาพยาบาล และค่าทดแทนให้ องค์การมีการจัดประกันภัยให้กับคนงาน ถ้าบริษัทหรือองค์การจัดให้คนงานหรือบุคคลในองค์การได้ บุคคลก็จะมีกำลังขวัญสูง

ลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อขวัญ

จากการศึกษาของ Harrel (1964 : 260 – 262) พบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีก คือ

1. เพศ จากการสำรวจหลายครั้งพบว่า เพศหญิงมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะเพศหญิง มีความต้องการด้านการเงิน และมีความทะเยอทะยาน ทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้ที่มีความอุปการะ ผลจากการศึกษาระดับเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White Collar Worker) พบว่าบุคคลที่ต้องรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่มีความอุปการะมากจะมีขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ สาเหตุจากปัญหาสถานะทางการเงินที่บีบคั้น
3. อายุ จากการศึกษาค้นคว้ากลุ่มกัน จะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจากการศึกษาบางกลุ่มพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า แม้บุคคลจะมีอายุมากขึ้นแต่ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะลดลง
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากการสำรวจหลายครั้งพบว่าในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการปฏิบัติงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี
5. ความเฉลียวฉลาด ความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับขวัญในการปฏิบัติงานขึ้นอยู่กับความฉลาดของบุคคลและความยากง่ายของงาน คือ ถ้าให้คนที่มีความเฉลียวฉลาดมากๆ มาทำงานที่ง่ายๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้
6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เช่น การศึกษากับเจ้าหน้าที่ พบว่ากลุ่มคนที่ไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด แต่การศึกษาอื่นๆ กลับพบว่า ระดับการศึกษากับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
7. บุคลิกภาพส่วนตัว บุคลิกภาพส่วนตัวนับว่าเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หรือทำให้มีระดับขวัญที่ไม่ดี

ลักษณะของบุคคลที่มีขวัญดี

องค์การ หน่วยงาน หรือบริษัทใดก็ตามที่มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพสูง ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น มีความยิ้มแย้มแจ่มใส รักและสามัคคีร่วมมือร่วมใจช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน ยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บริหารมีความเป็นกันเองมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา พนักงานอุทิศเวลาให้กับบริษัท มองถึงประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวแล้ว ย่อมเป็นเครื่องชี้ถึงความมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี

นภดล ลิ้มสุวรรณ (2526 : 7) ได้กล่าวถึงลักษณะองค์การ ที่แสดงว่ามีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง มีลักษณะดังต่อไปนี้

1. ความร่วมมือร่วมใจในการทำงานเป็นทีม สังเกตได้จากการชอบทำงานเป็นทีม คิดหรือแสดงออกในลักษณะคำพูด “พวกเรา” มากกว่า “ตัวฉัน” ยินดีที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ทั้ง กำลังกายและกำลังความคิด ความสำเร็จของสมาชิกคนใดคนหนึ่ง ก็ได้รับการยอมรับว่าเป็นผล สำเร็จจากกลุ่ม และหากสมาชิกคนใดมีปัญหา ก็ยอมรับว่าเป็นปัญหาของกลุ่ม
2. มีแรงจูงใจสูงและมีความแข่งขันไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค สังเกตได้จากความ กระตือรือร้นในงาน ไม่เฉื่อยชาหรือผลัดวันประกันพรุ่ง เต็มใจที่จะรับงานใหม่ งานยาก งานท้า ทาย มีความมั่นใจในกลุ่ม ไว้วางใจต่อกลุ่ม ร่วมมือกันฟันฝ่าอุปสรรคอย่างไม่มีเสียงบ่นหรือท้อ
3. มีความพอใจในสภาพการทำงานสูง สังเกตจากระยะเวลาทำงานมากกว่าปกติ ความสนุกกับงาน และความภาคภูมิใจในการกล่าวถึงองค์การหรือกลุ่มงานของตน

วิจิตร อวะกุล (2526 : 241) กล่าวว่าอาการต่างๆ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานมี ขวัญดี คือ

1. การแสดงออกของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความร่าเริงแจ่มใส
2. การดำเนินงานราบรื่น เรียบร้อย รวดเร็ว ไม่ขัดแย้ง งานไม่ผิดพลาด ความแม่นยำสูง เชื่อถือได้
3. การทำงานของผู้ปฏิบัติงานสนุกกับการทำงานอย่างเพลิดเพลิน ตั้งใจและสนใจ งาน
4. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานช่วยกันเสนอแนะ ช่วยกันชี้ข้อแก้ไขในการปรับปรุง งานให้ดียิ่งขึ้น
5. การวิพากษ์วิจารณ์ คำติชม ตลอดจนความคิดเห็นต่างๆ เป็นไปด้วยความ บริสุทธิ์ใจ
6. ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานมีความเสียสละเอื้อเฟื้อ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือ หน่วยงานกรณีพิเศษนอกจากงานประจำ หรือในยามฉุกเฉินเร่งด่วน
7. ยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษนอกเหนือหน้าที่ ด้วยความภาคภูมิใจ เต็มใจ ด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
8. แม้จะมีเหตุการณ์ผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นในหน่วยงานก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานใน หน่วยงานก็ยังคงดำรงสภาพ ความเป็นปกติสุขตามเดิม

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2519 : 239 - 240) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงการ มีขวัญและกำลังใจดีพอสรุปได้ ดังนี้

1. ลักษณะบรรยากาศในการทำงานแจ่มใส
2. ลักษณะการทำงานราบรื่น ไม่ขัดแย้ง งานมีประสิทธิภาพ
3. ลักษณะที่ทุกคนมีความสุข ความเพลิดเพลินในการทำงาน

4. ลักษณะที่สมาชิกในองค์การมีความรู้สึกรัก อบอุ่น และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานร่วมกัน
5. ลักษณะการวิพากวิจารณ์ การติชม และการแสดงความคิดเห็นด้วยความบริสุทธิ์ใจ ในเชิงสร้างสรรค์และพัฒนา
6. ลักษณะสมาชิกในหน่วยงาน มีความรัก ความสามัคคี ยอมรับการมอบหมายหน้าที่

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2527 : 257) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับหน่วยงานที่บุคคลมีขวัญและกำลังใจดีสามารถสังเกตได้จากสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับของสมาชิกในกลุ่มที่มีต่อจุดมุ่งหมาย
2. ความผูกพันของคนในกลุ่ม มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน
3. การมีทัศนคติที่ดีต่อผู้นำ หน้าที่การงาน และสภาวะแวดล้อม
4. ความกระตือรือร้น ร่วมมือร่วมใจใช้กำลังความสามารถที่จะทำประโยชน์ให้กับหน่วยงาน
5. ความมีสุขภาพทางจิตและอารมณ์ และสุขภาพทางกายที่ดีของสมาชิกในหน่วยงาน แต่ทั้งหมดนี้จะต้องผูกพันอยู่กับเป้าหมายที่กระทำได้สำเร็จ

รัชณี คงเจริญ (2540 : 45 – 46) กล่าวถึงบุคคลที่มีขวัญดีว่าจะแสดงออกในลักษณะที่คนทั่วไปเห็นสภาพภายในหน่วยงานนั้น เช่นผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน ผลงานที่ออกมาสม่ำเสมอ มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมของหน่วยงานมาก มีความจงรักภักดีและศรัทธาต่อองค์การ

ลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี

องค์การหรือหน่วยงานใดก็ตาม ย่อมมีความปรารถนาที่จะให้องค์การหรือหน่วยงานของตนนั้นประกอบไปด้วยบุคคลที่มีขวัญดี ดังนั้นการทราบถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี จะช่วยทำให้ผู้บริหารสามารถหาวิธีหรือมาตรการต่างๆ ที่จะทำให้บุคคลนั้นกลับมามีขวัญที่ดีได้อย่างทัน่วงที ซึ่งหากไม่มีการศึกษาถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี จะทำให้การดำเนินการใดๆ อาจจะไม่ลุล่วง หรือสายเกินไป ดังนั้นจึงได้ทำการรวบรวมลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดี ซึ่งมีดังนี้

วัฒนา สุตรสุวรรณ (2521 : 244) ได้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับลักษณะที่แสดงถึงการมีขวัญและกำลังใจไม่ดีพอสรุปได้ ดังนี้

1. มีการลาออกจากงาน หรือขอโอนย้ายไปอยู่ที่อื่น ด้วยความสมัครใจในอัตราเพิ่มขึ้นมากกว่าปกติ

2. การปฏิบัติงานของบุคคลมีความเฉื่อยชา และมีความเงื่องหงอยเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ
3. มีการลาและขาดงานมากขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีปริมาณงานที่ต้องทำมากขึ้น
4. การปฏิบัติงานที่ผิดพลาดและไม่ถูกต้อง ความเชื่อถือไม่ได้มีมากขึ้นผิดปกติ
5. สมาชิกมีความเห็นขัดแย้ง มีการแสดงอารมณ์ต่อกัน และมีการทะเลาะเบาะแว้งกันมาก
6. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา โดยจะเห็นได้จากการพูดจาโต้ตอบกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
7. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อมและไม่สุภาพ
8. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความขัดแย้งหรือขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชา
9. ไม่สนใจ หรือไม่เอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน การติดต่อกันในหมู่เพื่อนร่วมงานเป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการมากขึ้น
10. แสดงกริยาไม่พอใจ เมื่อได้รับการตักเตือนหรือวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องการทำงานจากผู้บังคับบัญชา
11. สมาชิกในหน่วยงานไม่ตั้งใจทำงาน เดินเตร่ไปมาด้วยความขี้เกียจหรือ ลุบๆ คลำๆ แต่งานอยู่เสมอ แต่ไม่เสร็จสักที ดูคล้ายว่ามีงานยุ่งอยู่ตลอดเวลา
12. มีการร้องเรียน หรือมีบัตรสนเท่ห์มากเป็นพิเศษ สมาชิกในองค์กรมีการวิพากษ์วิจารณ์ เรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในการปฏิบัติงานมากผิดปกติ

ฐิระ ประवालพฤกษ์ (2526 : 7) ได้กล่าวถึงลักษณะของบุคคลที่มีขวัญไม่ดีไว้ ดังนี้

1. มาสายกลับเร็ว
2. ลาบ่อยๆ โดยขาดความจำเป็น เข้าลักษณะลาอยู่บ้านเฉยๆ
3. ขอย้ายกันมาก ทั้งที่ไม่มีเหตุผลเพียงพอ
4. ขาดความพร้อมเพรียงในการประชุม
5. ขาดความสามัคคี เกิดการแบ่งพรรคแบ่งพวก
6. จับกลุ่มซุบซิบนินทา
7. มีความหวาดระแวงและทะเลาะกันบ่อยๆ
8. มีการร้องทุกข์ และส่งบัตรสนเท่ห์กันมาก
9. มีการเบี่ยง และหลีกเลี่ยงการทำงาน
10. ขาดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน
11. ทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ใช้เวลาในการปฏิบัติงานอย่างเดียวก้นมากกว่าที่เคยปฏิบัติมา

12. ผลงานที่ออกมาต่ำและขาดคุณภาพ

สมคิด บางโม (2525 : 3 – 4) กล่าวว่า ปรัชญาการณที่บอกให้ทราบว่า ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์การตกต่ำ ดูได้จากลักษณะดังนี้ คือ

1. ลักษณะของบุคคลมาทำงานสาย หรือขาดงานเป็นประจำ
2. ลักษณะการทำงานเฉื่อยชาลง ไม่กระตือรือร้นเหมือนเดิม
3. ลักษณะผลการปฏิบัติงานตกต่ำลงเรื่อยๆ
4. ลักษณะที่มีบัตรสนเท่ห์หรือมีการร้องทุกข์บ่อยๆ
5. ลักษณะที่มักมีผู้ขาดประชุมจำนวนมาก เกิดขึ้นบ่อย แม้เข้าประชุมมากก็มักไม่แสดงความคิดเห็นใดๆ

การบำรุงรักษาขวัญ

ขวัญเป็นสภาวะแห่งจิตใจที่สะท้อนให้เห็นถึงความสามารถในการทำงาน หรือแสดงออกให้เห็นถึง ความตั้งใจ และความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน การบำรุงรักษาขวัญเป็นภารกิจอันยิ่งใหญ่ของผู้บังคับบัญชา อุทัย หิรัญโต (2531 : 165 – 166) จึงได้เสนอวิธีการเสริมสร้างและบำรุงรักษาขวัญ ดังต่อไปนี้

1. การที่จะสร้างขวัญหรือบำรุงขวัญให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง ควรจัดให้มีการสำรวจทัศนคติ (Attitude survey) เป็นครั้งคราวเพื่อให้รู้ว่าลูกน้องมีปฏิกิริยาต่องานหรือหัวหน้างานอย่างไรบ้าง ทั้งนี้เพื่อจะได้ทราบปัญหาที่แท้จริงและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้ถูกต้อง
2. สร้างเครื่องวัดผลสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้น เช่น ระเบียบเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย เป็นต้น การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวพึงปฏิบัติให้เป็นไปตามระเบียบ หากปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม จะมีผลกระทบกระเทือนขวัญมากที่สุด
3. เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่างๆ หรือระบายความอัดอั้นตันใจของเขาบ้าง ทั้งนี้ เพราะในทุกหน่วยงานมักจะมีเหตุอันก่อให้เกิดความคับแค้นใจระหว่างผู้ร่วมงาน และคนงานกับฝ่ายบริหารอยู่ด้วยเสมอ เช่นสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่ดี มอบหมายงานให้ทำไม่เหมาะสม ปกครองไม่เป็นธรรม เป็นต้น ปัญหาดังกล่าวนี้อาจจัดให้มีทางระบายโดย วิธีที่เรียกว่า Grievance procedure อันหนึ่ง การรับฟังความคิดเห็นของลูกน้องนั้นต้องมีการปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่งเสมอ หรือไม่ก็ชี้แจงทำความเข้าใจ มิใช่ว่าใครเสนอเรื่องอะไรขึ้นมาแล้วก็กลายเป็นคลื่นกระทบฝั่ง หรืออันตรธานไปหมดสิ้น
4. ผู้บังคับบัญชาต้องทำตัวเป็นที่ปรึกษาหรือที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัวและเรื่องงาน ดังที่เรียกว่า Counseling Service คือ การช่วยชี้ทางแก้ปัญหาในการปรับปรุงตัวเอง

5. การชมเชยให้รางวัล ทุกคนชอบการสรรเสริญ แต่ต้องทำด้วยใจจริงและระวังมิให้เหลิง การชมเชยให้รางวัลจะทำให้เกิดแรงจูงใจ การทำความดีถ้าไม่มีใครเห็นก็จะเกิดการเบื่อหน่ายและทอดย ผู้บังคับบัญชาต้องรับรู้ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทั่วถึง ใครทำดีก็สรรเสริญให้ปรากฏ ใครทำชั่วก็ปราบปรามให้ราบคาบ

6. สร้างบรรยากาศการทำงานให้ทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า รู้อนาคตของตัวเอง และเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานแสวงหาความก้าวหน้าในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมอย่างเต็มที่ อย่างกีดกันเป็นอันขาด

7. ให้โอกาสอันเท่าเทียมกันในอันที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามส่วนสัดแห่งผลการปฏิบัติงานและความสามารถ ทุกคนที่ทำงานย่อมมุ่งหวังความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วยกันทุกคน ฉะนั้น เมื่อมีตำแหน่งว่างลง จงใช้ความเป็นธรรม พิจารณาแต่งตั้งให้รอบคอบที่สุด

8. ผู้บังคับบัญชา ต้องวางตัวเป็นเพื่อนร่วมงานที่ดีมีน้ำใจเมตตากรุณา โดยทำตัวให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าถึง

9. พึงส่งเสริมสุขภาพอนามัยของผู้ปฏิบัติงานให้สมบูรณ์อยู่เสมอ ทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทั้งนี้เพราะ ขวัญก็คล้ายกับสุขภาพร่างกายของมนุษย์ บุคคลที่เจ็บป่วยและเป็นโรค ร่างกายจะเสื่อมโทรมอ่อนแอ ย่อมทำให้ขวัญตกต่ำ เพราะขวัญเป็นสภาพของจิต จิตใจกับร่างกายเป็นของคู่กัน อย่างใดอย่างหนึ่งเสื่อมมีผลกระทบกระเทือนถึงกัน

ขวัญและกำลังใจในการทำงานของแต่ละบุคคลมีไม่เท่ากัน ซึ่งเกิดจากปัจจัยหลายด้าน ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะส่วนบุคคล หรือ ลักษณะของงานที่ทำ รวมทั้งสภาพแวดล้อมภายในองค์การ การที่บุคคลส่วนใหญ่ในองค์การมีขวัญและกำลังใจสูงจะทำให้การทำงานภายในองค์การมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การมีขวัญและกำลังใจต่ำ ก็จะส่งผลต่อการทำงานที่ขาดประสิทธิภาพในองค์การ

จากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลและขวัญในการทำงาน ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัยโดยกำหนดจุดมุ่งหมาย และตั้งสมมติฐาน ตลอดจนนำไปใช้ออกแบบสอบถาม กรอบแนวคิด อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานและขวัญในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานของบุคคล สามารถใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบระดับขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์การ เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกหรือระดับขวัญของบุคคลเหล่านั้นว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการบริหารงานขององค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและบรรยากาศ

ภายในองค์การ ซึ่งมาตรการที่สามารถจะใช้เป็นเครื่องมือวัดและตรวจสอบขวัญในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การนั้น สมพงศ์ เกษมสิน (สมพงศ์ เกษมสิน 2526 : 243) ได้ให้แนวทางดังนี้

1. ระดับความสม่ำเสมอของงาน การที่ผลงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์การลดลงอย่างรวดเร็ว หรือลดลงแล้วไม่ยอมขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานาน ย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึง ความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้ ในกรณีที่ไม่มีสถานการณ์ร้ายแรงพิเศษ แต่ระดับผลผลิตตกลงไป นำที่ฝ่ายบริหารจะได้สำรวจตรวจสอบดูว่าการลดลงของผลผลิตนั้น เนื่องมาจากขวัญของคนงานหรือของเจ้าหน้าที่ตกลงไปหรือไม่ การตรวจระดับผลผลิตเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ทราบถึงสภาพของกำลังขวัญในการปฏิบัติงานได้

2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา กำลังขวัญที่ดีแสดงออกโดยความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขาดหรือการลางานบ่อยๆ ด้วยเหตุผลต่างๆ ควรได้รับความสนใจและถูกนำมาวิเคราะห์ของฝ่ายบริหาร ทั้งนี้เพราะว่าเหตุผลในการลา อาจชี้ให้เห็นถึงสภาพที่แท้จริงของกำลังขวัญของคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานได้ว่า มีอะไรกระทบกระเทือนกำลังขวัญบ้าง และความเฉื่อยชาก็เช่นกัน จะต้องวิเคราะห์ให้เหตุผลทำให้เป็นเช่นนี้ หรือสภาพจิตใจของเขาอาจจะได้รับความกระทบกระเทือน จึงทำให้ขาดความกระตือรือร้น ขาดการทำงานอย่างกระฉับกระเฉงหรือเฉื่อยชาลง สภาพเหล่านี้จะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นสภาพกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

3. การลาออกจากงานหรือการขอโอนย้าย แม้ว่าองค์การจะได้จัดสวัสดิการต่างๆ ไว้ให้หรือได้จัดระเบียบเงินเดือน ค่าจ้างให้เป็นธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานจัดไว้อย่างดีก็ตาม แต่ก็ยังมีคนลาออก หรือขอโอนย้ายงานมาก ก็จะต้องเป็นเครื่องวัดระดับกำลังขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้ว่า มีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติไปเสียแล้ว เพราะถ้าเครื่องบำรุงขวัญทั้งหลายไม่มีอะไรบกพร่อง ก็เป็นที่น่าสังเกตและน่าจะเป็นสิ่งที่นำมาวิเคราะห์ว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้กำลังขวัญเสื่อมไป และหาทางที่จะแก้ไขปรับปรุงอย่างไร

4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ การร้องทุกข์ของคนงานก็ดี หรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษการทำงานของคนในองค์การก็ดี หากมีบ่อยๆ เสมอๆ ก็น่าจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่า เกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงานขึ้นแล้ว การร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์จะมีขึ้นยากหากปฏิบัติงานเป็นไปอย่างปกติ คนงานหรือเจ้าหน้าที่ ตลอดจนข้าราชการทุกคน ได้รับการดูแลเอาใจใส่เสมอหน้ากัน ดังนั้นคำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ จึงเป็นเครื่องชี้สภาพกำลังขวัญในการปฏิบัติงานของผู้ทำงานได้

5. การกรอกแบบสอบถาม การกรอกแบบสอบถามตามระยะเวลาอันเหมาะสม เช่น 4 เดือน 6 เดือน ต่อครั้งนับเป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบสภาพกำลังขวัญของการ

ทำงานโดยทั่วไป ข้อนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะคำถาม แม้ว่าวิธีนี้อาจจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายอยู่บ้างก็ตาม

6. การสัมภาษณ์ การสอบถามโดยวิธีสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรง จะทำให้ได้คำตอบตรงไปตรงมา วิธีนี้อาจจะได้คำตอบที่แปลความหมายได้อย่างชัดเจนกว่าการแจกแบบสอบถาม แม้จะเป็นวิธีการที่สิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายมากเช่นกัน แต่ถ้าหากผู้ถามมีความสามารถในเทคนิคการถาม และสัมภาษณ์อย่างดีแล้ว วิธีนี้นับว่าให้ประโยชน์คุ้มค่า

ซึ่งสอดคล้องกับ เอ็ด สาระภูมิ (2529 : 46 – 47) ได้กล่าวถึงมาตรการวัดขวัญในการทำงานว่ามี 6 ประการ คือ

1. วัดระดับความสม่ำเสมอของงาน กล่าวคือ หากผลงานลดลงอย่างรวดเร็วหรือไม่ขึ้นสูงในระดับปกติอีกย่อมเป็นเครื่องชี้ถึงความบกพร่องในการทำงาน ซึ่งอาจจะเนื่องมาจากขวัญของผู้ปฏิบัติงานก็ได้

2. การขาดงานหรือความเฉื่อยชา การขาดงานหรือลางานบ่อย ๆ ย่อมกระทบต่อผลผลิต และประสิทธิภาพของการทำงาน ควรจะมีการวิเคราะห์หาสาเหตุ

3. การลาออกจากงานหรือการโยกย้ายงาน แม้ว่าจะจัดสวัสดิการและเงินเดือนอย่างคุ้มค่าจ้าง เป็นธรรม ยังมีผู้ลาออกหรือขอโยกย้ายมาก แสดงให้เห็นว่าได้มีบางสิ่งเกิดความผิดพลาด พอจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานได้

4. คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์ จะมีได้ยากหากหากการปฏิบัติงานเป็นอย่างปกติ คนงานได้รับการดูแลเอาใจใส่อย่างสม่ำเสมอ คำร้องทุกข์หรือบัตรสนเท่ห์มาก ๆ จึงเป็นเครื่องวัดขวัญในการทำงานได้อีกอย่างหนึ่ง

5. การกรอกแบบสอบถาม ตามระยะเวลาสมควรเป็นเครื่องมือที่ดีในการตรวจสอบขวัญในการทำงานโดยทั่วไป

6. การสัมภาษณ์ การสนทนาโดยตรงจะทำให้ได้รับคำตอบตรงไปตรงมา และเป็นวิธีที่นับว่าได้ประโยชน์คุ้มค่า

การที่องค์กรมีการตรวจสอบขวัญในการทำงานของพนักงานอยู่เสมอ และมีการบำรุงรักษาขวัญของพนักงานให้อยู่ในระดับที่สูง จะส่งผลให้การทำงานของพนักงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

จากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของคน ที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือตรวจสอบขวัญในการทำงานของคนในองค์กรนั้นมีมากมาย ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้พฤติกรรมการทำงานของคน 4 ประการ คือ

- ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
- ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
- การขอย้ายและลาออกจากงาน

➤ ความสามัคคีภายในองค์กร

โดยผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัย กำหนดจุดมุ่งหมาย และตั้งสมมติฐาน ตลอดจนนำไปใช้ออกแบบสอบถาม กรอบแนวคิด อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แนวคิดเกี่ยวกับความจงรักภักดีต่อองค์กร

อำนวยชัย ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์ กล่าวไว้ว่า ความจงรักภักดีและการอุทิศตนของลูกจ้าง ไม่ใช่สิ่งที่เกิดขึ้นได้เอง ฝ่ายจัดการต้องทำให้เกิดขึ้นมา การสร้างบรรยากาศแห่งความจงรักภักดี โดยการดูแลเอาใจใส่และให้ความเชื่อถือเป็นสิ่งที่ไม่สิ้นเปลืองมากนัก แต่จะได้รับประโยชน์ มีคุณค่ามาก โดยมีหลักการพื้นฐาน คือ การให้หลักประกันเรื่องงาน เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีการยอมรับ การลงทุนในการพัฒนาคน จ่ายค่าจ้างและสวัสดิการต่างๆ อย่างเป็นธรรม เพราะการจ่ายค่าจ้างและให้สวัสดิการที่เป็นธรรมก็เหมือนกับ การเลื่อนคนในให้รับตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวคือ เป็นการช่วยส่งข่าวสารให้ทุกคนรู้ว่า ความจงรักภักดีย่อมได้รับรางวัลตอบแทน

ความจงรักภักดีเสียสละ และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กรนั้น เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพอใจในเป้าหมายขององค์กร ตลอดจนปรารถนาจะดำรงสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร และความรู้สึกที่มีต่อสภาพและชื่อเสียงขององค์กร รวมถึงความรู้สึกว่าที่ทำงานนี้มีเกียรติและมีความมั่นคงสูง ดังเช่นผลการวิจัยของ บัญชา นิมประเสริฐ (2542 : 57) ที่พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์กรไว้ อาจเป็นเพราะความรู้สึกว่าการทำงานในระบบราชการมีความมั่นคง และเป็นงานที่มีเกียรติ ถึงแม้จะได้รับเงินเดือนน้อยกว่าการทำงานในหน่วยงานเอกชน แต่การรับราชการก็มีผลระยะยาว เพราะเมื่อเกษียณอายุราชการแล้ว จะมีเงินบำเหน็จบำนาญพอที่จะเลี้ยงชีพได้ตลอดชีวิต ถึงแม้จะมีปัญหาและอุปสรรคในด้านการปรับเปลี่ยน ระบบการบริหารจากระบบราชการไปสู่ระบบองค์กรอิสระก็ตาม

ความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นสิ่งสำคัญต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร สิทธิโชค วรรณสันติ (2530 : 52) ได้กล่าวถึง การสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรต้องเริ่มด้วยวิธีการที่องค์กรช่วยเหลือคนของตนเองให้สมหวังในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อเป็นการสร้างบุญคุณให้แก่เขา โดยได้รวมกลุ่มความต้องการสำคัญๆ ของมนุษย์ไว้ดังนี้

1. ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่อย่างสุขสมบูรณ์พอควร อันได้แก่ ปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต หรือความต้องการทางสรีระทั้งหมดนั่นเอง รวมถึงความต้องการสวัสดิการ และ

ความปลอดภัยในชีวิต ซึ่งได้แก่ความต้องการที่จะมีชีวิตอยู่พร้อมด้วยความสะดวกสบายพอควร ในอันที่จะได้ตอบสนองความต้องการทางสรีระได้อย่างพอสมควร

2. ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น ดังนั้นองค์การควรเปิดโอกาสให้สมาชิกได้สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับคนรอบตัว มีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน มีโครงการให้สมาชิกได้แสดงความสามารถอื่นๆ นอกเหนือไปจากการทำงาน

3. คนเราทุกคนมีความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในชีวิต อยากพัฒนาตนเองไปในทางที่ดีและสูงค่ามากขึ้นไปเรื่อยๆ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความจรรงรักภักดีต่อองค์การ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการวิจัย โดยกำหนดจุดมุ่งหมาย และตั้งสมมติฐาน ตลอดจนนำไปใช้ออกแบบสอบถาม กรอบแนวคิด อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ เพื่อศึกษาความจรรงรักภักดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ความเป็นมาของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มก่อตั้งเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2488 มีสำนักงานแห่งแรกตั้งอยู่ ณ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ซึ่งเป็นเมืองหลวงเก่าของประเทศไทย และเริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 มีทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 1,000,000 บาท ต่อจากนั้นได้ก่อตั้งสำนักงานกรุงเทพฯ ขึ้นภายในปีเดียวกัน ณ มุมถนนราชวงศ์ และย้ายที่ทำการสำนักงานกรุงเทพฯ มาอยู่ถนนอนุวงศ์ และถนนลำพูนไชย ในปี 2491 และ 2493 ตามลำดับ

การดำเนินกิจการของธนาคารเจริญก้าวหน้าและมั่นคง ธนาคารได้รับพระบรมราชานุญาตได้รับพระราชทานตราครุฑมาประดิษฐาน ณ ธนาคารเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2513 ต่อมาในปีเดียวกันธนาคารได้ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ที่ถนนเพลินจิต เพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ในวันที่ 26 กันยายน 2520 ธนาคารได้จดทะเบียนเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัดเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ตามพระราชบัญญัติบริษัทมหาชน พ.ศ. 2535 และเพิ่มทุนจดทะเบียนเป็น 8,000 ล้านบาท โดยเรียกชำระแล้ว 4,000 ล้านบาท ต่อมาในเดือนกรกฎาคม 2539 ธนาคารได้เพิ่มทุนจดทะเบียนเรียกชำระแล้วจาก 4,000 ล้านบาท เป็น 5,000 ล้านบาท

เดือนธันวาคม 2539 ธนาคารได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ซึ่งเป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ในปัจจุบัน ตั้งอยู่ เลขที่ 1222 ถนนพระรามที่ 3 แขวงบางโพงพาง เขตยานนาวา

กรุงเทพฯ 10120 และเปิดดำเนินการอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2540 และในเดือนมิถุนายน 2541 ธนาคารได้เพิ่มทุนจาก 5,000 ล้านบาท เป็น 10,000 ล้านบาท

ความสำเร็จของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่อันดับ 6 ของประเทศ โดยพิจารณาจากขนาดของสินทรัพย์ของธนาคารพาณิชย์ไทย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2545 ธนาคารมีสินทรัพย์รวมทั้งสิ้น 463.58 พันล้านบาท เงินให้สินเชื่อ 354.52 พันล้านบาท และเงินฝาก 391.91 พันล้านบาท มีส่วนแบ่งตลาดด้านเงินให้สินเชื่อและเงินฝาก 9.66% และ 8.01% ของปริมาณเงินให้สินเชื่อและเงินฝากของระบบธนาคารพาณิชย์ไทยตามลำดับ

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีสาขาเปิดดำเนินการมากเป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยมีสาขาเปิดดำเนินการในประเทศ 388 สาขา ประกอบด้วยสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 165 สาขา (ประมาณ 43% ของสาขาที่เปิดดำเนินการในประเทศ) นอกจากนี้ในต่างประเทศ ธนาคารมีสาขาอยู่ 3 แห่ง คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน

ทางด้านบริการ ธนาคารมีบริการทางการเงินทั้งลูกค้ารายย่อย ลูกค้าประเภทธุรกิจ และลูกค้าทั่วไปเพื่ออำนวยความสะดวกและสนับสนุนการประกอบธุรกิจของลูกค้าอย่างครบวงจร โดยผ่านเครือข่ายสาขาของธนาคารทั่วประเทศ ตัวอย่างเช่น

- บริการรับฝากเงิน ทั้งประเภทเงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากประจำ และเงินฝากกระแสรายวัน
- บริการด้านสินเชื่อ
- บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ
- บริการด้านต่างประเทศ
- บริการวานิชธนกิจ
- บริการเงินโอน
- ธนาคารอิเล็กทรอนิกส์

นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการด้านต่างๆ ให้มีความทันสมัย สะดวก รวดเร็วและปลอดภัยแก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่จะมาใช้บริการของธนาคารได้อย่างครบวงจร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. สุวิทย์ แสนสุข (2544 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาขวัญในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานบริษัทมีขวัญในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การศึกษาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานที่พนักงานมีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ โดยจำแนกตามสถานภาพพบว่า

1) พนักงานชายและหญิง มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เพศชายมีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนเพศหญิงมีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับต่ำ

2) พนักงานทุกกลุ่มอายุ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีอายุ 36 ปี ขึ้นไป มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานและด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง พนักงานอายุ 30 ปีลงมา มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และพนักงานต่ำกว่า 21 ปีลงมา มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้า ในตำแหน่งงานและด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ

3) พนักงานทุกระดับการศึกษา มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ส่วนระดับ ปวส. มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. มีขวัญในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง

4) พนักงานทุกกลุ่มสถานภาพ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานทุกสถานภาพ มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ และพนักงานที่มีสถานภาพหย่า หรือม่าย มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ

5) พนักงานทุกกลุ่มประสบการณ์ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่มีประสบการณ์ 11 ปีขึ้นไป มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับสูง และพนักงานทุกกลุ่มประสบการณ์มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงานอยู่ในระดับต่ำ

6) พนักงานตำแหน่งผู้จัดการกับเลขานุการ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนพนักงานตำแหน่งวิศวกร หัวหน้างาน ช่างเทคนิค ผู้ฝึกสอน และพนักงานปฏิบัติการ มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

7) พนักงานทุกสถานที่ทำงาน มีขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่พนักงานที่ทำงานที่โรงงานโคราช มีขวัญในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานอยู่ในระดับต่ำ

2. ญญา จิตราพิเนตร (2545 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย (กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด) โดยศึกษาจากปัจจัยที่กำหนด 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และส่วนงานที่ปฏิบัติงานภายในบริษัท และปัจจัยที่ใช้วัดขวัญ 10 ด้านประกอบด้วย ปัจจัยด้านความเพียงพอของรายได้ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงปลอดภัย และก้าวหน้า ความสัมพันธ์ของพนักงานภายในบริษัท การมีส่วนร่วมของพนักงานในการบริหารงานของบริษัท สถานภาพและการยอมรับนับถือ ความเชื่อมั่น และนับถือ ในตัวผู้บริหาร ภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบ สวัสดิการ และสภาพการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนด กับขวัญในการปฏิบัติงาน และเพื่อทราบระดับขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ไม่ส่งผลทำให้ระดับขวัญในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยที่ใช้วัดขวัญทั้ง 10 ด้าน มีเพียง 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านความมั่นคงปลอดภัย และความก้าวหน้า และด้านภารกิจในหน้าที่รับผิดชอบที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ส่วนบุคคลอื่นไม่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงาน

3. บุษบง นันทพันธุ์ (2541 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง โดยศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจ 6 ปัจจัยดังนี้ (1) สภาพการปฏิบัติงาน (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน (3) ความมั่นคงปลอดภัย (4) โอกาสก้าวหน้า (5) ความยุติธรรมในหน่วยงาน (6) เงินเดือนและเงินพิเศษต่าง ๆ ได้ผลการวิจัยคือ พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่มาก จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หน่วยงาน ความมั่นคงปลอดภัย โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน แต่พนักงานมีขวัญและกำลังใจในระดับน้อย เพียงปัจจัยเดียว คือ เงินเดือนและเงินพิเศษอื่น ๆ

4. คมสันต์ วัฒนบารมี (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำวิจัยเรื่องปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งหน้าที่ที่รับผิดชอบ รายได้ และปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจ 5 ด้าน ประกอบด้วย สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่าง

บุคคลในหน่วยงาน โอกาสความก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และสวัสดิการ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่กำหนด กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพื่อทราบขวัญ กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีเพียงปัจจัยด้านตำแหน่งหน้าที่รับผิดชอบ และรายได้ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ในขณะที่ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจทั้ง 5 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน

5. แคทซ์ แมคโคบี และมอร์ (Katz, Maccoby and Morse, 1950 : 10) ได้วิจัยเรื่อง การนิเทศงานกับขวัญของคณงานในบริษัทพрудินเชียลอินชัวแรนส์ (Prudential Insurance Company) พนักงาน 419 คน และผู้ทำหน้าที่นิเทศงาน 24 คน ผลการวิจัยพบว่า ความภูมิใจในหมู่คณะเป็นเครื่องวัดความพอใจในงานที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับการเพิ่มผลผลิต คณงานที่มีผลผลิตสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคณงานที่มีผลผลิตต่ำ เพราะหัวหน้างานของคณงานที่มีผลผลิตสูงให้อิสระในการปฏิบัติงาน นอกจากนั้นยังพบว่าความมั่นคงเป็นสิ่งที่ทำให้คณงานพอใจ ส่วนเงินเดือนเป็นสิ่งที่ทำให้คณงานไม่พอใจ ส่วนปัจจัยด้านความรับผิดชอบ และปัจจัยด้านความสำเร็จเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจก็ได้

6. บรูคส์ (Books : 1971 5744-A) ได้ทำการวิเคราะห์ขวัญของสมาชิกในคณะวิชาของวิทยาลัยชุมชนในรัฐคาโรไลน่าเหนือพบว่า สมาชิกของคณะวิชาที่มีประสบการณ์ในการสอน 4 ปี หรือน้อยกว่านั้น มีขวัญสูงกว่าสมาชิกในคณะอื่น ๆ นอกจากนั้นสมาชิกของคณะวิชาที่มีการศึกษาดำ มีขวัญสูงกว่าสมาชิกที่มีการศึกษาสูง ในปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญด้านการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารโอกาสแห่งความก้าวหน้าในวิชาชีพ การพบปะสังสรรค์ของคณะวิชาได้รับประโยชน์อย่างเพียงพอ การบริหาร อดตราเงินเดือน และสมาชิกของคณะวิชาที่มีอายุยาวกว่าสมาชิกอื่น และการบริหารอดตราเงินเดือน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นสภาพทางจิตใจของบุคคลที่มีต่องาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยแสดงให้เห็นในลักษณะของความพอใจ เต็มใจในการทำงาน หรือความรู้สึกเบื่อหน่ายท้อแท้ไม่อยากทำงาน ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่เป็นไปในแนวทางการหาระดับขวัญ ในภาพรวมของประชากรว่าเป็นอย่างไร และปัจจัยใดที่มีอิทธิพลต่อขวัญในแต่ละด้าน แล้วนำไปสรุปผล

ดังนั้นในการวิจัยเรื่อง ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ผู้วิจัยได้นำเอาปัจจัยด้านงานที่มีอิทธิพลต่อขวัญในการทำงาน โดยอ้างถึง ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ระดับขวัญซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยเรื่อง “ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” เพื่อให้เป็นไปตามความมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่างๆ ประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล
2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดแหล่งข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลในการดำเนินการวิจัย ในครั้งนี้แบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

1.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้แก่ การใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 380 คน

1.2 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้แก่ เอกสาร แนวคิดและทฤษฎี และงานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร (Population)

2.1.1 ประชากรที่ใช้ศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นพนักงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่จำนวน 380 คน จาก 60 ฝ่ายงาน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 22 กรกฎาคม 2547) ซึ่งประกอบด้วย

2.1.2 การวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากประชากรที่ทราบจำนวนที่แน่นอน (Finite Population) จึงคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรทาโร ยามาเน (Yamane.1970 : 725) และให้มีค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5

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

- โดยที่
- n

แทน

ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- N

แทน

ขนาดของประชากร
- e

แทน

ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณได้ดังนี้

n

=

3,578

1 + 3,578(0.05)²

≈

360

คน

จากการคำนวณตามสูตรจะได้ตัวแทนของกลุ่มประชากรเท่ากับ 360 คน และบวกเพิ่มอีก 5% อันเนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ในการวิจัยครั้งนี้รวมทั้งสิ้นเท่ากับ 380 คน

2.2 การเลือกกลุ่มตัวอย่าง (Sampling) มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2.1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชากรที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดใหญ่ และประชากรที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดเล็ก โดยกำหนดให้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 2 กลุ่มประชากร มาอย่างละ 190 คน ใช้เกณฑ์แบ่งขนาดของฝ่ายงานจากจำนวนพนักงาน โดยฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่จะเป็นฝ่ายงานที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน และฝ่ายงานที่มีขนาดเล็กจะเป็นฝ่ายงานที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 คน (เกณฑ์การแบ่งขนาดของฝ่ายงาน สอบถามมาจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะได้ฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่จำนวน 9 ฝ่ายงาน และได้ฝ่ายงานที่มีขนาดเล็กจำนวน 51 ฝ่ายงาน ดังต่อไปนี้

ฝ่ายงานขนาดใหญ่

ฝ่ายงาน	จำนวนพนักงาน
ฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์	401
ฝ่ายปฏิบัติการธนาคาร	240
ฝ่ายพิธีการสินเชื่อ	235
ฝ่ายอำนวยการสาขา	223
ฝ่ายการค้าต่างประเทศ	172
ฝ่ายตรวจสอบ	121
ฝ่ายปฏิบัติการระบบเทคโนโลยี	120
ฝ่ายประเมินราคาหลักประกัน	110
ฝ่ายพัฒนาระบบเทคโนโลยี	109
รวม	1731

ฝ่ายงานขนาดเล็ก

ฝ่ายงาน	จำนวนพนักงาน
ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง	99
ฝ่ายปฏิบัติการสินเชื่อ	98
ฝ่ายธุรกิจขนาดเล็ก 2	88
ฝ่ายบริการระบบเทคโนโลยี	87
ฝ่ายพัฒนาคุณภาพสินทรัพย์	81
ฝ่ายเร่งรัดและพัฒนาหนี้	81
ฝ่ายอำนวยการกลาง	78
ฝ่ายสินเชื่อสาขาภูมิภาค	74
ฝ่ายธุรกิจขนาดเล็ก 1	74
ฝ่ายปริวรรตและเงินโอนต่างประเทศ	65
ฝ่ายบริหารการขายผลิตภัณฑ์และบริการ	56
ฝ่ายบริหารทรัพย์สิน	56
ฝ่ายการบัญชี	54
ฝ่ายสินเชื่อที่อยู่อาศัย	54
สำนักพระรามที่ 3	51
ฝ่ายสอบทานสินเชื่อ	48
ฝ่ายตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ	46
ฝ่ายวิจัย	43
ฝ่ายบริหารสินเชื่อ	42
ฝ่ายสินเชื่อสำนักงานใหญ่	41
สำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหาร	38
ฝ่ายบริการร้านค้าบัตรเครดิต	33
ฝ่ายการตลาด	33
ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ	31
กลุ่มระบบงาน (สำนักประธานเจ้าหน้าที่บริหาร)	27
ฝ่ายประชาสัมพันธ์	26
สำนักงานใหญ่	26
ฝ่ายสินเชื่อการค้าและอุตสาหกรรม	25
ฝ่ายบริหารการเงิน	24
ฝ่ายกิจการต่างประเทศและสถาบันการเงิน	22
ฝ่ายปฏิบัติการบริหารเงินและตลาดทุน	21
ฝ่ายสินเชื่อธุรกิจก่อสร้างและอสังหาริมทรัพย์	20
ฝ่ายสินเชื่อโครงการพิเศษ	20
สำนักงานบริการธุรกิจหลักทรัพย์	19
สำนักงานบริหารกองทุนส่วนบุคคล	16

ฝ่ายงาน	จำนวนพนักงาน
ฝ่ายสินเชื่อบุคคล	15
ศูนย์เก็บเอกสารสิทธิ์	14
สำนักงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร	14
ฝ่ายวานิชธนกิจ	13
ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	12
ฝ่ายระบบข้อมูลเพื่อการบริหารและวางแผน	12
ฝ่ายสินเชื่อบุคคล	15
ศูนย์เก็บเอกสารสิทธิ์	14
สำนักงานกำกับดูแลธุรกิจธนาคาร	14
ฝ่ายวานิชธนกิจ	13
ฝ่ายพัฒนาระบบงาน	12
รวม	1847

2.2.2 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการแบ่งโควตา มาทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดใหญ่ 190 คน และที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดเล็กอีก 190 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดย

- แบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous Questions) จำนวน 2 ข้อ คือ เพศ และ ตำแหน่งงาน
- แบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) จำนวน 5 ข้อ คือ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆดังนี้

1. เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2: สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

- 3. อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4. ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5. ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับขวัญในการทำงานของพนักงานจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความ คิดเห็น (Semantic Differential Questions) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของทัศนคติออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับของทัศนคติ
5	ดีมาก
4	ดี
3	ปานกลาง
2	ไม่ดี
1	ไม่ดีอย่างมาก

โดยคำถามจะมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละช่วงของระดับคะแนนสูงสุดและคะแนนต่ำ สุด โดยมีคุณลักษณะของสิ่งที่กำลังถูกวัดอยู่ในลักษณะตรงกันข้ามกัน เรียกว่า Bipolar Adjective

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการ อภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น = $\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$

= $\frac{5 - 1}{5}$ = 0.80

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ตามระดับของทัศนคติต่อขวัญในการทำงานของ พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คะแนนเฉลี่ย	ระดับของทัศนคติ
3.67 – 5.00	ดีมาก
2.34 – 3.66	ดี
1.00 – 2.33	ไม่ดี

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Question) โดยครอบคลุมพฤติกรรมในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่

- 1.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำนวน 2 ข้อ ข้อ 1 – 2
- 1.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 3 ข้อ ข้อ 3 – 5
- 1.3 การขอย้ายและลาออกจากงาน จำนวน 2 ข้อ ข้อ 6 – 7
- 1.4 ความสามัคคีภายในบริษัท จำนวน 2 ข้อ ข้อ 8 – 9
- เป็นคำถามในเชิงบวก ในข้อ 1,3,4 และ 8
- เป็นคำถามในเชิงลบ ในข้อ 2,5,6,7 และ 9

ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าตามระดับความคิดเห็น	สำหรับข้อคำถามเชิงบวก	สำหรับข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปรายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น

=

คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด

ช่วงคะแนน

=

5 - 1

5

=

0.80

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนพฤติกรรมในการทำงาน จะแสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับพฤติกรรม
3.67 – 5.00	ดีมาก
2.34 – 3.66	ดี
1.00 – 2.33	ไม่ดี

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Question) โดยครอบคลุมความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร ซึ่งมีทั้งหมด 5 ข้อ

- เป็นคำถามในเชิงบวก ในข้อ 1,2,3 และ 5
- เป็นคำถามในเชิงลบ ในข้อ 4

ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) ผู้วิจัยได้ทำการให้ระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าตามระดับความคิดเห็น	สำหรับข้อคำถามเชิงบวก	สำหรับข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5 คะแนน	1 คะแนน
เห็นด้วย	4 คะแนน	2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	3 คะแนน	3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2 คะแนน	4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1 คะแนน	5 คะแนน

การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามนี้ ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอธิบายผล ซึ่งสามารถคำนวณจากสูตร ดังต่อไปนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น =
$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

=
$$\frac{5 - 1}{5} = 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนความจงรักภักดี จะสามารถทราบถึงระดับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความจงรักภักดี
3.67 – 5.00	มาก
2.34 – 3.66	ปานกลาง
1.00 – 2.33	น้อย

4. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือ ตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่มีลักษณะใกล้เคียงกับงานวิจัยชิ้นนี้ รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการทำงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร พร้อมทั้งทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้
4. นำแบบสอบถามที่ได้ไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม แล้วทำการปรับปรุงแก้ไข เสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อปรับปรุงใหม่ให้มีความถูกต้องก่อนการนำไปใช้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อถือ โดยนำไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะฯ, 2541 : 215) เพื่อนำผลไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach หรือ Cronbach's Alpha Coefficient) ผลลัพธ์ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งจากการทดสอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ค่าความเชื่อมั่นของขวัญในการทำงาน		ค่าความเชื่อมั่น
ด้านคุณค่าของงาน	(ส่วนที่ 2 ข้อ 1.1 – 1.2 รวม 2 ข้อ)	0.6770
ด้านการนิเทศงาน	(ส่วนที่ 2 ข้อ 2.1 – 2.2 รวม 2 ข้อ)	0.7400
ด้านสภาพการทำงาน	(ส่วนที่ 2 ข้อ 3.1 – 3.2 รวม 2 ข้อ)	0.6560
ด้านค่าจ้างหรือค่าแรง	(ส่วนที่ 2 ข้อ 4.1 – 4.2 รวม 2 ข้อ)	0.6890

ค่าความเชื่อมั่นของขวัญในการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า (ส่วนที่ 2 ข้อ 5.1 – 5.2 รวม 2 ข้อ)	0.7560
ด้านความปลอดภัย (ส่วนที่ 2 ข้อ 6.1 – 6.2 รวม 2 ข้อ)	0.6960
ด้านองค์การหรือบริษัทและการจัดการ (ส่วนที่ 2 ข้อ 7.1 – 7.2 รวม 2 ข้อ)	0.6400
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม (ส่วนที่ 2 ข้อ 8.1 – 8.2 รวม 2 ข้อ)	0.6430
ด้านการติดต่อสื่อสาร (ส่วนที่ 2 ข้อ 9.1 – 9.2 รวม 2 ข้อ)	0.8320
ด้านผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ (ส่วนที่ 2 ข้อ 10.1 – 10.2 รวม 2 ข้อ)	0.6740
ขวัญในการทำงานโดยรวม	0.6390

ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน (ส่วนที่ 3 ข้อ 1 – 2 รวม 2 ข้อ)	0.7180
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (ส่วนที่ 3 ข้อ 3 – 5 รวม 3 ข้อ)	0.6320
ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน (ส่วนที่ 3 ข้อ 6 – 7 รวม 2 ข้อ)	0.6170
ด้านความสามัคคีภายในองค์การ (ส่วนที่ 3 ข้อ 8 – 9 รวม 2 ข้อ)	0.8210
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	0.7230

ค่าความเชื่อมั่นของความจงรักภักดีต่อองค์การ	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (ส่วนที่ 4 ข้อ 1 – 5 รวม 5 ข้อ)	0.6470
ความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวม	0.6470

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ขวัญและกำลังใจของพนักงาน ปัจจัยของงานที่มีผลต่อขวัญในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ และวารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามด้วยตัวเอง โดยอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

6. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

6.1 การจัดกระทำข้อมูล

6.1.1 ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้ (Pretest) และดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่น (Validity) ของแบบสอบถามด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

6.1.2 นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

6.1.3 นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วตรวจสอบความสมบูรณ์

6.1.4 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส เพื่อประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

6.1.5 นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS For Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

6.2 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

6.2.1 สถิติเชิงพรรณนา

6.2.1.1 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (กัลยา วาณิชย์ บัญชา.2541 : 40)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X_i$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.2.1.2 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (อภิรักษ์ จันตน์. 2538 : 75)

$$P = \left[\frac{f}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.2.1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้สูตรสำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา.2541 : 48)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง (Standard Deviation)
	X	แทน	คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง (Summation of X^2)
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

6.3 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม

6.3.1.1 สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่า ครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2541 : 449) โดยมีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

6.4 สถิติเชิงอนุมาน

6.4.1 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีทดสอบค่า (t-test) Independent (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541 : 165)

6.4.1.1 ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

ใช้สูตร

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

โดยที่

$$df = \frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{\frac{\left(\frac{s_1^2}{n_1}\right)^2}{n_1 - 1} + \frac{\left(\frac{s_2^2}{n_2}\right)^2}{n_2 - 1}}$$

6.4.1.2 ในกรณีความแปรปรวนของประชากรทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

ใช้สูตร

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

โดยที่

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	X_1^2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	X_2^2	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

6.4.2 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 144)

$$F = \frac{MSTrt}{MSE}$$

F มีองศาอิสระ k-1, n-k

โดยที่ MSTrt (Mean Square for Treatment) = SSTrt / (k-1)

MSE (Mean Square for Error) = SSE / (n-k)

เมื่อ

k แทน จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร

SST แทน ความผันแปรทั้งหมด

SSTrt แทน ความผันแปรระหว่างทรีทเมนต์

SSE แทน ความผันแปรภายในทรีทเมนต์เดียวกัน

F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 146)

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

ถ้า $n_i = n_j$ จะทำให้

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

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j

MSE แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน

n แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่าง
 α แทน ค่าความเชื่อมั่น

6.4.3 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ค่าที่เราใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรจะเรียกว่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient เป็นค่าที่ใช้วัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ชุด ข้อมูลที่ใช้จะต้องเป็นข้อมูลชนิดอันตรภาค (Interval data) และข้อมูลชนิดอัตราส่วน (Ratio data) ที่เป็นไปตามข้อตกลงที่ว่าข้อมูลจะต้องได้มาจากข้อมูลที่มีการแจกแจงแบบโค้งปกติ (Normality assumption) สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2534 : 322-324).

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

เมื่อ r_{xy} คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ของตัวแปร X กับตัวแปร Y

n คือ จำนวนคนหรือจำนวนคู่ของข้อมูล
 $\sum X$ คือ ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร X
 $\sum Y$ คือ ผลรวมของคะแนนดิบของตัวแปร Y
 $\sum XY$ คือ ผลรวมของผลคูณของคะแนนตัวแปร X กับคะแนนตัวแปร Y เป็นคู่ๆ ในรูปคะแนนดิบ
 $\sum X^2$ คือ ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบของตัวแปร X
 $\sum Y^2$ คือ ผลรวมของกำลังสองของคะแนนดิบของตัวแปร Y

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.90) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
2. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.50 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
3. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.00 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

4. ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.00 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้น
ตรง

1.5 การทดสอบสมมติฐาน

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน

1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน
ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

1.2 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

1.3 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

1.5 ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

1.6 รายได้ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

1.8 ขนาดของฝ่ายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1 – 9 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

2. ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน โดยทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 2 ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Product Moment Correlation

3. พฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยทดสอบแบบสอบถามส่วนที่ 3 ทดสอบกับแบบสอบถามส่วนที่ 4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ Pearson Product Moment Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร การวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญในการทำงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กร

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อเสนอแนะ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	176	48.4
หญิง	188	51.6
รวม	364	100.0

จากตาราง 1 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ในด้านเพศ ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 176 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 48.4 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 188 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 51.6 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิง มากกว่าเพศชาย

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	292	80.2
สมรส/อยู่ด้วยกัน	71	19.5
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	1	0.3
รวม	364	100.0

จากตาราง 2 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวนเพียง 1 คนซึ่งเป็นจำนวนน้อยมาก จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด และ หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ดังตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	293	80.5
สมรส/อยู่ด้วยกัน	71	19.5
รวม	364	100.0

จากตาราง 3 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านสถานภาพสมรส เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามเป็นสถานภาพสมรสโสด จำนวน 293 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 80.5 และสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 71 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 19.5 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวนมากกว่า สมรส/อยู่ด้วยกัน

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	88	24.2
25-35 ปี	234	64.3
36-45 ปี	39	10.7
46 ปีขึ้นไป	3	0.8
รวม	364	100.0

จากตาราง 4 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนเพียง 3 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป ดังตาราง 5

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	88	24.2
25-35 ปี	234	64.3
36 ปีขึ้นไป	42	11.5
รวม	364	100.0

จากตาราง 5 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ในด้านอายุ ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 88 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 24.2 มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จำนวน 234 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 64.3 และมีอายุมากกว่า 36 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 11.5 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามอายุระหว่าง 25-35 ปี มีจำนวนมากเป็นอันดับ 1 และ กลุ่มอายุต่ำกว่า 25 ปี เป็นอันดับ 2

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3	0.8
ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี	300	82.4
สูงกว่าปริญญาตรี	61	16.8
รวม	364	100.0

จากตาราง 6 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวนเพียง 3 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่าปริญญาตรี และ ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี เข้าด้วยกันเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี ดังตาราง 7

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ระดับการศึกษา เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี	303	83.2
สูงกว่าปริญญาตรี	61	16.8
รวม	364	100.0

จากตาราง 7 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี จำนวน 303 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 83.2 มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 61 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 16.8 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี มากกว่า ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ตำแหน่งงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า	337	92.6
พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า	27	7.4
รวม	364	100.0

จากตาราง 8 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านตำแหน่งงาน ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า จำนวน 337 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 92.6 เป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า จำนวน 27 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 7.4 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า มากกว่า พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	29	8.0
10,001 – 20,000 บาท	216	59.3
20,001 – 30,000 บาท	94	25.8
30,001 – 40,000 บาท	24	6.6
40,001 – 50,000 บาท	0	0.0
มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป	1	0.3
รวม	364	100.0

จากตาราง 9 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท และ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวนเพียง 0 คน และ 1 คน ตามลำดับ ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท ,40,001 – 50,000 บาท และ มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ดังตาราง 10

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	29	8.0
10,001 – 20,000 บาท	216	59.3
20,001 – 30,000 บาท	94	25.8
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	25	6.9
รวม	364	100.0

จากตาราง 10 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านรายได้ต่อเดือน เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาทจำนวน 29 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.0 รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท

จำนวน 216 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 59.3 รายได้ต่อเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จำนวน 94 คนหรือคิดเป็นร้อยละ 25.8 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป จำนวน 25 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 6.9 และ โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือน ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท เป็นอันดับ 1, รายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท เป็นอันดับ 2 และรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท เป็นอันดับ 3

ตาราง 11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	180	49.5
6 – 10 ปี	152	41.8
11 – 15 ปี	25	6.9
มากกว่า 15 ปี	7	1.9
รวม	364	100.0

จากตาราง 11 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 15 ปี มีจำนวนเพียง 7 คน ซึ่งมีจำนวนน้อยมาก จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11 – 15 ปี และ มากกว่า 15 ปี เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป ดังตาราง 12

ตาราง 12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	180	49.5
6 – 10 ปี	152	41.8
มากกว่า 10 ปี	32	8.7
รวม	364	100.0

จากตาราง 12 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ด้านระยะเวลาในการ

ปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 180 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 49.5 , ระหว่าง 6 - 10 ปี จำนวน 152 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 41.8 และ มากกว่า 10 ปี จำนวน 32 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 8.7 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี เป็นอันดับ 1 และ 6 - 10 ปี เป็นอันดับ 2

ตาราง 13 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม ขนาดของฝ่ายงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ขนาดของฝ่ายงาน		
ใหญ่	182	50.0
เล็ก	182	50.0
รวม	364	100.0

จากตาราง 13 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานในด้านขนาดของฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามขนาดของฝ่ายงาน พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในฝ่ายงานขนาดใหญ่ มีจำนวน 182 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 และ ปฏิบัติงานในฝ่ายงานขนาดเล็ก จำนวน 182 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 50.0 โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติงานในฝ่ายงานขนาดใหญ่ เท่ากับ ฝ่ายงานขนาดเล็ก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดย ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 14 (ต่อ)

ขวัญในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านค่าจ้างหรือค่าแรง			
ค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น	2.95	0.596	ดี
มากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยกว่า 5 4 3 2 1			
ค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน	2.65	0.661	ดี
เหมาะสม _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่เหมาะสม 5 4 3 2 1			
รวม	2.80	0.556	ดี
ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า			
โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.81	0.675	ดี
มีโอกาสด _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดโอกาส 5 4 3 2 1			
การสนับสนุนในการศึกษาต่อและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้	3.20	0.616	ดี
มีการสนับสนุน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดการสนับสนุน 5 4 3 2 1			
รวม	3.01	0.581	ดี
ด้านความปลอดภัย			
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน	3.88	0.462	ดีมาก
ปลอดภัย _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ปลอดภัย 5 4 3 2 1			
ความมั่นคงขององค์กร	4.24	0.513	ดีมาก
มั่นคง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มั่นคง 5 4 3 2 1			
รวม	4.06	0.425	ดีมาก
ด้านองค์กรหรือบริษัทและการจัดการ			
ชื่อเสียงขององค์กร ในชุมชนและสังคม	4.18	0.472	ดีมาก
ด้านดี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ด้านไม่ดี 5 4 3 2 1			
โครงสร้างและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร	3.72	0.481	ดีมาก
ดี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ดี 5 4 3 2 1			
รวม	3.95	0.406	ดีมาก

ตาราง 14 (ต่อ)

ขวัญในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทัศนคติ
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม			
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา	3.67	0.536	ดีมาก
มีความสัมพันธ์ดี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มีความสัมพันธ์ดี 5 4 3 2 1			
ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน	3.25	0.721	ดี
ได้รับความร่วมมือ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ได้รับความร่วมมือ 6 4 3 2 1			
รวม	3.46	0.568	ดี
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
ข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบายและแผนงานขององค์กร	3.41	0.504	ดี
ได้รับข่าวสาร _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ได้รับข่าวสาร อย่างทั่วถึง 6 4 3 2 1			
ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของพนักงานในเรื่อง ต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร	2.28	0.651	ไม่ดี
องค์กรรับรู้ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ องค์กรไม่รับรู้ 5 4 3 2 1			
รวม	2.85	0.497	ดี
ด้านผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้			
สวัสดิการด้านต่าง ๆ ขององค์กร	3.56	0.508	ดี
พอเพียง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่พอเพียง 5 4 3 2 1			
การลาป่วย ลาพักผ่อน และวันหยุดงาน	2.70	0.533	ดี
มีมากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีน้อยกว่า กฎหมายแรงงาน 5 4 3 2 1 กฎหมายแรงงาน			
รวม	3.13	0.445	ดี
รวมทุกด้าน	3.41	0.248	ดี

จากตาราง 14 แสดงขวัญในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจากขวัญในการทำงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.41 และสามารถจำแนกขวัญในการทำงาน เป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านคุณค่าของงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.74 ซึ่งสามารถจำแนกด้านคุณค่าของงาน เป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้

ด้านลักษณะงานที่ทําปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.73 และ ด้านความสำคัญของงานที่ทําปฏิบัติต่อองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.75

2. ด้านการนิเทศงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.40 ซึ่งสามารถจำแนกด้านการนิเทศงานเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.41 และ ด้านลักษณะของผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.40

3. ด้านสภาพการทำงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.73 ซึ่งสามารถจำแนกด้านสภาพการทำงานเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.53 ด้านอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 และ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ทํางาน ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.93

4. ด้านค่าจ้างหรือค่าแรงโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.80 ซึ่งสามารถจำแนกด้านค่าจ้างหรือค่าแรงเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 2.95 และ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 2.65

5. ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.01 ซึ่งสามารถจำแนกด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 2.81 และ ด้านการสนับสนุนในการศึกษาต่อและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.20

6. ด้านความปลอดภัยโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.06 ซึ่งสามารถจำแนกด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 และ ด้านความมั่นคงขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.24

7. ด้านองค์กรหรือบริษัทและการจัดการโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.95 ซึ่งสามารถจำแนกด้านองค์กรหรือบริษัทและการจัดการเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ในชุมชนและสังคม ผู้ตอบแบบ

สอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.18 และ ด้านโครงสร้างและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.72

8. ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.46 ซึ่งสามารถจำแนกด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 และ ด้านความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี ใน มีคะแนนเฉลี่ย 3.25

9. ด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.85 ซึ่งสามารถจำแนกด้านการติดต่อสื่อสารเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบายและแผนงานขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.41 และ ด้านข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 2.28

10. ด้านผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.13 ซึ่งสามารถจำแนกด้านผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้เป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ด้านสวัสดิการด้านต่าง ๆ ขององค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.56 และ ด้านการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และวันหยุดงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 2.70

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 15 แสดงพฤติกรรมในการทำงานที่สามารถทราบถึงขวัญ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

พฤติกรรมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน			
ท่านจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น	4.39	0.521	ดีมาก
ท่านมักจะเข้างานสาย และเริ่มทำงานช้ากว่าเวลา งานเสมอ	4.56	0.519	ดีมาก
รวม	4.47	0.450	ดีมาก

ตาราง 15 (ต่อ)

พฤติกรรมในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน			
ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ	4.39	0.516	ดีมาก
ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน	4.33	0.476	ดีมาก
ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน	4.78	0.430	ดีมาก
รวม	4.50	0.367	ดีมาก
การขอย้ายและลาออกจากงาน			
ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น	4.35	0.685	ดีมาก
เนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่			
ท่านคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถ้ามีโอกาส	1.93	0.685	ไม่ดี
รวม	3.14	0.495	ดี
ความสามัคคีภายในบริษัท			
เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงาน	3.61	0.591	ดี
จะช่วยกันแก้ปัญหาร่วมกัน			
ท่านคิดว่าภายในบริษัทมีการแบ่งแยกเป็นพักเป็น	3.17	0.502	ดี
พวก			
รวม	3.39	0.464	ดี
รวมทุกด้าน	3.88	0.244	ดีมาก

จากตาราง 15 แสดงพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งจากพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 และสามารถจำแนกพฤติกรรมในการทำงานตามลำดับ ดังนี้

1. พฤติกรรมในการทำงานจากความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.47 ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมในการทำงานจากความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 และ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านมักจะเข้างานสาย และเริ่มทำงานช้ากว่าเวลางานเสมอ” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.56

2. พฤติกรรมในการทำงานจากความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.50 ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมในการทำงานจากความตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.39 , พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.33 และ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.78

3. พฤติกรรมในการทำงานจากการขอย้ายและลาออกจากงานโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.14 ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมในการทำงานจากการขอย้ายและลาออกจากงานเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 และ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถ้ามีโอกาส” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี มีคะแนนเฉลี่ย 1.93

4. พฤติกรรมในการทำงานจากความสามัคคีภายในบริษัทโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี มีโดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.39 ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมในการทำงานจากความสามัคคีภายในบริษัทเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ พฤติกรรมในการทำงานจาก “เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงานจะช่วยกันแก้ปัญหา ร่วมกัน” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.61 และ พฤติกรรมในการทำงานจาก “ท่านคิดว่าภายในบริษัทมีการแบ่งแยกเป็นพวกเป็นพวก” ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.17

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 16 แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

ความจงรักภักดีต่อองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความจงรักภักดี
แม้การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์กร	4.19	0.528	มาก
ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ	2.23	0.642	น้อย
ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้	3.95	0.649	มาก
ท่านไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่า ท่านทำงานอยู่ในองค์กรนี้	4.69	0.464	มาก
เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที	3.63	0.653	ปานกลาง
รวม	3.74	0.373	มาก

จากตาราง 16 แสดงความจงรักภักดีต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.74 ซึ่งสามารถจำแนกความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ความจงรักภักดีต่อองค์กร จากคำถาม “แม้การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์กร” ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.19 , ความจงรักภักดีต่อองค์กร จากคำถาม “ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ” ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อย มีคะแนนเฉลี่ย 2.23 , ความจงรักภักดีต่อองค์กร จากคำถาม “ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ทำอยู่ในขณะนี้” ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 , ความจงรักภักดีต่อองค์กร จากคำถาม “ท่านไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่า ท่านทำงานอยู่ในองค์กรนี้” ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 และ ความจงรักภักดีต่อองค์กร จากคำถาม “เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที” ผู้ตอบแบบสอบถามมีความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.63

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของ ฝายงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยแยกเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามเพศ

ตัวแปร	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
เพศ					
ชาย	176	3.87	0.234	-0.463	0.644
หญิง	188	3.88	0.254		

จากตาราง 17 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ

0.644 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงให้เห็นว่า เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมในการทำงาน ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
สถานภาพสมรส					
โสด	293	3.87	0.238	-0.814	0.418
สมรส/อยู่ด้วยกัน	71	3.90	0.272		

จากตาราง 18 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.418 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน

ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.3 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.927	0.463	8.052**	0.000
	ภายในกลุ่ม	361	20.771	0.058		
	รวม	363	21.698			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพื่อให้ทราบว่า อายุของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ใดบ้าง ที่มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดย จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36 ปีขึ้นไป
		3.91	3.84	3.99
ต่ำกว่า 25 ปี	3.91	-	0.070* (0.022)	-0.080 (0.078)
25-35 ปี	3.84		-	-0.150** (0.000)
36 ปีขึ้นไป	3.99			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีอายุน้อยกว่า 25 ปี กับ อายุ 25-35 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.070
2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีอายุ 25-35 ปี กับ อายุ 36 ปีขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีอายุ 25-35 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่าอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามระดับการศึกษา

ตัวแปร	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ระดับการศึกษา					
ต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี	303	3.87	0.243	-1.108	0.268
สูงกว่าปริญญาตรี	61	3.91	0.253		

จากตาราง 21 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.268 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามตำแหน่งงาน

ตัวแปร	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ตำแหน่งงาน					
พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า	337	3.86	0.240	2.917**	0.004
พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า	27	4.01	0.270		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.847	0.282	4.874**	0.002
	ภายในกลุ่ม	360	20.851	0.058		
	รวม	363	21.698			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 23 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งมีน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพื่อให้ทราบว่า รายได้ต่อเดือนของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ใดบ้าง ที่มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบ

ความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	ไม่เกิน 10,000 บาท 10,001 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป			
	$\bar{x}$	3.97	3.87	3.83 4.00
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.97	-	0.100** (0.026)	0.014** (0.007) -0.030 (0.678)
10,001 – 20,000 บาท	3.87		-	0.040 (0.268) -0.130** (0.009)
20,001 – 30,000 บาท	3.83			- -0.170** (0.002)
มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	4.00			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.026 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่ารายได้ ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่า เฉลี่ยเท่ากับ 0.100
2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่ารายได้ ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่า เฉลี่ยเท่ากับ 0.014

3. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 10,001 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.130

4. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท กับ รายได้ต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.170

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันได้ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 จะใช้การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 25

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.640	0.320	5.481**	0.005
	ภายในกลุ่ม	361	21.058	0.058		
	รวม	363	21.698			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เพื่อให้ทราบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นรายคู่ใดบ้าง ที่มีพฤติกรรมในการทำงาน แตกต่างกัน จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD (Least-Significant Difference) ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงาน จำแนกเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
		3.86	3.86	4.01
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.86	-	0.000 (0.928)	-0.150** (0.001)
6 - 10 ปี	3.86		-	-0.150** (0.002)
มากกว่า 10 ปี	4.01			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มากกว่า 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150

2. พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี กับ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี พบว่า ค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150

สมมติฐานย่อยข้อที่ 1.8 ขนาดของฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ขนาดของฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ขนาดของฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนก ตามขนาดของฝ่ายงาน

ตัวแปร	n	$\bar{x}$	S.D.	t	p
ขนาดของฝ่ายงาน					
ขนาดใหญ่	182	3.88	0.243	0.375	0.708
ขนาดเล็ก	182	3.87	0.246		

จากตาราง 27 เมื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามขนาดของฝ่ายงาน พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.708 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง(H_1) หมายความว่า ขนาดของฝ่ายงาน แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัท และการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H₀ : ขวัญในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H₁ : ขวัญในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ขวัญในการทำงานในด้านต่าง ๆ กับ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	p	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
1. คุณค่าของงาน	0.280**	0.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ
2. การนิเทศงาน	0.090	0.087	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
3. สภาพการทำงาน	-0.079	0.134	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ค่าจ้างหรือค่าแรง	0.170**	0.001	เดียวกัน	ระดับต่ำ
5. โอกาสที่จะก้าวหน้า	0.255**	0.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ
6. ความปลอดภัย	0.095	0.071	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
7. องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ	0.170**	0.001	เดียวกัน	ระดับต่ำ
8. สภาพแวดล้อมทางสังคม	0.238**	0.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ
9. การติดต่อสื่อสาร	0.081	0.124	ไม่มี	ไม่มีความสัมพันธ์
10. ผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้	0.203**	0.000	เดียวกัน	ระดับต่ำ

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 แสดงว่า ขวัญในการทำงานในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีค่า $p = 0.000, 0.001, 0.000, 0.001, 0.000$ และ 0.000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ขวัญในการทำงานในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีระดับดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น

ส่วนด้านการนิเทศงาน สภาพการทำงาน ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร มีค่า $p = 0.087, 0.134, 0.071$ และ 0.124 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ขวัญในการทำงานในด้านการนิเทศงาน สภาพการทำงาน ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายใน องค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พฤติกรรมการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 : พฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีนัยสำคัญทางสถิติน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานโดยรวมกับ ความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	P	ทิศทางความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
ระดับขวัญซึ่งวัดจากพฤติกรรมการทำงาน	0.083	0.113	เดียวกัน	ระดับต่ำ

จากตาราง 29 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานกับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีค่า $p = 0.113$ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พฤติกรรมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.3 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดย พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่า อายุ 25-35 ปี พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่า อายุ 36 ปีขึ้นไป	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดย ตำแหน่งพนักงานระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่า	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 30 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.6 รายได้ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่า รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่า รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
1.8 ขนาดของฝ่ายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test

ตาราง 30 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2. ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
2.1 คุณค่าของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั่นคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงาน ในด้านคุณค่าของงาน ดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมสูงขึ้น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.2 การนิเทศงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.3 สภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.4 ค่าจ้างหรือค่าแรง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั่นคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงาน ในด้านค่าจ้างหรือค่าแรง ดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.5 โอกาสที่จะก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั่นคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงาน ในด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า ดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 30 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.6 ความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.7 องค์การหรือบริษัทและการจัดการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั่นคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงาน ในด้านองค์การหรือบริษัทและการจัดการ ดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.8 สภาพแวดล้อมทางสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั่นคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงาน ในด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.9 การติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
2.10 ผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ นั่นคือ เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงาน ในด้านผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ ดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation
3. พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบถึงขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม และความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ เพื่อจะได้นำไปพัฒนาวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรการ ให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานในระดับสูง ซึ่งจะส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กรการที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษา ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการทำงานกับความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

สมมติฐานของการค้นคว้า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง หรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่
3. พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กรการ มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรการของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความมุ่งหมายที่จะศึกษาเกี่ยวกับ ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดี ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,578 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ วันที่ 22 กรกฎาคม 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ในฝ่ายงานต่างๆ จำนวน 60 ฝ่ายงาน มีพนักงานรวมทั้งสิ้น 3,578 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 360 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามจำนวน 5% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 380 คน

มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่1 สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการแบ่งประชากรออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ประชากรที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดใหญ่ และประชากรที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดเล็ก โดยกำหนดให้เลือกกลุ่มตัวอย่างจาก 2 กลุ่มประชากร มาอย่างละ 190 คน ใช้เกณฑ์แบ่งขนาดของฝ่ายงานจากจำนวนพนักงาน โดยฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่จะเป็นฝ่ายงานที่มีจำนวนพนักงานมากกว่า 100 คน และฝ่ายงานที่มีขนาดเล็กจะเป็นฝ่ายงานที่มีจำนวนพนักงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 คน (เกณฑ์การแบ่งขนาดของฝ่ายงาน สอบถามมาจากฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์) ซึ่งจะได้ฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่จำนวน 9 ฝ่ายงาน และได้ฝ่ายงานที่มีขนาดเล็กจำนวน 51 ฝ่ายงาน

ขั้นที่2 นำกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา มาทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenient Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้การแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดใหญ่ 190 คน และที่อยู่ในฝ่ายงานขนาดเล็กอีก 190 คน เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่ต้องการ

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึง “ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่” โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานจำนวน 7 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบ มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง และแบบมีหลายคำตอบให้เลือก ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ และ เรียงลำดับ ได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับขวัญในการทำงานของพนักงานจำนวน 10 ข้อ ได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์การหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์การ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ โดยครอบคลุมความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์การ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ขวัญและกำลังใจของพนักงาน ปัจจัยของงานที่มีผลต่อขวัญในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารวิชาการ และวารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ

ผู้วิจัยดำเนินการโดยเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งหนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย ถึงผู้จัดการฝ่ายการพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน เพื่อขอ

ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ตามที่ผู้วิจัยได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ด้วยตัวเอง โดยการอธิบายคำศัพท์ที่ใช้ และให้คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 12.0 ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะทั่วไปของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน โดยใช้สถิติ แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญใจในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะส่วนบุคคล กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงาน กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติ Pearson product moment correlation

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ขวัญใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม และความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ สรุปผลการศึกษาค้นคว้า ได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

สามารถอธิบายลักษณะทั่วไปของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 364 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 80.5 และ สมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 19.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 64.3 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.2 และอายุ 36 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 11.5 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญา

ตรี คิดเป็นร้อยละ 83.2 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 92.6 รองลงมาตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 7.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.3 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.8 รายได้ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.0 และรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 6 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.8 และระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.7 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในฝ่ายงานที่มีขนาดใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 50.0 และ ฝ่ายงานที่มีขนาดเล็ก คิดเป็นร้อยละ 50.0

การวิเคราะห์ข้อมูลขวัญในการทำงาน

ขวัญในการทำงานโดยรวมของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ มีทัศนคติอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.41 และสามารถจำแนกระดับทัศนคติเป็นรายด้านตามลำดับ ดังนี้

1. ด้านคุณค่าของงาน ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.74 เมื่อจำแนกด้านคุณค่าของงานเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านความสำคัญของงานที่ท่านปฏิบัติต่อองค์กร และ ด้านลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก
2. ด้านการนิเทศงาน ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.40 เมื่อจำแนกด้านการนิเทศงานเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และ ด้านลักษณะของผู้บังคับบัญชา มีทัศนคติอยู่ในระดับดี
3. ด้านสภาพการทำงาน ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.73 เมื่อจำแนกด้านสภาพการทำงานเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านสิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก และ ด้านอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ และ เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี
4. ด้านค่าจ้างหรือค่าแรง ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.80 เมื่อจำแนกด้านค่าจ้างหรือค่าแรงเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น และ ด้านค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี
5. ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.01 เมื่อจำแนกด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านการสนับสนุนในการ

ศึกษาต่อและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และ ด้านโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น มีทัศนคติอยู่ในระดับดี

6. ด้านความปลอดภัย ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.06 เมื่อจำแนกด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านความมั่นคงขององค์กร และ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก

7. ด้านองค์กรหรือบริษัทและการจัดการ ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.95 เมื่อจำแนกด้านองค์กรหรือบริษัทและการจัดการเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านชื่อเสียงขององค์กร ในชุมชนและสังคม และ ด้านโครงสร้างและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก

8. ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.46 เมื่อจำแนกด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา มีทัศนคติอยู่ในระดับดีมาก และ ด้านความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี

9. ด้านการติดต่อสื่อสาร ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 2.85 เมื่อจำแนกด้านการติดต่อสื่อสารเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายและแผนงานขององค์กร มีทัศนคติอยู่ในระดับดี และ ด้านข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับองค์กร มีทัศนคติอยู่ในระดับไม่ดี

10. ด้านผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้ ทัศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.13 เมื่อจำแนกด้านผลตอบแทนที่พนักงานพึงจะได้เป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ ด้านสวัสดิการด้านต่าง ๆ ขององค์กร และ ด้านการลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และวันหยุดงาน มีทัศนคติอยู่ในระดับดี

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยรวมสูง มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.88 และสามารถจำแนกพฤติกรรมในการทำงาน ตามลำดับ ดังนี้

1. ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ขวัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.47 เมื่อจำแนกความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ "ท่านจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น" และ "ท่านมักจะเข้างานสาย และเริ่มทำงานช้ากว่าเวลางานเสมอ" ขวัญอยู่ในระดับสูง

2. ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ขวัญโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.50 เมื่อจำแนกความตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ "ท่านปฏิบัติ

หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ” , “ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน” และ “ท่านมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน” ขวัญอยู่ในระดับสูง

3. การขอย้ายและลาออกจากงาน ขวัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.14 เมื่อจำแนกการขอย้ายและลาออกจากงานเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ “ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่” ขวัญอยู่ในระดับสูง และ “ท่านคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถ้ามีโอกาส” ขวัญอยู่ในระดับต่ำ

4. ความสามัคคีภายในบริษัท ขวัญโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.39 เมื่อจำแนกความสามัคคีภายในบริษัทเป็นรายข้อตามลำดับ ได้ดังนี้ “เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วมงานจะช่วยกันแก้ปัญหาร่วมกัน” และ “ท่านคิดว่าภายในบริษัทมีการแบ่งแยกเป็นพักเป็นพวก” ขวัญอยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูลความจงรักภักดีต่อองค์กร

ความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวมของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74 และสามารถจำแนกความจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้

“แม้การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ทำงานให้กับองค์กร”ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก

“ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณอายุ” ความจงรักภักดีอยู่ในระดับน้อย

“ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ในขณะนี้” ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก

“ท่านไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่า ท่านทำงานอยู่ในองค์กรนี้” ความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก

“เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่านจะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที” ความจงรักภักดีอยู่ในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.2 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.3 อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.070 และ พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่าอายุ 36 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150

1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่า ตำแหน่งพนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมในการทำงานสูงกว่า ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า

1.6 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.100, พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่ารายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.014 , พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 10,001 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.130 และ พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.170

1.7 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยพบว่า พนักงานผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150 และ พนักงานผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.150

1.8 ขนาดของฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ขนาดของฝ่ายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ขวัญในการทำงานในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผล

ตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของคนงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อขวัญในการทำงานของคนงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีระดับดีขึ้น จะมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น

ส่วน ขวัญในการทำงานในด้านการนิเทศงาน สภาพการทำงาน ความปลอดภัย และการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญซึ่งวัดจากพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของคนงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พฤติกรรมในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของคนงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาถึงขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของคนงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1. จากการศึกษาลักษณะทั่วไปของคนงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อายุระหว่าง 25-35 ปี มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี ซึ่งส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการหรือเทียบเท่า มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

2. จากการศึกษาลักษณะขวัญในการทำงานของคนงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ จาก 10 ปัจจัย พบว่า ทศนคติโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยจำแนกเป็น ขวัญในการทำงานด้านคุณค่าของงาน ด้านสภาพการทำงาน , ด้านความปลอดภัย และด้านองค์กรหรือบริษัทและการจัดการ มีทศนคติอยู่ในระดับดีมาก ส่วนขวัญในการทำงานด้านคุณค่าของงาน ด้านการนิเทศงาน , ด้านค่าจ้างหรือค่าแรง , ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า , ด้าน

สภาพแวดล้อมทางสังคม , ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีทัศนคติอยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ของ คมสันต์ วัฒนบารมี (2546) พบว่า พนักงานมีขวัญและกำลังใจอยู่มาก จำนวน 5 ปัจจัยได้แก่ สภาพการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสก้าวหน้า ความยุติธรรมในหน่วยงาน และ ด้านสวัสดิการ

3. จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ จาก 4 ปัจจัย พบว่า พฤติกรรมในการทำงานโดยรวม ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง โดยจำแนกเป็น พฤติกรรมในการทำงานจากความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และ พฤติกรรมในการทำงานจากความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานสูง ส่วนพฤติกรรมในการทำงานจากการขอย้ายและลาออกจากงาน และ พฤติกรรมในการทำงานจากความสามัคคีภายในบริษัท ที่แสดงถึงระดับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย (กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะบริษัท เอ็มบีพี เลเธอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด). ของ ณัฐยา จิตราพิเนตร (2544) พบว่า ระดับขวัญในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานอยู่ในเกณฑ์สูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ด้านความสามัคคีภายในบริษัท และ ด้านการขอย้ายและลาออกจากงาน อยู่ในระดับปานกลาง

4. จากการศึกษาข้อมูลระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กร ของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ พบว่า ระดับของความจงรักภักดีต่อองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก

5. จากการศึกษา ลักษณะส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และขนาดของฝ่ายงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ พบว่า

เพศ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีอายุ 25-35 ปี และ พนักงานที่มีอายุ 25-35 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน

ต่ำกว่าอายุ 36 ปีขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับ Harrel (1964 : 260-262) ที่ พบจากการศึกษาคนต่างกลุ่มกัน จะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับขวัญ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่างกัน คือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจากการศึกษาบางกลุ่มพบว่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า แม้บุคคลจะมีอายุมากขึ้น แต่ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะลดลง

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยตำแหน่งพนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า มีพฤติกรรมในการทำงานสูงกว่า ตำแหน่งพนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับ ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ของ คมสันต์ วัฒนบารมี (2546) พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน โดยพนักงานสารบรรณมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันกับพนักงานชำนาญการ และสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ที่ว่า มนุษย์มีความต้องการที่จะได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมถึงความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ ความสามารถ การนับถือตนเอง ความเป็นอิสระและเสรีภาพ และรวมไปถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลาย การมีตำแหน่งสูงในองค์กร สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น และอาจทำให้บุคคลที่ได้รับการยกย่องเหล่านั้น มีขวัญและกำลังใจ มากกว่าบุคคลอื่น

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยพนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่ารายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท, พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่ารายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท , พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 10,001 – 20,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน 30,000 บาทขึ้นไป และ พนักงานผู้มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีพฤติกรรมในการทำงาน ต่ำกว่ารายได้ต่อเดือน มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับ ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ของ คมสันต์ วัฒนบารมี (2546) พบว่า พนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกับพนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท รายได้ 15,001 – 20,000 บาท และ รายได้ 20,001 – 25,000 บาท นั่นคือ พนักงานที่มีรายได้แตกต่าง

กัน จะมีพฤติกรรมในการทำงาน แตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีรายได้มากและพึงพอใจในรายได้ จะมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้น้อย ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญกับการให้ค่าจ้างค่าตอบแทนแก่พนักงานให้เหมาะสม และสามารถให้การเพิ่มค่าจ้างค่าตอบแทนเป็น แรงจูงใจให้ พนักงานเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานให้องค์การมากขึ้นได้

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยพนักงานผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี และ พนักงานผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมในการทำงาน สูงกว่าผู้มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6 - 10 ปี ซึ่งสอดคล้องกับ Harrel (1964 : 260-262) ที่ พบจากการสำรวจว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง และจะลดลงเรื่อยๆ จนถึงปีที่ 5 หรือปีที่ 8 จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการปฏิบัติงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

ขนาดของฝ่ายงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

6. จากการศึกษา ขวัญในการทำงาน อันได้แก่ คุณค่าของงาน การนิเทศงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า ความปลอดภัย องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม การติดต่อสื่อสาร และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อขวัญในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีระดับดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น

7. จากการศึกษา พฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน การขอย้ายและลาออกจากงาน และความสามัคคีภายในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากการศึกษา ขวัญในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ พบว่า เมื่อขวัญในการทำงาน ในด้านคุณค่าของงาน ค่าจ้างหรือค่าแรง โอกาสที่จะก้าวหน้า องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ สภาพแวดล้อมทางสังคม และผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ มีระดับทัศนคติดีขึ้น จะทำให้มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมสูงขึ้น ซึ่งผู้

บริหารองค์การสามารถนำปัจจัยทั้ง 6 ด้าน มาเป็นกลยุทธ์ในการบริหารบุคคลในองค์การ โดยสร้างทัศนคติที่ดีขึ้นแก่พนักงาน ทั้ง 6 ด้าน ดังนี้

1. ด้านคุณค่าของงาน ผู้บริหารองค์การควรทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าของงานที่ปฏิบัติมีความน่าสนใจและท้าทาย และมีความสำคัญต่อองค์การ เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเห็นคุณค่าของงานที่ทำ

2. ด้านค่าจ้างหรือค่าแรง ผู้บริหารองค์การควรจัดให้พนักงานได้รับค่าตอบแทนมากกว่าองค์กรอื่น และเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ เพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

3. ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้า ผู้บริหารองค์การควรให้โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานที่สูงขึ้น และสนับสนุนในการศึกษาต่อและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่พนักงาน เป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

4. ด้านองค์การหรือบริษัทและการจัดการ ผู้บริหารองค์การควรมีโครงสร้างและนโยบายในการบริหารงานขององค์การที่ดี และสร้างชื่อเสียงขององค์การ ในชุมชนและสังคมในด้านดี เพื่อให้พนักงานเกิดความภูมิใจในการทำงานให้แก่องค์การ

5. ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคม ผู้บริหารองค์การควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานผู้บังคับบัญชา กับ พนักงานผู้ใต้บังคับบัญชา และ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคีร่วมมือในการทำงานของพนักงานในองค์การ

6. ด้านผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้ ผู้บริหารองค์การควรจัดให้มีสวัสดิการที่จำเป็นด้านต่าง ๆ ที่เพียงพอแก่พนักงาน การให้วันลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และวันหยุดงาน ที่เพิ่มเติมจากกฎหมายแรงงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

เมื่อพนักงานมีขวัญในการทำงานทั้ง 6 ด้านดีขึ้น จะทำให้ขวัญและกำลังใจของพนักงานสูงขึ้น ซึ่งขวัญและกำลังใจนี้จะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองในองค์การมีคุณค่า และพึงพอใจในการทำงานให้กับองค์การ ทำให้พนักงานขาดงานน้อยลง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และการลาออกจากงานของพนักงานมีน้อยลง ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนน้อย และการสุ่มตัวอย่างอาจไม่ครอบคลุมในทุกหน่วยงานขององค์การเท่าที่ควร ซึ่งอาจมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่มีคุณภาพเพียงพอ ทั้งนี้เนื่องจากไม่ตอบคำถามตามความจริง และขาดความตั้งใจในการตอบคำถาม จึงทำให้ผลการวิจัยมีความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ ดังนั้น จึงควรศึกษาในกลุ่มตัวอย่างที่ขนาดมากขึ้นเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถ สะท้อนความเป็นจริงได้ใกล้เคียงมากที่สุด

2. เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน

สำนักงานใหญ่ ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้ที่สนใจจะศึกษาเรื่องดังกล่าว จะสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในงานวิจัยหรือการพัฒนาองค์กรอื่นๆ ต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชบัญชา. 2541. การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2545). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คมสันต์ วัฒนบารมี. (2546). ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ปริญญาานิพนธ์ บธ.ม. กรุงเทพฯ :มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร.
- ชูเกียรติ ก่อเกิด. (2531). ขวัญของบุคลากรทางการศึกษาในโรงเรียนกัณฑ์ สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา ศึกษา จังหวัดน่าน. ปริญญาานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2534). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ณัฐยา จิตราพิเนตร. (2544). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานในวิสาหกิจขนาดกลางในประเทศไทย (กรณีศึกษา : ศึกษาเฉพาะบริษัท เอ็มบีพี เลเซอร์ อินดัสทรีส์ จำกัด). ปริญญาานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถ่ายเอกสาร.
- บัญชา นิ้มประเสริฐ. (2542). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิทยาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุษบง นันทพันธ์. (2541). ขวัญและกำลังใจของพนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง. ปริญญาานิพนธ์ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2543). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น จัดพิมพ์.
- นภาดล ลิ้มสุวัฒน์. (2526). จิตวิทยาในการสร้างขวัญและกำลังใจ. บิสสิเนสวิค. 17(5) : 7.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2527). ก้าวเข้าสู่ผู้บริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- วัฒนา สุตระสุวรรณ. (2519). ผู้บังคับบัญชา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดการพิมพ์พระนคร.
- _____. (2521) การปกครองบังคับบัญชาและการบริหาร. กรุงเทพฯ : จงเจริญการพิมพ์.
- วิจิตร อาวะกุล. (2537). เทคนิคมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอ.เอ.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- รัชณี คงเจริญ. (2540). ขวัญในการปฏิบัติงานของนายตำรวจที่ทำหน้าที่อาจารย์ในโรงเรียนตำรวจภูธร และโรงเรียนตำรวจนครบาล. ปริญญาานิพนธ์ รศ.ม. ถ่ายเอกสาร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2530). ความจงรักภักดีต่อองค์การ : วิธีสร้างอย่างไทย ๆ วารสารข้าราชการ. 32 (62) : 44 - 46
- เสถียร เหลืองอร่าม. (2529). มนุษย์สัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์การ. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.

- สมคิด บางโม. (2525). ขวัญ . มิตรครู.24(2) : 23-24.
- สมพงศ์ เกษมสิน. (2521). การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2526). การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุวิทย์ แสนสุข.(2544). ศึกษาขวัญในการทำงานของพนักงานบริษัท ซีเกท เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เนติกุลการพิมพ์.
- อุทัย หิรัญโต. (2531). หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- _____. (2531). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอ.เอ.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- อำนวยการ ปฏิพันธ์เผ่าพงศ์. (2532). แรงจูงใจ : ไฟแห่งการบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- อภินันท์ จันตานี. (2538) วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์วิ.เจ. พรินต์ติ้ง.
- เอ็ด สาระภูมิ. (2529). พฤติกรรมบุคคลในองค์การ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์โอ.เอ.พรินต์ติ้งเฮาส์.
- Books, James Bryan. (1971, May). *Analysis of Community College Faculty Morale and Selected Factors*, Dissertation Abstracts Internation. 31(11) : 5744-A.
- Davis, Keith and John Newstrom. (1985). *Human Behavior at Work Organization Behavior*. 7 th edition. Singapore : McGraw-Hill,.
- Harrell, Thomas Willard. (1964). *Industrial Phychology*. Culcutta : Oxford and IBM.
- Katz Maccoby and Morse. (1963). 1950 Negro, Feliz A. *Public Personnel and Administration*. New York : Holt, Rinehart & Winston Inc.
- Keenith Davis, 1981. *Human Relations at Work*. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Maslow, A.H. (1984). *A Theory of Human Motivation*, quoted in Edwin B.Flippo. *Personnel Management*. New York : McGraw – Hill.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ขนาดฝ่ายงาน _____

เรื่อง ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของ
พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

- 1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ทราบถึง ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงาน
- 2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน คือ
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามขวัญในการทำงาน
 - ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน
 - ตอนที่ 4 แบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กร
- 3. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
- 4. ผู้วิจัยขอรับรองว่าจะใช้ข้อมูลของท่าน เพื่อประโยชน์ในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลเสียหายใดใดต่อท่านทั้งสิ้น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ซึ่งตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

- 1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
- 2. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () สมรส/อยู่ด้วยกัน
 - () หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่
- 3. อายุ
 - () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - () 26-35 ปี
 - () 36-45 ปี
 - () 46 ปีขึ้นไป
- 4. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ประกาศนียบัตรเทียบเท่าปริญญาตรีหรือปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงานที่ท่านดำรงอยู่ในปัจจุบัน

- () พนักงานระดับปฏิบัติการ หรือเทียบเท่า
- () พนักงานระดับหัวหน้างาน หรือเทียบเท่า

6. รายได้ที่ได้รับต่อเดือน

- () ไม่เกิน 10,000 บาท
- () 10,001 – 20,000 บาท
- () 20,001 – 30,000 บาท
- () 30,001 – 40,000 บาท
- () 40,001 – 50,000 บาท
- () มากกว่า 50,001 บาท ขึ้นไป

7. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

- () ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
- () 6 - 10 ปี
- () 11 – 15 ปี
- () มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามขวัญในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณาตอบคำถามทุกข้อ

1. คุณค่าของงาน

1.1 ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติ

น่าสนใจและท้าทาย : : : : : ไม่น่าสนใจและไม่ท้าทาย

5 4 3 2 1

1.2 ความสำคัญของงานที่ท่านปฏิบัติต่อองค์กร

สำคัญ : : : : : ไม่สำคัญ

5 4 3 2 1

2. การนิเทศงาน

2.1 การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

มีความเสมอภาค : : : : : ขาดความเสมอภาค

5 4 3 2 1

2.2 ลักษณะของผู้บังคับบัญชา

ปรึกษาและ ขอคำแนะนำได้	_____	:	_____	:	_____	:	_____	:	_____	ปรึกษาและ ขอคำแนะนำไม่ได้
	5		4		3		2		1	

3. สภาพการทำงาน

3.1 เครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการทำงาน

มีเพียงพอ	_____	:	_____	:	_____	:	_____	:	_____	มีไม่เพียงพอ
	5		4		3		2		1	

3.2 อุปกรณ์สำนักงานที่ใช้

ทันสมัย	_____	:	_____	:	_____	:	_____	:	_____	ล้าสมัย
	5		4		3		2		1	

3.3 สิ่งแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อุณหภูมิ

เหมาะสม	_____	:	_____	:	_____	:	_____	:	_____	ไม่เหมาะสม
	5		4		3		2		1	

4. ค่าจ้างหรือค่าแรง

4.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

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

4.2 ค่าตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงาน

เหมาะสม	_____	:	_____	:	_____	:	_____	:	_____	ไม่เหมาะสม
	5		4		3		2		1	

5. โอกาสที่จะก้าวหน้า

5.1 โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งที่สูงขึ้น

มีโอกาสนับ

54321

ขาดโอกาส

5.2 การสนับสนุนในการศึกษาต่อและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้

มีการสนับสนุนนับ

54321

ขาดการสนับสนุน

6. ความปลอดภัย

6.1 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน

ปลอดภัย

54321

ไม่ปลอดภัย

6.2 ความมั่นคงขององค์กร

มั่นคง

54321

ไม่มั่นคง

7. องค์กรหรือบริษัทและการจัดการ

7.1 ชื่อเสียงขององค์กร ในชุมชนและสังคม

ด้านดี

54321

ด้านไม่ดี

7.2 โครงสร้างและนโยบายในการบริหารงานขององค์กร

ดี

54321

ไม่ดี

8. สภาพแวดล้อมทางสังคม

8.1 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา

มีความสัมพันธ์ที่ดี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มีความสัมพันธ์ที่ดี
5 4 3 2 1

8.2 ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานในการทำงาน

ได้รับความร่วมมือ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ได้รับความร่วมมือ
5 4 3 2 1

9. การติดต่อสื่อสาร

9.1 ข่าวสารเกี่ยวกับ นโยบายและแผนงานขององค์กร

ได้รับข่าวสาร _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ได้รับข่าวสาร
อย่างทั่วถึง 5 4 3 2 1

9.2 ข้อเสนอแนะ และความคิดเห็นของพนักงานในเรื่องต่างๆ เกี่ยวกับองค์การ

องค์การรับรู้ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ องค์การไม่รับรู้
5 4 3 2 1

10. ผลตอบแทนที่คนงานพึงจะได้

10.1 สวัสดิการด้านต่าง ๆ ขององค์กร

พอเพียง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่พอเพียง
5 4 3 2 1

10.2 การลาป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน และวันหยุดงาน

มีมากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีน้อยกว่า
 กฎหมายแรงงาน 5 4 3 2 1 กฎหมายแรงงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณา
ตอบคำถามทุกข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	<u>ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน</u> ท่านจะไม่ลาหยุดโดยไม่มีเหตุผลจำเป็น					
2	ท่านมักจะเข้างานสาย และเริ่มทำงานช้ากว่าเวลา งานเสมอ *					
3	<u>ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน</u> ท่านปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็ม ใจ					
4	ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน					
5	ท่านมักจะหาโอกาส ในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติ งาน *					
6	<u>การขอย้ายและลาออกจากงาน</u> ท่านมีความต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่าย อื่น เนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ *					
7	ท่านคิดจะลาออกไปทำงานที่อื่น ถ้ามีโอกาส *					
8	<u>ความสามัคคีภายในบริษัท</u> เมื่อเกิดอุปสรรคหรือปัญหา ท่านและเพื่อนร่วม งานจะช่วยกันแก้ปัญหาาร่วมกัน					
9	ท่านคิดว่าภายในบริษัทมีการแบ่งแยกเป็นพรรค เป็นพวก *					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความจงรักภักดีต่อองค์กร
คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องซึ่งตรงกับความรู้สึกของท่านที่สุดเพียงข้อเดียวและกรุณา
ตอบคำถามทุกข้อ

ข้อที่	ข้อคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ/ ไม่ทราบ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1	<u>ความจงรักภักดีต่อองค์กร</u> แม้การทำงานจะเหนื่อย แต่ท่านก็มีความสุขที่ได้ ทำงานให้กับองค์กร					
2	ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้จนกว่าจะเกษียณ อายุ					
3	ท่านรักและภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ท่านทำอยู่ ในขณะนี้					
4	ท่านไม่ต้องการให้ผู้อื่นรู้ว่า ท่านทำงานอยู่ในองค์กร นี้ *					
5	เมื่อมีผู้กล่าวถึงองค์กรของท่าน ในทางไม่ดี ท่าน จะรู้สึกไม่ชอบและพูดโต้แย้งทันที					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/11104

วันที่ 12 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาวสุทิสรา แจกสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์
กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่” โดยมี
รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ
รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และ อาจารย์ศุภิญญา ญาณสมบูรณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม
ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด
มหาชน สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
แบบสอบถามให้ นางสาวสุทิสรา แจกสกุล และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

/พ.น.34

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/111.21



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

12 พฤศจิกายน 2547

เรื่อง ขออนุญาตขอความเห็นชอบเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาวสุทิสฯ แจกสกุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ตอบแบบสอบถามขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด มหาชน สำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนพฤศจิกายน - ธันวาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตขอความเห็นชอบ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาวสุทิสฯ แจกสกุล ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-2962085 มือถือ 01-7413559

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวสุทิสรา แจ็กสกุล
วันเดือนปีเกิด	25 ธันวาคม 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	99/10 ซอยวชิรธรรมสาริต 3 ถนนสุขุมวิท แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่คอมพิวเตอร์ ระดับ 3
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
	1222 ชั้น 11 อาคาร B ถนนพระราม 3 แขวงบาง โพธิ์พวง เขตยานนาวา กรุงเทพฯ 10120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2537	วิทยาศาสตร์บัณฑิต สาขาสถิติ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร