

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
พัชรี ลิ้มอนันตนนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2553

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
พัชรี ลิ้มอนันตนนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2553
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ
ของ
พัชรี ลิ้มอนันตนนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กุมภาพันธ์ 2553

พัชร ลิ้มอนันตนนท์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยศึกษาข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย บุคลิกภาพด้านความสามารถ บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา บุคลิกภาพด้านความสนใจ บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 240 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแตกต่าง โดยใช้สถิติทดสอบใช้การหาค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด หรือค่าต้นเนตต์ที่ 3 และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งระดับพนักงานปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. บุคลิกภาพของพนักงานฯ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร ในข้อการมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน ในข้อความเอาจริง เอาจังกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร ตามลำดับ
3. ทักษะในการทำงานของพนักงานฯ ประกอบด้วยด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านความคิด พิจารณาเป็นรายด้าน อยู่ในระดับดี

4. แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานฯ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ในข้อความมั่นคงขององค์กรอยู่ในระดับดีมาก และในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐานสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. ปัจจัยด้านทักษะการทำงานโดยรวม ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานฯ ในทิศทางเดียวกัน ระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

KEY SUCCESS FACTORS FOR OFFICERS IN WORKING AT
TISCO BANK PUBLIC COMPANY LIMITED HEAD OFFICE

AN ABSTRACT
BY
MRS. PATCHAREE LIMANANTANON

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

February 2010

Patcharee Limanantanon. (2010). *Key Success Factors For Officers in Working at TISCO Bank Public Company Limited Head Office*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor : Associate Professor Dr. Nak Gulid.

The objective of this research is to study the key success factors of officers in working at Head Office of TISCO Bank Public Company Limited. In this research, the demographic factors include gender, age, marital status, education level, positions and working experience. The four perspectives of personality factors are studied on the basis of capability, intelligence, interests, and habit of mind. The three dimensions of working skills consist of technical skills, interpersonal relationship skills, innovation skills and working-motivation factors, which are influential to the key success factors of officers in their work at Head Office of TISCO Bank Public Company Limited.

The sample size used in this research is 240 officers at Head Office of TISCO Bank Public Company Limited. The questionnaires are constructed and applied as a tool in gathering the data. In term of statistical analysis, the data is analyzed in forms of percentage, mean and standard deviation. The statistical tools for hypotheses testing are t-test and one-way Analysis of Variance. When difference occurs with statistical significance, the paired difference is analyzed by using Fisher's Least Significant Difference (LSD) or Dunnett T3. The relationship among variables is analyzed through Pearson Product Moment Correlation Coefficient.

The results are as follows:

1. Most officers are female, less than 30 years of age, single status, holding bachelor degree, operational level officers, and having less than 5 years working experience.

2. The personalities of TISCO officers include capability, intelligence, interests and habit of mind. Considering each aspect, the results reveal that the officers in general have personality level biased on left handed side. The key indicators of the results are the fact that the successful officers have better knowledge and understanding in work, are more

intelligent, are more often to attend in training and seminars related to their jobs, and have higher level of contribution to their job, compared to those of the others.

3. All of three dimensions of skills including technical skills, interpersonal relationship skills and innovative skills are at good level.

4. Working motivation factors are at good level. Particularly, job security is at very good level while interpersonal relation is at good level.

The hypotheses testing results are as follows:

1. The difference in officers' gender, education level, and positions have affected key success factors for officers in their work with statistically significant difference of 0.01 levels.

2. The difference in officers' age, and work experiences have affected key success factors for officers in their work with statistically significant difference of 0.05 levels.

3. There are the moderate level of positive relationships between the four perspectives of personality factors (including capability, intelligence, interests, and habit of mind) and success factors for officers in their work with statistical significance of 0.01 levels.

4. There are the moderate level of positive relationships between three dimensions skills (including technical skills, interpersonal relationship skills and innovative skills) and success factors for officers in their work with statistical significance of 0.01 levels.

5. There is a high level of positive relationship between work motivation factors and success factors for officers in their work with statistical significance of 0.01 level.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด
(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ของ พัชรี ลิ้มอนันตนนท์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการ
ศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร. ณ์ภัสร์ กุลิสร์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร. ณ์ภัสร์ กุลิสร์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

วันที่ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2553

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัย

จาก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถและความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร. ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง ในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา และรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่กรุณาเป็นกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ตรวจแบบสอบถาม และให้คำแนะนำถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจน ผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาในการตอบ แบบสอบถาม ซึ่งมีส่วนทำให้การวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่คอยเป็นกำลังใจอยู่เสมอ รวมทั้งสามี ลูกชาย และลูกสาวที่น่ารักทั้งสองคน ที่คอยห่วงใย ดูแล เข้าใจ และสนับสนุนตลอดมา ตั้งแต่เริ่มต้นศึกษาปริญญาโทจนถึงการทำสารนิพนธ์ในครั้งนี้ ตลอดจนคุณมะลิวัลย์ สีนเพิ่มคุณ หัวหน้างาน คุณผานิต ถิรวงศ์ชัยพันธุ์ หัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร คุณสุทัศน์ เรืองมานะมงคล และคุณเมธา ปิงสุทธิวงศ์ ซึ่งเป็นผู้บริหารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ที่ท่านเห็นความสำคัญของการศึกษา และพยายามส่งเสริมให้ผู้วิจัยมีการศึกษาที่ดี ท่านให้การอบรมสั่งสอน เป็นที่ปรึกษา ให้การสนับสนุนในการศึกษาครั้งนี้ และช่วยให้คำแนะนำต่างๆ ตลอดจนเพื่อนนิสิต และเพื่อนร่วมงานที่เป็นกำลังใจช่วยเหลือและให้คำแนะนำการทำสารนิพนธ์ ฉบับนี้เป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบบูชาแด่ คุณบิดามารดา ครูและอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

พัชรี ลิ้มอนันตนนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	4
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบความคิดการวิจัย.....	9
สมมติฐานในการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ.....	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการทำงาน.....	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	20
ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ.....	27
ประวัติความเป็นมาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	43
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	43
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	45
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	51
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	51
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	102
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	105
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	105
สมมติฐานการวิจัย.....	105
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	106
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	107
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	112
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	113
การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	114
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	115
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	116
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	130
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	134
ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป.....	137
บรรณานุกรม.....	139
ภาคผนวก.....	143
ผนวก ก แบบสอบถาม.....	144
ผนวก ข รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	151
ผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	155
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	157

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)..... จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	44
2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	62
3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่.....	64
4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบุคลิกภาพของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	65
5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของทักษะการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	68
6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	70
7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	72
8 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามเพศ.....	74
9 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามอายุ.....	75
10 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD โดยจำแนก ตามอายุ.....	76
11 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ.....	77
12 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD โดยจำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
14 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	81
15 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	82
16 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน.....	83
17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสามารถกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	85
18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญากับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	87
19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสนใจกับความสำเร็จ ในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	89
20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอกับความสำเร็จ ในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	90
21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านเทคนิคกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	93
22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	94

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านความคิดกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	96
24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่.....	98
25 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	102

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบความคิดการวิจัย.....	9
2 โมเดลแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	22
3 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ.....	24
4 แสดงแผนภาพการประกอบธุรกิจของธนาคาร และโครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มทิสโก้	31

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันอย่างรุนแรงเพิ่มมากขึ้น ธุรกิจต่างก็พยายามสร้างจุดแข็ง เพื่อให้สามารถชนะคู่แข่งและอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบัน หากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าปัจจุบันองค์กรต่างๆ มิได้แข่งขันกับคู่แข่งในประเทศแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องแข่งขันได้ในระดับโลกด้วย ดังนั้นจึงเป็นการส่งผลทำให้ทุกองค์กรจะต้องเรียนรู้และหาวิธีการต่างๆ ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร ทุกองค์กรจึงต้องมีการวางแผนกลยุทธ์การใช้เทคนิคการบริหารด้านต่างๆ รวมถึงการใช้เทคโนโลยีที่ล้ำสมัย เพื่อให้ก้าวหน้ากว่าคู่แข่งรายอื่นๆ ในการปรับกลยุทธ์ต่างๆ โดยส่วนใหญ่พิจารณาปรับปัจจัยภายในองค์กรเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงขึ้นและเพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน เนื่องจาก “มนุษย์” หรือพนักงานเป็นผู้คิดค้นเครื่องมือ และเทคโนโลยี และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญกับพนักงานในองค์กรในฐานะที่เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จขององค์กร ความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบัน จึงเกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความสามารถที่จะทำให้การทำงานของพนักงานทุกคนตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ปัจจัยที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ คือ ผู้นำหรือผู้บริหาร หากเปรียบองค์กรเสมือนกองทัพ แม้ว่าจะมีนายทหารที่มีฝีมือในการรบยอดเยี่ยมเพียงใดก็ตาม แต่หากขาดแม่ทัพที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ไม่สามารถกะเนก้างของข้าศึกได้ และไม่มี ความกล้าในการตัดสินใจ กองทัพนั้นก็มีโอกาสที่จะแพ้การศึกสงครามได้ ซึ่งแม่ทัพนั้นก็เปรียบเสมือนผู้นำองค์กรที่จะต้องเป็นผู้ชี้แนะทิศทางขององค์กร ทำหน้าที่ตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยขององค์กร อย่างไรก็ตาม นอกจากผู้นำหรือผู้บริหารแล้ว ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ คือ พนักงานภายในองค์กรนั้น ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญมากที่สุดกับองค์กรเช่นเดียวกัน เพราะคือผู้ที่สร้างสรรค์งาน และกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจภายในองค์กร และยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้น องค์กรจึงควรดำเนินกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานของตนเองให้ได้ เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งปัจจัยด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจอันจะส่งผลต่อ

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานนั้น อาจกล่าวได้ว่ามีปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยค่าจูงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการพิจารณาปรับกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร

การตัดสินใจเลือกประกอบอาชีพก็เป็นสิ่งสำคัญต่อคน เป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ นอกเหนือจากเหตุผลทางด้านเศรษฐกิจและการประกอบอาชีพยังทำให้คนรู้สึกว่าคุณค่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อตนเองและสังคม สร้างความภาคภูมิใจและทำให้สามารถอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นในการเลือกประกอบอาชีพจึงมีความสำคัญและมีส่วนช่วยให้คนสามารถตอบสนองความต้องการของตนเองได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับทางเลือกประกอบอาชีพให้เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ความสนใจ ตลอดจนบุคลิกภาพของตนเอง ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นปัจจัยภายในทั้งสิ้น นอกจากนี้แล้วเราต้องคำนึงถึงปัจจัยภายนอกที่จะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรด้วย เช่น สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่จะสร้างแรงจูงใจให้ก้าวไปสู่สิ่งที่ต้องการ หากเราทราบถึงสภาพแวดล้อมหรือปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น ก็จะเป็นหนทางนำไปสู่การศึกษา หาแนวทางให้มีคุณภาพในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาความรู้ ความสามารถในด้านอาชีพการทำงานจึงมีความสำคัญมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้เพื่อสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่างๆ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่รักการเรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพและบรรษัทภิบาล โดยทุ่มเทคิดค้นและนำเสนอบริการทางการเงินอันเป็นที่ยอมรับ และสร้างความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ให้แก่ลูกค้า และพร้อมอุทิศและลงทุน เพื่อให้พนักงานขององค์กรได้รับการพัฒนาอย่างดีที่สุดและต่อเนื่องในทุกโอกาสเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงานเอง และเพื่อความสำเร็จร่วมกันของพนักงานและธนาคาร

จากการที่ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ตระหนักในความสำคัญของปัจจัย “มนุษย์” จึงส่งผลทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจทำการศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เพื่อต้องการทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานในการทำงาน เพราะจะได้สามารถนำไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเสริมแรงจูงใจให้กับพนักงานให้มีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น และส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เต็มใจที่จะทำงาน และเมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงาน เต็มใจที่จะทำงานแล้ว ย่อมส่งผลที่ดีต่อองค์กร ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลบรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัทได้เป็นอย่างดี และจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นต่อพนักงานหรือผู้บริหาร ทั้งในแง่ของการนำไปใช้พัฒนา และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงาน ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐาน และเป็นแนวทางในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อให้พนักงานได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัย ไปใช้ในการปรับปรุงการทำงานของตนเองให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กรในการแก้ไขปัญหา เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
4. เพื่อเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงาน เพื่อความสำเร็จในการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับธนาคาร
5. ผลของงานวิจัย จะส่งผลให้เกิดประโยชน์สำหรับองค์กร ไม่ว่าต่อพนักงานหรือผู้บริหาร ทั้งในแง่ของการนำไปใช้พัฒนา และเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงาน of พนักงาน และเป็นการพัฒนาการทำงาน of พนักงาน ให้มีประสิทธิภาพ ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 537 คน เหตุผลที่เลือกกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ เนื่องจาก เป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของธนาคารฯ คิดเป็น 38.36% จากพนักงานทั้งหมดจำนวน 1,400 คน ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2552 (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1970: 580 - 581) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และสำรองเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 11 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน

จากสูตร	$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$		
	เมื่อ	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
		N	แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด ซึ่งเท่ากับ 537 คน
		e	แทน ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งงาน นัยสำคัญซึ่งเท่ากับ .05

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 537 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{537}{1 + 537(0.05)^2}$$

$$n = 229 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 11 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 240 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional) ในการสุ่มตัวอย่าง ใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ดังนี้

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่งงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่งงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจับฉลากรายชื่อประชากรในแต่ละระดับตำแหน่งงานจนครบจำนวนตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามให้ตอบจะได้จำนวนรวม 240 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable)

1. ลักษณะส่วนบุคคล

1.1 เพศ

1.1.1 เพศชาย

1.1.2 เพศหญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

1.2.2 31 - 40 ปี

1.2.3 41 - 50 ปี

1.2.4 51 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.4 ระดับการศึกษา

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรี

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ระดับตำแหน่งงาน

1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน

1.6 ระยะเวลาการทำงาน

1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.6.2 6 - 10 ปี

1.6.3 11 - 15 ปี

1.6.4 16 ปีขึ้นไป

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ
 - 2.1 ด้านความสามารถ
 - 2.2 ด้านเชาวน์ปัญญา
 - 2.3 ด้านความสนใจ
 - 2.4 ด้านนิสัยใจคอ
3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน
 - 3.1 ทักษะด้านเทคนิค
 - 3.2 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์
 - 3.3 ทักษะด้านความคิด
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน
2. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งระดับพนักงาน ออกเป็น 2 ระดับ คือ
 - 1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในแต่ละฝ่าย
 - 1.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าฝ่าย ระดับผู้บริหาร ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับฝ่าย
3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอก และภายใน ทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือ หมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทางการวางตัว ความสนใจ นิสัย ความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เชาวน์ปัญญา ความจำ การลืม และระสับระส่น เป็นต้น

ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคลประกอบด้วย

- ด้านความรู้ ความสามารถ (Knowledge or attainments) หมายถึง ความรู้ทาง วิชาสามัญ วิชาชีพ ความรู้พิเศษ ประสบการณ์ในการทำงาน
- ด้านเชาวน์ปัญญา (Intelligence) หมายถึง ความเฉลียวฉลาด ความรอบคอบ ไหวพริบ และการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า
- ด้านความสนใจ (Interests) หมายถึง ความเอาใจใส่ ความสนใจของแต่ละคนว่า มีความสนใจในเรื่องราวต่างๆ มากน้อยเพียงไร เช่น การเมือง กีฬา งานอดิเรก วิชาการที่ตนเรียนมา เป็นต้น
- ด้านนิสัยใจคอ (Habit or Disposition) เป็นคนเอาการเอางาน หรือเหลวไหล ไม่สู้งาน โอบอ้อมอารี เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ซื่อโมโห ฉุนเฉียว เยือกเย็น เป็นต้น

4. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน หมายถึง ทักษะด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ประกอบด้วยทักษะที่สำคัญ 3 ทักษะ คือ

- ทักษะด้านเทคนิค (Technical Skill) หมายถึง ความสามารถในการใช้และการสื่อสารโดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ การใช้เครื่องคำนวณ
- ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human Relation Skill) หมายถึง การทำงานเป็นทีม การสร้างบรรยากาศในการทำงาน
- ทักษะด้านความคิด (Conceptual Skill) หมายถึง ความสามารถในการแก้ไข ปัญหาและการตัดสินใจ

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการ ที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ บรรลุผลสำเร็จในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงขององค์กร การได้รับการยอมรับนับถือจาก เพื่อนร่วมงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านประสบความสำเร็จในการทำงาน ด้าน ความก้าวหน้าในงาน

6. ความสำเร็จในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด และทำให้เกิดความพึงพอใจในผลงาน ส่งผลก่อให้เกิดความสำเร็จด้าน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สวัสดิการและค่าตอบแทนที่มากขึ้น การประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

กรอบความคิดการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบความคิดการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
5. ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ
6. ประวัติความเป็นมาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2529: 312 – 315) ได้กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละคนแตกต่างกันไป โดยมีความแตกต่างทางประชากรศาสตร์จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร ลักษณะประชากรศาสตร์ คือ

1. เพศ (Sex) มีงานวิจัยที่พิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางอย่างของเพศชาย และเพศหญิงที่ต่างกันส่งผลให้การสื่อสารของชายและหญิงต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่น พบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงสนใจภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็ม้งงานวิจัยหลายชิ้นที่แสดงว่า ชายและหญิงมีการสื่อสารและรับสื่อไม่ต่างกัน

2. อายุ (Age) การจะสอนผู้ที่อายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งมีอายุมากกว่าที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัย โดย ซี.เมเปิล (C.Maple. n.d.) และ ไอ แอล เจนิส และดีเรฟ (I.L.Janis; & D.Rife. n.d.) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น อายุยังมีคามสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่า ภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร ดังงานวิจัยหลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มีการศึกษาสูง จะสนใจข่าวสารไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายถึง อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจนั้น มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของคน

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2538: 41)

คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกัน จะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน (ปรมะ สตะเวทิน. 2533: 112) โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย (Will, Goldhabers; & Yates. 1980: 87)

นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนที่อายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่มีความอายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกัน คนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อ เพื่อแสวงหาข่าวสารใหม่ๆ มากกว่าความบันเทิง

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลารว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทศนคติ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

เดอร์เฟอร์ (พีระ จิโรธณ. ม.ป.ป.: 645 - 646; อ้างอิงจาก Defleur, Melvin. 1996. *Theories of Mass Communication.*) ได้เสนอทฤษฎีที่กล่าวถึงตัวแปรแทรก (Intervening Variables) ที่มีอิทธิพลในกระบวนการสื่อสารมวลชนระหว่างผู้ส่งสารกับผู้รับสาร โดยให้เห็นว่าข่าวสารมิได้ไหลผ่านจากสื่อมวลชนถึงผู้รับสาร และเกิดผลโดยตรงทันที แต่มีปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยา และสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสารนั้น DeFleur ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับเรื่องนี้ไว้ดังนี้

ทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคล (Individual Differences Theory)

เดอร์เฟอร์ (DeFleur. 1996) ได้เสนอหลักการพื้นฐานเกี่ยวกับทฤษฎีความแตกต่างระหว่างปัจเจกบุคคลดังนี้

1. มนุษย์เรามีความแตกต่างอย่างมากในองค์ประกอบทางจิตวิทยาบุคคล
2. ความแตกต่างนี้ บางส่วนมาจากลักษณะแตกต่างทางชีวภาค หรือทางร่างกายของแต่ละบุคคล แต่ส่วนใหญ่แล้วจะมาจากความแตกต่างกันที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้
3. มนุษย์ซึ่งถูกซบเลี้ยงภายใต้สถานการณ์ต่างๆ จะเปิดรับความคิดเห็นแตกต่างกันไปอย่างกว้างขวาง
4. จากการเรียนรู้สิ่งแวดล้อมทำให้เกิดทัศนคติ ค่านิยม และความเชื่อถือที่รวมเป็นลักษณะทางจิตวิทยาส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไป

ความแตกต่างดังกล่าวนี้ได้กลายเป็นสภาวะเงื่อนไข ที่กำหนดการรับรู้ข่าวสารมีบทบาทอย่างสำคัญต่อการรับรู้ข่าวสาร

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ความหมายของบุคลิกภาพ

แบล็กเวล มินิคาร์ด และเอนเจล (Blackwell, Minicard; & Engel. 2001: 547) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพว่า หมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาที่แตกต่างกันของบุคคล ซึ่งนำไปสู่การตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่มีแนวโน้มคงที่ และสอดคล้องกัน

เชิร์ฟแมน และ คานุก (Schiffman; & Kanuk. 1994: 126) บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะด้านจิตวิทยาภายในของบุคคล เป็นสิ่งที่กำหนดและสะท้อนถึง วิธีการซึ่งบุคคลหนึ่งตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมของเขา

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49 - 53) ได้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ ดังนี้ (Personality) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นลักษณะเอกลักษณ์ที่ แสดงออกทั้งทางด้านความคิด ความรู้สึก ความสนใจ สติปัญญา รวมทั้งด้านสรีระ เน้นบุคลิกภาพภายนอก และภายในทำให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของบุคคลได้ หรือหมายถึง ลักษณะภายในและภายนอกของบุคคล รวมทั้งรูปร่าง ทรวดทรง การแต่งกาย อากัปกริยา ท่าทาง การวางตัว ความสนใจ นิสัยความสามารถ การหย่อนสมรรถภาพ ความชอบ ความไม่ชอบ ความร่าเริง ความอดทน เข้าวัดปัญญา ความจำ การลืม และรสนิยม เป็นต้น

ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล (Personality determinants) ได้แก่ พันธุกรรม และสิ่งแวดล้อม

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

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

แนวคิดที่เกี่ยวกับบุคลิกภาพ มีดังนี้

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะเวลาสั้น
4. บุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุ แรกเกิด - 6 ขวบ
5. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว

6. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ (No two individuals are ever identical)
7. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุง หรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก (No two person are born exactly alike)
8. บุคลิกภาพ หมายถึงถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรอบรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ติดกาย (Temperament) และการกระทำ (Cona-tive) ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย (Character)
9. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ
10. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ประเภทบุคลิกภาพตามท้องที่องค์กรคัดเลือก (Selected organization personality)

การคัดเลือกบุคลากรเข้าทำงานด้วยการสัมภาษณ์จะมุ่งให้ความสำคัญในเรื่องต่อไปนี้

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

ประเภทบุคลิกภาพ ประกอบด้วย

1. บุคลิกภาพทางร่างกาย (Physical personality) เช่น รูปร่างใหญ่ รูปร่างเล็กบอบบาง ขนาด น้ำหนัก รูปร่าง หน้าตา ความสูง สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่แสดงให้ทราบถึงประสิทธิภาพและความแข็งแรงในตัวบุคคลและยังมีผลทางจิตใจด้วย

2. บุคลิกภาพทางจิตใจ (Psychological personality) เช่น ความจำ การลืม จิตนาการ ความสนใจ ความตั้งใจ การตัดสินใจ เป็นต้น เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสมอง

3. บุคลิกภาพทางความสามารถ (Capability personality) หมายถึง ความสามารถในการทำงานอันเป็นลักษณะเฉพาะบุคคล เช่น แก่เหตุการณ์เฉพาะหน้า สติปัญญา ไหวพริบ ความคิดริเริ่ม และความสามารถอันเกิดจากการฝึกฝน เช่น มีทักษะในการทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด ทักษะในภาษาต่างประเทศ กีฬา ศิลปะ เป็นต้น

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

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

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

7. บุคลิกภาพทางกำลังใจ (Morale personality) คือ ความสามารถที่ควบคุมบังคับ พฤติกรรมต่างๆ ที่กระทำไปโดยเจตนาได้ เช่น เป็นคนกระฉับกระเฉง ว่องไว เฉื่อยชา ใจแข็ง ใจอ่อน มีความมั่นคง ความขยันหมั่นเพียร บากบั่น อดทน ต่อต้านกับความลำบาก ความขาดแคลน การต่อสู้กับอุปสรรค ความเบื่อหน่าย ความตั้งใจที่ยึดมั่นในจุดมุ่งหมาย จัดอุปสรรค สงบเสงี่ยม ไม่รุกรานใคร คนที่มีกำลังใจดีสามารถควบคุมพฤติกรรมไว้ได้ คนที่มีกำลังใจอ่อนไหวจะไม่สามารถควบคุม พฤติกรรมของตนได้ ถ้ารู้สึกดีใจก็หัวเราะออกมาดังๆ แสดงสีหน้าพอใจเกินไป ถ้าเสียใจก็ร้องไห้ แสดงความเศร้าโศก เป็นต้น

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ (Personality determinants) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคล บุคลิกภาพจะเป็นอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนด ดังนี้

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

2. ตัวกำหนดทางด้านการเป็นสมาชิกกลุ่ม (Group determinants) ได้แก่ กลุ่มครอบครัว กลุ่มโรงเรียน กลุ่มเพื่อน กลุ่มสังคม เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า กระบวนการขัดเกลาหรือการอบรมสั่งสอนของกลุ่มมีอิทธิพลต่อการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลในหลายระดับด้วยกัน กล่าวคือ เมื่อเด็ก

เข้าโรงเรียน ครู เพื่อน นักเรียน มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือพัฒนาบุคลิกภาพของเด็กในฐานะเป็นสมาชิกของโรงเรียน ของกลุ่มเพื่อน เมื่อเด็กเติบโตไปทำงาน ไปมีชีวิตในสังคม เด็กได้รับการขัดเกลาถ่ายทอดและพัฒนาบุคลิกภาพอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และมีกลุ่มที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ สื่อมวลชน ซึ่งมีมากมายหลากหลายรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นหนังสือ สิ่งพิมพ์ โทรทัศน์ วิทยุ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในยุคปัจจุบันเป็นยุคของข่าวสารข้อมูล เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการกำหนดหรือปรับเปลี่ยนบุคลิกภาพของบุคคลโดยไม่รู้ตัว

3. ตัวกำหนดบทบาท (Role determinants) บุคคลในสังคมต่างมีบทบาทหลายบทบาท เช่น บทบาทเป็นพ่อ แม่ ลูก พี่ น้อง สามี ภรรยา และยังมีบทบาทในสังคม เช่น นายกรัฐมนตรี ประธานมูลนิธิ วิทยากร ที่ปรึกษา การมีหลายบทบาทก็ทำให้ต้องมีบุคลิกภาพที่แตกต่างกันไปตามแต่ละบทบาทซึ่งเป็นที่มาของบุคลิกภาพ

4. ตัวกำหนดทางด้านสถานการณ์ หรือสภาวะแวดล้อม (Situation determinants) สถานการณ์บางสถานการณ์เป็นตัวสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพ และพฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากสถานการณ์ที่ไม่แน่นอนมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ เป็นเหตุให้บุคคลเกิดความกดดันและว้าวุ่นใจ วิธีการลดความกดดันหรือว้าวุ่นใจอาจใช้กลไกป้องกันตัว

5. การยอมรับของกลุ่ม (Social determinants) คนที่มีบุคลิกภาพดียอมรับเป็นที่ยอมรับของคนทั่วไปใครๆ ก็ต้องการ หรือ ชอบที่จะให้ร่วมอยู่ในกลุ่มเพราะทำให้เกิดความมั่นคงทางจิตใจ

ทฤษฎีบุคลิกภาพ

ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytics theory) Sigmund Freud จิตแพทย์ชาวเยนนา ประเทศออสเตรีย เป็นผู้เสนอทฤษฎีจิตวิเคราะห์ (Psychoanalytics theory) เป็นทฤษฎีที่เน้นความสำคัญของจิตใต้สำนึก (Unconscious mind) และยอมรับว่า บุคลิกภาพของบุคคลเป็นผลมาจากการทำงานของโครงสร้างจิต 3 ระบบ คือ Id, Ego และ Superego

1. อิด (Id) คือ โครงสร้างของจิตที่เป็นแรงขับภายในที่ยึดหลักความพอใจ (Pleasure) และเป็นแรงขับที่ยังไม่ได้รับการขัดเกลา แบ่งเป็น

1.1 สัญชาตญาณแห่งการมีชีวิต (Life instinct) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องการความสุขสบาย และต้องการหลีกเลี่ยงอันตราย

1.2 สัญชาตญาณแห่งความตาย (Death instinct) ได้แก่ ความต้องการทำลายตนเองหรือผู้อื่น Freud เน้นความสำคัญของความต้องการทางเพศ (Sex) และความก้าวร้าว (Aggression) ว่าสัญชาตญาณแห่งการมีชีวิตและความตาย เป็นแรงขับภายในที่สำคัญมากต่อการพัฒนาบุคลิกภาพที่แสดงออกมาเพื่อความสุข ความพอใจของตนเองหรือยึดหลักความพอใจ (Pleasure principle)

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

3. ซุปเปอร์อีโก้ (Superego) เป็นโครงสร้างของจิตที่เริ่มพัฒนาในวัยเด็กเมื่ออายุได้ 3-5 ปี จากการอบรมสั่งสอนและถ่ายทอดวัฒนธรรมทางสังคม หรือกระบวนการสังคมประกิต โดยอาศัยหลักของศีลธรรมจรรยา ขนบธรรมเนียมประเพณี และค่านิยมต่างๆ ในสังคม (Moral principle) Superego เป็นตัวควบคุมความคิดและความต้องการให้แสดงออกในลักษณะที่เป็นสมาชิกที่ดีของสังคม

โครงสร้างจิตทั้ง 3 แบบ คือ Id, Ego และ Superego มีความสัมพันธ์กัน ถ้าจิต 3 ระบบทำงานมีความสัมพันธ์กันดี บุคคลก็จะแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเหมาะสม มีสุขภาพจิตดีทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีบุคลิกภาพเหมาะสมกับตน แต่ถ้าพฤติกรรมโครงสร้างจิตทั้ง 3 ระบบทำงานไม่สอดคล้องกันหรือขัดแย้งกัน บุคคลจะมีปัญหาการปรับตัวทางบุคลิกภาพ

Ego จะเป็นระบบที่ใช้พลังมากที่สุด เพราะมีหน้าที่ควบคุม Id ในการปรับตัวเข้ากับสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่บางครั้ง Ego ไม่สามารถควบคุมสกัดกั้น Id ไว้ได้ บุคคลก็จะแสดงสิ่งต่างๆ ออกมาตามที่ Id ปราปรณา โดยไม่ยึดหลักแห่งความจริงสำหรับคนที่เคร่งครัดต่อระเบียบ หรือกฎเกณฑ์มากนัก นั้น พลังจิตส่วนใหญ่จะถูกนำไปใช้ใน Superego เพื่อต่อต้าน Id ทำให้พลังงานจิตที่มีระบบ Ego มีน้อยลง จึงทำให้ปรับตัวลำบากเช่นกัน เพราะเกิดความกลัวและวิตกกังวลตลอดเวลา อย่างไรก็ตาม Ego ต้องทำหน้าที่ประนีประนอมทั้ง Id และ Superego ให้แสดงออกอย่างเหมาะสมและมีเหตุผล

แนวความคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

1. บุคลิกภาพเป็นผลรวมจากพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม
2. บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ
3. บุคลิกภาพต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลานาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะสั้นบุคลิกภาพพื้นฐานของบุคคลจะถูกหล่อหลอมในช่วงอายุ แรกเกิด – 6 ขวบ
4. บุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว
5. ไม่มีบุคคลคู่ใดที่จะมีบุคลิกภาพเหมือนกันทุกประการ
6. ไม่มีบุคลิกภาพของบุคคลใดที่สมบูรณ์พร้อมจนไม่มีทางปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดีขึ้นได้อีก
7. บุคลิกภาพ หมายถึงถึง ลักษณะทางกายและจิตร่วมกัน และมีส่วนเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับความรอบรู้ (Cognitive) อารมณ์ (Affective) อันจะเป็นรูปอารมณ์ติดกายและการกระทำ ซึ่งจะออกมาในลักษณะนิสัย

8. บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์กร ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์กร

9. บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของบุคคล ทั้งส่วนตน ครอบครัวและหน่วยงาน

ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี (Good personality) แอนดรู คาร์เนกี ผู้ประสบความสำเร็จจากธุรกิจอันยิ่งใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ยอมรับว่าบุคลิกภาพเป็นอันดับสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. เป็นผู้เข้าถึงจิตใจคน
2. มีจุดมุ่งหมายแน่นอน ทำอะไรทำจริง
3. มีการแต่งกายที่เหมาะสม
4. มีท่าที และกริยาอาการเคลื่อนไหว
5. น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง
6. มีความซื่อสัตย์
7. เป็นคนคงเส้นคงวา
8. มีอารมณ์ขัน
9. ไม่เห็นแก่ตัวมากเกินไป
10. แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป
11. นึกคิดแต่ในสิ่งที่ดี
12. มีความกระตือรือร้น
13. มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงดี
14. มีปฏิภาณไหวพริบ
15. มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี
16. เป็นนักฟังที่ดี
17. มีศิลปะในการพูด พูดด้วยความจริงใจ
18. มีศิลปะในการดึงดูดใจผู้พบเห็น
19. รู้จักใช้ถ้อยคำพูดให้เหมาะกับบุคคล กาลเทศะ และเหมาะกับผู้ฟัง
20. มีศิลปะในการคบหาสมาคมกับคนและเพื่อนร่วมงาน

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการทำงาน

ทักษะในการจัดการ (Management skills) ผู้จัดการจำเป็นจะต้องมีทักษะและความสามารถ เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย ประกอบด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2544). *องค์การและการจัดการ*. หน้า 24)

1. ทักษะด้านเทคนิค (Technical skills) เป็นความสามารถที่จะประยุกต์ใช้ความรู้และความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นทักษะของกลุ่มวิชาชีพ เช่น วิศวกร นักการบัญชี หรือคัลยแพทย์ที่จะมุ่งทักษะด้านเทคนิค โดยอาศัยการศึกษาที่เป็นทางการ ทักษะที่มีรูปแบบอย่างแพร่หลายจะต้องมีการเรียนรู้เฉพาะด้าน ทั้งในทางทฤษฎีและการปฏิบัติในสาขากลุ่มวิชาชีพ ทักษะด้านเทคนิคจะไม่มีกำหนดที่ตายตัว เพราะทักษะเหล่านี้อาจจะเริ่มต้นเรียนรู้ในโรงเรียน หรือที่ทำงานหรืออาจศึกษาจากโปรแกรมการฝึกอบรมที่เป็นทางการได้ งานด้านวิชาชีพหรือเทคนิคเหล่านี้ต้องการผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับบุคคลที่จะต้องพัฒนาทักษะด้านเทคนิคในการทำงาน

2. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ (Human skill) เป็นความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น โดยมีความเข้าใจ และมีความสามารถในการจูงใจผู้อื่น ทั้งเป็นรายบุคคลและรายกลุ่ม บุคคลจำนวนมากมีความชำนาญในทักษะด้านเทคนิค แต่ไม่มีความชำนาญด้านมนุษยสัมพันธ์ จึงทำให้มีลักษณะความเป็นผู้นำที่บกพร่อง เช่น เป็นผู้ฟังที่ไม่ดีไม่สามารถเข้าใจความต้องการของบุคคลอื่น หรือมีความลำบากที่จะแก้ปัญหาข้อขัดแย้ง เนื่องจากผู้จัดการจะต้องช่วยให้งานต่างๆ ลุล่วงไปด้วยดี จึงต้องมีทักษะความเป็นมนุษยสัมพันธ์ เพื่อบูชาใจ (Motivate) เพื่อสื่อสาร (Communicate) และมอบหมายงาน (Delegate)

3. ทักษะด้านความคิด (Conceptual skills) เป็นความสามารถด้านความคิดที่จะวิเคราะห์และแยกแยะสถานการณ์ที่ซับซ้อน ตัวอย่าง หากต้องการให้ระบุปัญหา ผู้จัดการก็จำเป็นต้องใช้ทักษะด้านการตัดสินใจในการกำหนดทางเลือก ประเมินทางเลือก หรือตัดสินใจเลือกทางที่ดีที่สุด

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับทักษะการทำงาน ผู้วิจัยได้นำมาใช้ในการสร้างแบบสอบถามในส่วนทักษะการทำงาน และนำมาใช้ในการกำหนดกรอบความคิดทางด้านตัวแปรอิสระ โดยแนวคิดดังกล่าว จะทำให้เราทราบว่าทักษะใดที่มีส่วนสำคัญในการทำงานให้ประสบความสำเร็จในการทำงานในธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

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

ดรักเกอร์ (Druker. 1971: 302 - 303) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจเป็นการกระทำให้ผู้ปฏิบัติงาน ทำงานอย่างได้ผลสูงสุด และมีความรับผิดชอบในผลงานของเขา

กลัค (Glueck. 1982: 138) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคล ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทาง และระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลมีพลังงานมากขึ้นและดำเนินเรื่อยไปอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุความต้องการของตนเอง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญภิตติ (2530: 150) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจหมายถึง วิธีการชักนำพฤติกรรมของแต่ละบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้จากภายในและภายนอกบุคคล

เอ็ด สาระภูมิ (2529: 7) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึงการกระตุ้นหรือเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่าง ๆ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วย

ความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้นจะอุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์

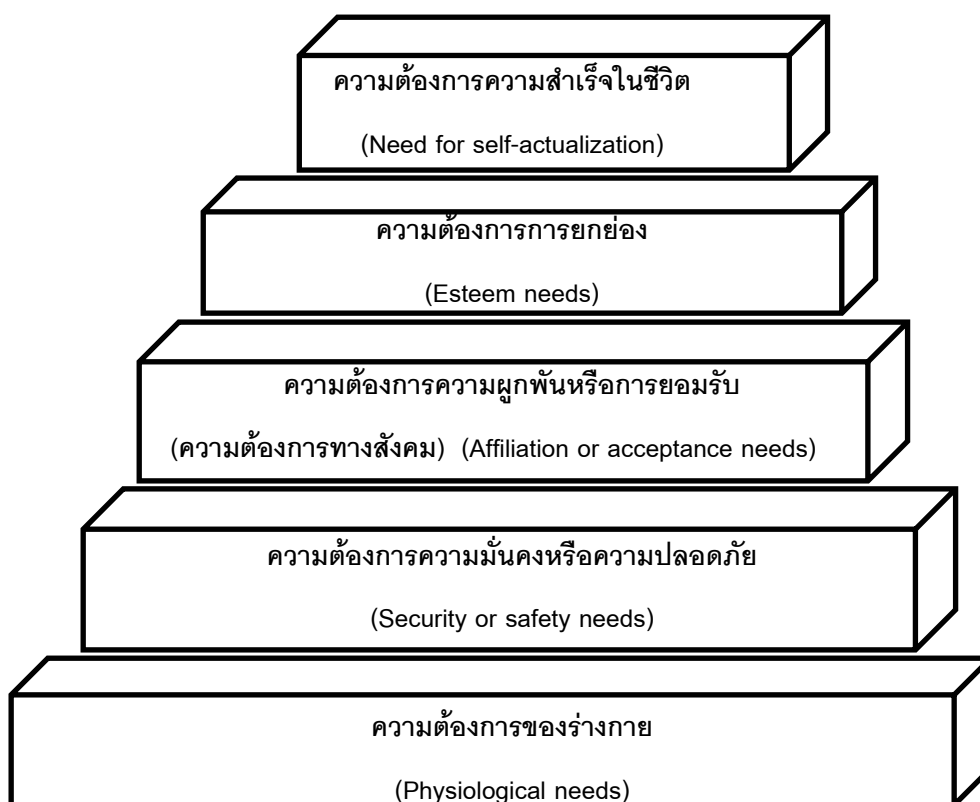
ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ โดยปกติแล้วมนุษย์มีความต้องการหลากหลายแตกต่างกันไปไม่มีที่สิ้นสุด ตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและสถานการณ์ต่างๆ นักจิตวิทยาชาวอังกฤษ ชื่อ “อับราฮัม เอชมาสโลว์ (Abraham Maslow)” ได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้น ทฤษฎีของมาสโลว์มีสมมติฐานอยู่ 3 ประการ คือ

(1) คนเรามีความต้องการไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งแล้วก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด

(2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดการจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป

(3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มจากความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับสูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานของความต้องการในระดับสูงขึ้นไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้น

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ออกเป็น 5 ลำดับ ดังนี้



ภาพประกอบ 2 โมเดลแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2550). *การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับสมบูรณ์*. หน้า 170.

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow ผู้บริหารสามารถจูงใจให้พนักงานเกิด ความกระตือรือร้นและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการนำทฤษฎีตามลำดับขั้นความต้องการ ของ Maslow มาประยุกต์ใช้ ได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ความต้องการน้ำ อาหาร อากาศ การพักผ่อนนอนหลับ ขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ความจำเป็นจะต้องได้รับการตอบสนองด้านร่างกายอย่างเพียงพอ จากนั้นจึง เริ่มมีความต้องการในขั้นต่อไป เพื่อตอบสนองความต้องการทางด้านนี้ องค์การจึงต้องอาศัย การจูงใจด้านการให้ผลตอบแทนเพื่อให้ร่างกายสุขสบาย เช่น อาหาร เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ของใช้ต่างๆ บ้านพักที่อยู่อาศัย การได้รับการเยียวยารักษาโรค และการมีสภาพแวดล้อม บรรยากาศในการทำงาน ที่ถูกสุขลักษณะอนามัย การตอบสนองดังกล่าวอาจจะออกมาในลักษณะของตัวเงินที่จ่ายเป็น ค่าตอบแทนหรือการจัดสวัสดิการ

ขั้นที่ 2 ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) เป็นความต้องการในขั้นที่สอง ซึ่งคนมีความต้องการความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน หน้าที่ การงาน เช่น ความเป็นอยู่ปลอดภัย ไม่มีอันตรายจากโจรผู้ร้าย ไม่มีการทำร้าย การคุกคามเสี่ยงภัย ทำให้ได้รับความเจ็บปวด อันตรายทั้งร่างกายและจิตใจ ตลอดจนมีหน้าที่การงาน รายได้ที่มั่นคง สม่ำเสมอ มีสวัสดิการ มีบำเหน็จบำนาญ การที่ผู้บริหารจูงใจด้วยการสร้างความรู้สึกไม่หวาดระแวง เกรงกลัว แต่เป็นความรู้สึกสบายใจ ปลอดภัย และมีความมั่นคงในการปฏิบัติงานไม่หวาดหวั่นที่จะถูกปลดออกจากงานโดยไม่มีเหตุผล หรือไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งหมายถึงพนักงานทุกคนรู้สึกว่ามีความหลักประกันความมั่นคงและปลอดภัยในหน้าที่การงาน

ขั้นที่ 3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) หรือความต้องการด้านสังคมและความรัก (Social and love needs) เป็นส่วนหนึ่งของสังคม เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการร่างกาย และมีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยแล้ว ก็จะพัฒนาความต้องการความรักจากบุคคลรอบข้าง ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสมาชิกของกลุ่ม ของครอบครัว ต้องการได้รับความใส่ใจ และเป็นที่รักของเพื่อน การที่พนักงานรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การได้รับความรัก ความอบอุ่น จากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานมีความห่วงใย ดูแล ช่วยเหลือ เอื้ออาทรซึ่งกันและกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ให้ความสำคัญและตอบสนองความต้องการดังกล่าว การสร้างวัฒนธรรมองค์การ ด้วยการจัดให้มีกิจกรรมต่างๆ เช่น การให้พนักงานได้มีโอกาสพบปะสังสรรค์ แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) เป็นความต้องการการได้รับความนับถือ ความมีชื่อเสียง เกียรติยศ เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง บุคคลจึงพยายามทำสิ่งต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จ จนเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าตนก็สามารถทำได้ การจูงใจพนักงานประเภทนี้ จึงไม่ใช่เงินเดือน สวัสดิการ หรือความมั่นคง แต่เป็นการยอมรับความสามารถและให้โอกาสมีส่วนร่วมในการบริหารกิจการ ผู้บริหารอาจพิจารณามอบหมายงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การมอบหมายให้เป็นตัวแทนองค์การไปเข้าร่วมประชุม เป็นต้น การกระทำดังกล่าว แสดงว่าผู้บริหารไว้วางใจ ยอมรับในความสามารถ ความรู้ และความเชื่อมั่นว่า พนักงานสามารถทำได้ดี

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

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 3 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg, 1990: 105).

ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบอร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัย เพราะในการทำงานนั้น จะต้องมีส่วนที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ สิ่งที่ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้น จึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮอริชเบอร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิทส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กที่ว่า มนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะขจัดความทุกข์ทรมานร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือ ความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. **ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเนื้อหาสาระของงานโดยตรง

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนับถืออาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. **ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors)** หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางการเติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัย ที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงควมมีสัมพันธ์อันดี ต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและ ศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึง การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง และปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กกับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏ เป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือ ปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจ กับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า ถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็ จะไม่เกิด ความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิด ความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับ ไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่า ถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer)

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 390) (Alderfer's ERG Theory) ทฤษฎีความต้องการ Alderfer หรือเรียกอีกอย่างว่า ทฤษฎี ERG (ERG ย่อ มาจาก Existence-Relatedness-Growth Theory) Alderfer เป็นเจ้าของทฤษฎี ซึ่งเน้นการทำให้เกิด ความพอใจ ความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้น ก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการตามทฤษฎี ERG

มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow Alderfer ได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการมีชีวิตอยู่ (E : Existence needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนอง เพื่อให้มีชีวิต เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่างๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน ได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการมีสัมพันธภาพ (R : Relatedness needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี มีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสถานการณ์ที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความก้าวหน้า (G : Growth needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2541: 111)

จากแนวคิดในเรื่องของแรงจูงใจ ถือได้ว่าแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นที่สำคัญ ที่ทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นไม่ว่าจะเป็นพนักงานในตำแหน่งใด ตัวอย่าง พนักงานในระดับล่าง ซึ่งมีเงินเดือนไม่สูงมาก มีแรงจูงใจในการทำงาน เพื่อตอบสนองความต้องการในเรื่องของปัจจัยสี่ ส่วนพนักงานที่มีเงินเดือนระดับปานกลางถึงระดับสูง มีรายได้เพียงพอในการดำรงชีพ จึงทำให้มีแรงจูงใจในขั้นที่สูงขึ้น อันได้แก่ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านแรงจูงใจมาสร้างแบบสอบถามในส่วนของแรงจูงใจในการทำงาน และนำมาสร้างกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรอิสระ

5. ทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ (The need to achieve theory)

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 392 - 394) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่ เรียกว่า ทฤษฎีการต้องการประสพผลสำเร็จทั้ง 3 อย่าง คือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) นี่เป็นทฤษฎีที่กำหนดขึ้น โดย David C.Mccllland และ J.W. Atkinson ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือ การต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ นั้น

ต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตวนขวายหาสิ่งต่างๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็จะเรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็แต่เฉพาะขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไป ด้วยเหตุนี้ จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน

ความต้องการทั้ง 3 ชนิด จะมีดังนี้

ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบผลสำเร็จสูง โดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้นๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญ มากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัลหรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนพวกนี้มีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ

- (1) จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย
- (2) ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้น ว่าเป็นไปตามที่ตั้งไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ
- (3) คนกลุ่มนี้ต้องการ ที่จะควบคุมผลการทำงานที่เกิดจากการที่ตนได้ทุ่มเทกำลังความพยายามไป และจะไม่ชอบอยู่ภายใต้การควบคุมของ ผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่ขึ้นกับโชคหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการทำโครงการหนึ่งให้ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตจำกัดแต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่นอนไม่ได้ หรือที่ต้องขึ้นกับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออก เพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาดำรงตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูง ถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่างๆ ที่จะเพิ่มบทบาท อำนาจให้เต็มที่

ลักษณะของคนที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้จะมีดังนี้ คือ

- (1) นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร
- (2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ
- (3) พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร

(4) เชื่อในความเป็นธรรมชาติที่ไม่มีการลำเอียงใดๆ

ความต้องการสายสัมพันธ์ (Affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มาก จึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่นๆ ให้มาก ดังนั้นคนประเภทนี้ จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับคนอื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลา ประโยชน์จากการทราบถึงความต้องการตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนี้ ก็คือคนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาทั้งในแง่ของความต้องการด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านสายสัมพันธ์ ดังนั้น จึงเป็นข้อคิดที่สำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารทุกคนต้องทำการประเมินถึงความเข้มแข็ง

6. ประวัติธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ได้ปรับสถานะจากบริษัทเงินทุน ซึ่งเดิมชื่อบริษัทเงินทุนทิสโก้ จำกัด (มหาชน) (“บริษัท”) ก่อตั้งขึ้นในปี 2512 โดยมีผู้ร่วมก่อตั้งคือ

- | | |
|--|------------------|
| (1) Bankers Trust New York Corporation | ถือหุ้นร้อยละ 60 |
| (2) Bancom Development Corporation | ถือหุ้นร้อยละ 20 |
| (3) ธนาคารกสิกรไทย | ถือหุ้นร้อยละ 20 |

โดยประกอบธุรกิจเงินทุนหลักทรัพย์และให้บริการวาณิชธนกิจแห่งแรกในประเทศไทย ต่อมาในปี 2515 มีการเปลี่ยนแปลงผู้ถือหุ้นรายใหญ่ คือ The Dai Ichi Kangyo Bank Ltd. (ซึ่งต่อมาได้ชื่อว่า Mizuho Corporate Bank Ltd.) ได้เข้าซื้อหุ้นของบริษัททั้งหมดจาก Bancom Development Corporation ในปี 2517 บริษัทได้ตั้งบริษัทหลักทรัพย์ไทยค้า จำกัด ขึ้นเพื่อประกอบธุรกิจนายหน้าค้าหลักทรัพย์ และในปี 2526 บริษัทเข้าเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งต่อมาในปี 2539 บริษัทได้ควบรวมกิจการของบริษัทหลักทรัพย์ไทยค้า จำกัด เข้ามาเพื่อรวมธุรกิจหลักทรัพย์ที่กระจายอยู่ในสองบริษัทให้มาอยู่ภายใต้การจัดการของบริษัทเดียว โดยจัดตั้งเป็นบริษัทใหม่ขึ้นและใช้ชื่อเดิมว่า “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)” ต่อมาในปี 2541 ตามประกาศธนาคารแห่งประเทศไทยที่กำหนดให้แยกธุรกิจเงินทุนและธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกัน บริษัท

จึงได้แยกสองธุรกิจนี้ออกจากกันและตั้งบริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด ขึ้นเพื่อรับโอนธุรกิจหลักทรัพย์จากบริษัททั้งหมด

ในปี 2542 บริษัทได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการคลังให้เข้าร่วมโครงการช่วยเหลือเงินกองทุนชั้นที่ 1 โดยบริษัทเสนอขายหุ้นบุริมสิทธิทั้งหมดจำนวน 600 ล้านหุ้น มูลค่าหุ้นละ 10 บาท คิดเป็นจำนวนเงิน 6,000 ล้านบาท ให้แก่กระทรวงการคลังเป็นจำนวน 300 ล้านหุ้น มูลค่า 3,000 ล้านบาท และให้กับนักลงทุนสมทบ 300 ล้านหุ้น มูลค่า 3,000 ล้านบาท ผลจากการเพิ่มทุนครั้งนั้นทำให้สัดส่วนของ Banker Trust ซึ่งเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ลดลงจากประมาณร้อยละ 52 เหลือร้อยละ 7.44 ในขณะที่กระทรวงการคลังเข้ามามีสัดส่วนในการถือหุ้นบริษัทเป็นร้อยละ 42.84 และในส่วนของกระทรวงการคลังได้มีการออกใบสำคัญแสดงสิทธิชนิดเปลี่ยนมือได้ (warrants) อายุ 3 ปี เพื่อใช้ซื้อหุ้นบุริมสิทธิของบริษัทที่กระทรวงการคลังถือครองให้กับนักลงทุนสมทบ และภายหลังจากที่ใบสำคัญแสดงสิทธิดังกล่าวครบกำหนดไป เมื่อวันที่ 31 พฤษภาคม 2545 ซึ่งมีผู้ใช้สิทธิเป็นจำนวนมากจนทำให้สัดส่วนการถือหุ้นของกระทรวงการคลังลดลงเหลือ 319,000 หุ้น หรือร้อยละ 0.05 ของหุ้นทั้งหมดของบริษัท

ในปี 2548 บริษัทเป็นสถาบันการเงินแห่งแรกที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบจากกระทรวงการคลัง นับจากที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้ประกาศใช้แผนพัฒนาสถาบันการเงินเพื่อปฏิรูประบบสถาบันการเงินไทยในเดือนตุลาคม 2547 โดยได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) (“ธนาคาร”) และได้เริ่มประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2548 เป็นต้นมา

ปัจจุบัน ธนาคารได้ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มธุรกิจการเงินตามที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยตามหลักเกณฑ์การกำกับดูแลกิจการแบบรวมกลุ่ม (Consolidated Supervision) เมื่อวันที่ 9 สิงหาคม 2550 ซึ่งการจัดกลุ่มธุรกิจการเงินนี้เอื้อต่อธนาคารในการบริหารความเสี่ยง และการจัดการเงินกองทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งหมายถึงธนาคารยังสามารถดำเนินธุรกิจและดำเนินงานนโยบายจ่ายเงินปันผลได้ตามแผนงานที่ธนาคารได้วางไว้

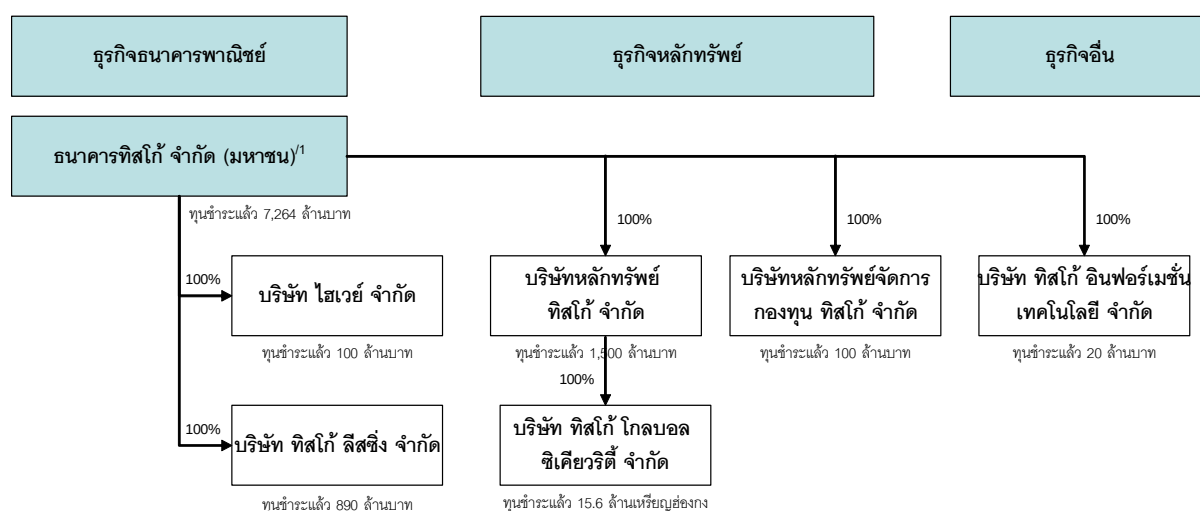
ตราสัญลักษณ์ธนาคารทิสโก้

ปี 2548 ธนาคารทิสโก้ และบริษัทในเครือได้พัฒนาตราสัญลักษณ์ใหม่ขึ้น เพื่อสะท้อนการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญในการยกระดับเป็นธนาคารพาณิชย์ โดยยังคงตัวอักษร TISCO สีน้ำเงินเข้ม อันแสดงถึงความมั่นคงแข็งแกร่ง และเพิ่มเติมความหมายใหม่ด้วยสัญลักษณ์คล้ายลูกศรสีแดง ซึ่งหมายถึง การก้าวไปข้างหน้าด้วยพลังอันไม่หยุดนิ่ง ทิศทางของลูกศรชี้ขึ้นไปทางทิศตะวันออก สื่อความหมายแห่งการเริ่มต้นและเจริญงอกงาม

เช่นเดียวกับทิสโก้ในวันนี้ เราก้าวไปอีกขั้นในการมอบบริการที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้นด้วยการพัฒนาที่ไม่หยุดนิ่ง เพื่อเป็นทางเลือกที่สร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้าของเรา

การประกอบธุรกิจของธนาคาร

การประกอบธุรกิจของกลุ่มทิสโก้สามารถแบ่งตามประเภทธุรกิจหลักได้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และกลุ่มธุรกิจหลักทรัพย์ โดยให้บริการทางการเงินในรูปแบบต่างๆ ผ่านบริษัทในเครือ เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการทางการเงินให้แก่ลูกค้าอย่างครบวงจร โดย ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2550 โครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มทิสโก้ มีรายละเอียดดังนี้



/1 บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ในประเทศไทย

ภาพประกอบ 4 แสดงแผนภาพการประกอบธุรกิจของธนาคาร และโครงสร้างการถือหุ้นกลุ่มทิสโก้

ประเภทธุรกิจของธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

1. สินเชื่อธุรกิจ (Commercial Lending)

1.1 สินเชื่อโครงการและสินเชื่อระยะยาว

- เพื่อโครงการธุรกิจที่มีเป้าหมายชัดเจน
- เป็นเงินกู้ระยะปานกลางและระยะยาว
- ลูกค้าสามารถชำระหนี้คืนได้ตามตารางการชำระหนี้ซึ่งสอดคล้องกับกระแสเงินสด
- เป็นการให้กู้แบบครบวงจรตามความจำเป็นทางธุรกิจของโครงการ
- กรณีที่เป็นสินเชื่อที่มีสถาบันการเงินให้กู้ร่วมธนาคาร
- สามารถทำหน้าที่เป็นเจ้าหนี้หลักผู้รับผิดชอบเรื่องหลักประกันหรือผู้รับผิดชอบเรื่อง

วงเงินสินเชื่อ

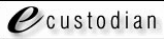
1.2 สินเชื่อเพื่อเงินทุนหมุนเวียน

- องค์กรธุรกิจทั้งในภาครัฐและเอกชน รวมถึงบริษัทที่ทำธุรกิจค้าขายทั่วไป
- เป็นเงินทุนหมุนเวียนเพื่อประโยชน์ในการบริหารกระแสเงินสด
- อัตราดอกเบี้ยเทียบเคียงกับตลาด
- พิจารณาอนุมัติ และบริการด้วยความรวดเร็ว

1.3 ออวัลและหนังสือค้ำประกัน

- เพื่อค้ำประกันการปฏิบัติงานตามสัญญาและการยื่นของประกวดราคา
- ออกออวัลเพื่อค้ำประกันการจ่ายเงินคืนตามตัวสัญญาใช้เงินและตัวแลกเงิน
- ค่าธรรมเนียมอยู่ในอัตราที่แข่งขันได้ในตลาด
- การออกออวัลหรือค้ำประกัน โดยมีตัวสัญญาใช้เงินของทีสโก้เป็นหลักประกันจะได้รับ
- อนุมัติอย่างรวดเร็ว

2. การเก็บรักษาและส่งมอบทรัพย์สิน (Custodian & Trustee Services)

บริการสำหรับลูกค้าสถาบันเพื่อเก็บรักษาทรัพย์สินของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกองทุนส่วนบุคคล ชำระราคา และส่งมอบหลักทรัพย์ ติดตามสิทธิประโยชน์ ของหลักทรัพย์ จัดทำรายงานแสดงสถานะของทรัพย์สิน โดยลูกค้าสามารถเข้าสู่ระบบรายงาน สถานะทรัพย์สิน ออนไลน์ผ่านทาง 

3. บริการทางการเงินสำหรับบุคคลและ SME (Retail Banking)

3.1 สินเชื่อลูกค้าบุคคล 3 ประเภท

- สินเชื่อรถยนต์

บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ใหม่ - เก่า

- สินเชื่อบ้าน

บริการสินเชื่อที่เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย ซื้อบ้าน สร้างบ้านใหม่ ต่อเติม ปรับปรุงบ้าน ขยายธุรกิจหรือเพิ่มสภาพคล่องทางการเงิน

- สินเชื่อจำนำทะเบียน

วงเงินสินเชื่อสูงถึง 60% ของราคาประเมินรถยนต์ ไม่ต้องโอนทะเบียนรถยนต์

3.2 สินเชื่อลูกค้าธุรกิจ 3 ประเภท

ลูกค้าธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ธนาคารมีบริการทางการเงินเพื่อตอบสนองทุกประเภทธุรกิจ ด้านสินเชื่อหลากหลายประเภท ดังนี้

- สินเชื่อเพื่อเป็นเงินทุนหมุนเวียนระยะสั้นและระยะยาวหรือขยายธุรกิจ

- สินเชื่อเพื่อซื้อวัตถุดิบหรือสินค้า
- สินเชื่อลีสซิ่งหรือเช่าซื้อหรือการลงทุนเครื่องจักรอุปกรณ์ เครื่องจักรอุตสาหกรรม รถยนต์ รถกระบะ และยานพาหนะ อาทิ รถเทรลเลอร์ โฟล์คสวัฟท์ แทริคเตอร์ และรถในงานก่อสร้าง
- สินเชื่อเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ
- สินเชื่อเพื่อลงทุนในสินทรัพย์ถาวร เช่น ซื้อที่ดิน ปลูกสร้างโรงงาน เครื่องจักรอุตสาหกรรม
- สินเชื่ออื่นๆ เช่น ชำระหนี้

4. บริการธนาคาร (Banking Services)

- บัญชีกระแสรายวัน
- บัญชีออมทรัพย์
- บัญชีฝากประจำ
- บัตรเงินฝาก
- เงินโอนระหว่างสาขาในประเทศ ในรูปแบบของเช็คธนาคาร และการฝาก-ถอนเงินและโอนเงินต่างสาขา

5. ธนาคาร (Private Banking)

ลูกค้าที่มีเงินออมพร้อมจะลงทุนตั้งแต่ 10 ล้านบาทขึ้นไป

การปรับโครงสร้างการถือหุ้น

ในช่วงต้นปี 2551 ธนาคารมีแผนที่จะยื่นขออนุมัติการปรับโครงสร้างการถือหุ้นในรูปแบบบริษัทโฮลดิ้งอีกครั้งหนึ่ง ภายหลังจากที่ได้มีการประกาศพระราชบัญญัติสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 5 กุมภาพันธ์ 2551 ซึ่งจะมีผลบังคับใช้ในวันที่ 3 สิงหาคม 2551 ซึ่งภายใต้โครงสร้างการถือหุ้นใหม่นั้น จะมีการจัดตั้งบริษัทโฮลดิ้งขึ้น เพื่อเป็นบริษัทแม่ของกลุ่มทีเอสโก้ แทนธนาคาร โดยธนาคารจะเปลี่ยนสถานะเป็นบริษัทลูก ทั้งนี้ บริษัทโฮลดิ้งจะเข้าถือหุ้นทั้งหมดในธนาคารและบริษัทย่อยอื่นๆ ตามสัดส่วนที่ธนาคารถืออยู่เดิม ซึ่งจะส่งผลให้ธนาคารไม่ถือหุ้นของบริษัทย่อยใดๆ ในกลุ่ม ดังนั้นความเสี่ยงต่างๆ ของบริษัทอื่นในกลุ่มธุรกิจ จะไม่มีผลกระทบโดยตรงกับธนาคาร เช่น หากผลการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มมีผลขาดทุน ผลขาดทุนดังกล่าวจะไม่ส่งผลกระทบต่อใดๆ กับเงินกองทุนของธนาคาร อันจะเป็นการปกป้องผลประโยชน์ของประชาชนผู้ฝากเงินกับธนาคาร

นอกจากนี้ การปรับโครงสร้างการถือหุ้นใหม่ยังสอดคล้องกับแนวทางการกำกับแบบรวมกลุ่มของธนาคารแห่งประเทศไทย ที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อเพิ่มความยืดหยุ่นในการประกอบธุรกิจให้สถาบันการเงินสามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า เพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน ในขณะที่ยังคงสามารถป้องกันความเสี่ยงต่างๆ จากการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่มที่อาจกระทบต่อฐานะความมั่นคงของสถาบันการเงิน และเสริมสร้างเสถียรภาพและความมั่นคงให้แก่ระบบสถาบันการเงินโดยรวมได้

นโยบายของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

เพื่อเสริมสร้างบุคลิกภาพและเอกลักษณ์ของกลุ่มทิสโก้ ธนาคารและบริษัทย่อยได้กำหนดนโยบายทั่วไปด้านทรัพยากรบุคคลครอบคลุมทุกบริษัท เพื่อให้มีมาตรฐานสูงในระดับเดียวกัน และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหาร และความต่อเนื่องสม่ำเสมอของงาน เช่น ระบบการบริหารโครงสร้างเงินเดือน ระบบการจ่ายเงินเดือน การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับพนักงานเบื้องต้น ในขณะเดียวกัน ธนาคารและบริษัทย่อยได้กระจายอำนาจ เพื่อเปิดโอกาสให้สายงานธุรกิจแต่ละสายได้ดำเนินการด้านทรัพยากรบุคคลของตนอย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถแข่งขันได้ในสภาวะแวดล้อมทางธุรกิจของแต่ละบริษัท

เนื่องจากการสร้างภาพลักษณ์ความเป็นมืออาชีพ และน่าเชื่อถือในธุรกิจการเงินมีความสำคัญอย่างยิ่ง กลุ่มทิสโก้จึงได้วางแนวคิดค่านิยมเพื่อหล่อหลอมและสร้างบุคลากรของกลุ่มทิสโก้ให้มีทัศนคติเฉพาะที่เหมาะสมกับค่านิยมของกลุ่มทิสโก้ พร้อมสะท้อนถึงพฤติกรรมของบุคคลอันจะมีส่วนส่งเสริมให้องค์กรประสบความสำเร็จ 4 ประการของกลุ่มทิสโก้ มีดังต่อไปนี้

- ลูกค้าเป็นหลัก (Customer Priority)
- ซื่อสัตย์มีคุณธรรม (Integrity)
- สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ (Reliability)
- เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ (Mastery)

ยุทธศาสตร์หลักขององค์กร

ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กำหนดให้มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์และแผนธุรกิจอย่างครบวงจรสำหรับช่วงเวลา 3 ปีข้างหน้า โดยจะมีการทบทวนทุกปีเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปดังต่อไปนี้

วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และค่านิยม (Value) ขององค์กร

เพื่อเป็นการกำหนดทิศทางและเป้าหมายที่เป็นหนึ่งเดียวกันของทั้งกลุ่มทิสโก้ ธนาคารกำหนดให้มีการวางวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และคุณค่า (Value) ขององค์กรไว้อย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร วิสัยทัศน์เป็นตัวกำหนดภาพความมุ่งหวังสูงสุดที่องค์กรต้องการจะบรรลุ พันธกิจ เป็นการกำหนดภารกิจและหลักปฏิบัติที่องค์กรจะยึดถือในการดำเนินธุรกิจ คุณค่าหลัก คือ หลักการร่วมกันที่ผู้บริหารและพนักงานจะนำมาใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมาย

วิสัยทัศน์ขององค์กร (Vision) คือ “เราจะเป็นทางเลือกแรกของลูกค้า” ซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดที่ธนาคารต้องการบรรลุในฐานะสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการอย่างครบวงจร

พันธกิจขององค์กร (Mission) คือ “เราเป็นองค์กรที่รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพและบรรษัทภิบาล เราทุ่มเทคิดค้นและนำเสนอบริการทางการเงินอันเป็นที่ยอมรับ และสร้างความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ให้แก่ลูกค้า เราพร้อมอุทิศ และลงทุนเพื่อให้บุคลากรของเราได้รับการพัฒนาในทุกโอกาสเพื่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพ”

ค่านิยมขององค์กร ซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการแก่ลูกค้า และเป็นคุณค่าที่มุ่งปลูกฝังแก่พนักงานทุกคน เพื่อพัฒนาไปสู่วัฒนธรรมองค์กรและเป็นแม่บทในการสร้างทัศนคติของการทำงานอย่างมืออาชีพ ค่านิยมที่สำคัญ ได้แก่

- 1) **ลูกค้าเป็นหลัก** ใส่ใจมุ่งบริการลูกค้าเป็นหลัก สามารถตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของลูกค้า นำเสนอแนวคิดและพัฒนาวิธีการที่เหมาะสม
- 2) **ซื่อสัตย์ มีคุณธรรม** พนักงานทุกคนของกลุ่มทิสโก้ ประพฤติปฏิบัติตนอย่างซื่อสัตย์สุจริต ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดของจรรยาบรรณวิชาชีพในการปฏิบัติงาน และการให้บริการแก่ลูกค้า
- 3) **สร้างผลงานที่น่าเชื่อถือ** สานความสัมพันธ์กับลูกค้าด้วยการมอบบริการที่ดีที่สุด เพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยความรู้ความชำนาญในวิชาชีพ และการปฏิบัติงานที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ไว้วางใจ เน้นความพึงพอใจและความสำเร็จของลูกค้าเป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน
- 4) **เชี่ยวชาญอย่างผู้นำ** บุคลากรของทิสโก้จะต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้มีขีดความสามารถและทักษะที่โดดเด่น สะท้อนความเป็นผู้นำในด้านคุณภาพบริการเพื่อให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจสูงสุด

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ผลงานวิจัยในประเทศ

ปรีดา จิรวาท (2546) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน โดยศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล และความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่งาน ด้านเนื้องาน ด้านได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการพัฒนาอาชีพงาน ด้านการมีโอกาสในการบริหาร และด้านความภาคภูมิใจ ซึ่งผลการวิจัยพบว่า นักบัญชีในธุรกิจเอกชนมีระดับของความสำเร็จโดยรวมในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนในด้านต่างๆ นักบัญชีในธุรกิจเอกชนจะประสบความสำเร็จอย่างมาก และเมื่อพิจารณาความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนรายด้าน พบว่าด้านการให้การยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความภาคภูมิใจ ด้านเนื้องาน ด้านการมีโอกาสในการบริหารและด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่งาน นักบัญชีในธุรกิจเอกชนจะประสบความสำเร็จมาก และความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชนในด้านการพัฒนาอาชีพงาน นักบัญชีในธุรกิจเอกชนไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ

สนธิยา ชูขจร (2546) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัทอยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต ผลการศึกษาพบว่า ตัวแทนประกันชีวิตมีทัศนคติในระดับดีมากในด้านอาชีพตัวแทนเป็นอาชีพที่ต้องพบปะบุคคลมากขึ้นเพื่อแนะนำผู้มุ่งหวัง ด้านความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพตัวแทนประกันชีวิตส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพในระดับสูง ด้านแรงจูงใจตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมในการให้สวัสดิการของบริษัท ความมั่นใจในชื่อเสียง ความต้องการทำงานในการสร้างตำแหน่งใหม่ที่สูงขึ้น และความพอใจในการสนับสนุนความก้าวหน้าของบริษัทในระดับดีมาก ความพึงพอใจในผลตอบแทนของคอมมิชชั่น โบนัส การจัดแข่งขันในระดับดี ด้านบุคลิกภาพ ตัวแทนประกันชีวิตมีความเห็นเกี่ยวกับความจริงจังที่มีต่อลูกค้าและเพื่อนร่วมอาชีพในระดับดีมาก ด้านประชากรศาสตร์พบว่า ตัวแทนประกันชีวิตที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพแตกต่างกัน ปัจจัยด้านทัศนคติ แรงจูงใจ บุคลิกภาพ ความรู้ความเข้าใจในวิชาชีพ และกลยุทธ์ในการขายของตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์ต่อความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

อัญชลี ไพบุลย์ (2530) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณีกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ทั้ง 5 อย่าง คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้า

ในงาน และความพึงพอใจในลักษณะงาน ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 56.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์และร้อยละ 44.0 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาแบบมุ่งงาน

นางลักษณ ลีระกุล (2547) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

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

2. ข้อมูลด้านการทำงานที่มีลักษณะข้อมูลด้านการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ หน่วยงาน ต้นสังกัด ระดับพนักงานผู้ตรวจสอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์หลังจบปริญญาตรี รวมถึงประสบการณ์ทำงานด้านการตรวจสอบภายใน ที่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

เบญจมาภรณ์ มะวิญญู (2545) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานโรงงาน รังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด. ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้

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

2. ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน พบว่า พนักงานบริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด สายโรงงานรังสิตมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมาไปหาค่าเฉลี่ยน้อยแต่ละด้านได้ ดังนี้

- 1) ด้านความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมในสังคม
- 2) ด้านความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง
- 3) ด้านความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต
- 4) ด้านความต้องการทางด้านร่างกาย
- 5) ด้านความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง

3. สรุปปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน สายโรงงานรังสิต บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว การศึกษา อายุงาน และอัตราเงินเดือน ปรีดา จิรวาทิส (2546) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ นักบัญชีในธุรกิจเอกชน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่า

เพศชายอายุระหว่าง 31 – 35 ปี สถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุด ระดับการศึกษา ปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุดโดยมีรายได้ระหว่าง 20,000 – 35,000 บาท มากที่สุด

นอกจากนี้พบว่านักบัญชีไม่ได้เป็นผู้สอบบัญชีรับอนุญาตมีจำนวนมากที่สุด เมื่อพิจารณา ระดับความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน พบว่านักบัญชีจะประสบความสำเร็จมาก ในด้านกายภาพที่ได้รับจากหน้าที่งาน ด้านเนื้องาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือและความมั่นคง ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านการมีโอกาสในการบริหาร และด้านความภาคภูมิใจ และนักบัญชีไม่แน่ใจว่าจะประสบความสำเร็จ ในด้านการพัฒนาอาชีพงาน

อุษณีย์ สุนทรโรทก (2539) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต : ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท กรุงเทพประกันชีวิต จำกัด มีแนวทางการศึกษาในลักษณะวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) จากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ (มีผลงานได้ตามเป้าหมายที่บริษัทกำหนด) และกลุ่มตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่ประสบความสำเร็จในวิชาชีพ (มีผลงานน้อยกว่าเป้าหมายที่บริษัทกำหนด) พบว่าลักษณะส่วนบุคคลของตัวแทนประกันชีวิต ได้แก่ เพศ การศึกษาและสถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จ แต่ปัจจัยเรื่องอายุมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในสายงานอาชีพ ซึ่งอายุช่วง 35 – 45 ปี เป็นช่วงอายุที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด นอกจากนี้ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณสมบัติของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่ง ได้แก่ ประสบการณ์ด้านการขายประกันเต็มเวลา ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต ความพึงพอใจในอาชีพ ทักษะที่ดีต่อบริษัท นิสัยงานที่ดี (หมายถึง ความขยัน อดทน ซื่อสัตย์ การวางแผนการขาย การให้บริการหลังการขายที่ดี) และความสามารถในการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต

ยงยุทธ พืพงษ์พิพัฒน์ (2538) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง โดยการวิจัยมุ่งศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ได้แก่ เพศ สถานภาพระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งได้แก่ ลักษณะเป็นช่างทำหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุม ใจเย็น ลักษณะมีความคิดริเริ่ม ลักษณะควบคุมตัวเอง โดยศึกษาปัจจัยเหล่านี้ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1 ในกลุ่มของพนักงานในระดับบริหาร มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มของพนักงานในระดับปฏิบัติการ

1.2 เพศหญิง มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากเพศชาย

1.3 พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด

1.4 พนักงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

1.5 พนักงานที่มีอายุมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะที่เป็นข้างทำหน้า ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะที่ต้องการความสำเร็จ ลักษณะที่เป็นตัวของตัวเอง ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะที่สุขุมใจเย็น ลักษณะที่มีความคิดริเริ่ม ลักษณะที่ควบคุมตัวเอง พบว่ามี 5 ปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ และ 3 ปัจจัยมีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 5 ปัจจัย คือ

- พนักงานที่มีลักษณะเป็นข้างทำหน้ามากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะเป็นข้างทำหน้าน้อยกว่า
- พนักงานที่มีลักษณะต้องการความสำเร็จมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะต้องการความสำเร็จน้อยกว่า
- พนักงานที่มีลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับน้อยกว่า
- พนักงานที่มีลักษณะสุขุมใจเย็นมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะสุขุมใจเย็นน้อยกว่า
- พนักงานที่มีลักษณะควบคุมตนเองมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่ากลุ่มที่มีลักษณะควบคุมตนเองน้อยกว่า

1.2 ปัจจัยที่ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ 3 ปัจจัย คือ

- พนักงานที่มีลักษณะกล้ายืนหยัดเรียกร้องมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีลักษณะกล้ายืนหยัดเรียกร้องน้อยกว่า
- พนักงานที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองน้อยกว่า
- พนักงานที่มีลักษณะมีความคิดริเริ่มมากกว่า มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากกลุ่มที่มีลักษณะมีความคิดริเริ่มน้อยกว่า

2. ผลงานวิจัยต่างประเทศ

องค์การบริหารตัวแทนประกันชีวิต (Life insurance Agency Management Association; LIAMA) ได้กล่าวถึง งานวิจัยเกี่ยวกับบุคลิกภาพของตัวแทนประกันชีวิตที่ประสบความสำเร็จ ดังนี้

1. ตัวแทนประกันชีวิตที่มีอายุอยู่ระหว่าง 25 - 40 ปี จะประสบความสำเร็จมากกว่าอายุช่วงอื่น
2. ผู้ที่มีสถานภาพการสมรสจะประสบความสำเร็จมากกว่าคนโสด
3. ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และสำเร็จการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัย จะประสบความสำเร็จมากกว่าผู้ที่มีการศึกษต่ำกว่า

นอกจากนั้น LIAMA ได้กล่าวว่าครอบครัวของตัวแทนประกันชีวิตก็เป็นจุดสำคัญที่จะเป็นแรงจูงใจให้ทำงาน กล่าวคือ คู่สมรสของตัวแทนประกันชีวิตจะมีส่วนช่วยเหลือหรือขัดขวางการทำงานของตัวแทนประกันชีวิตขึ้นอยู่กับทัศนคติของคู่สมรส ที่มีต่ออาชีพการเป็นตัวแทนประกันชีวิต

ฮันตัน และ เวียร์ (Hunton; & Wier. 1995) ได้ทำการศึกษาสถานภาพการทำงานของนักบัญชีในธุรกิจเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเลื่อนตำแหน่งและการลาออกของนักบัญชีที่ทำงานอยู่ในองค์กรธุรกิจเอกชน ทั้งนี้ ได้มีการแบ่งปัจจัยออกเป็น 3 ประเภท คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา การได้ประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ เพศ และประสบการณ์ในการทำงานด้านบัญชี ปัจจัยด้านองค์กร ได้แก่ ขนาดขององค์กร ซึ่งแบ่งเป็น ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ได้แก่ ประเภทของอุตสาหกรรม โดยการศึกษาในครั้งนี้ศึกษาเฉพาะอุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ อุตสาหกรรมกระดาษ และอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์

ในการวิจัยได้ทำการศึกษา โดยการเก็บข้อมูลจาก ผู้จัดการฝ่ายบุคคลของบริษัทต่างๆ ในอุตสาหกรรม 3 ประเภท ที่ได้กล่าวมาแล้ว ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรีสาขาการบัญชีหรือสูงกว่า และทำงานด้านบัญชีมาโดยตลอด โดยแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ทำงานไม่เกิน 1 ปี และ กลุ่มที่ทำงานเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี ในการศึกษาสถานภาพการทำงานดังกล่าวได้ทำการวิเคราะห์แยกเป็น 2 สถานการณ์ คือ การวิเคราะห์การเลื่อนตำแหน่ง และการวิเคราะห์การลาออก

ผลการศึกษาแบ่งตามกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม ดังนี้

ในกลุ่มที่ทำงานเกิน 1 ปี พบว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาการบัญชี (MS) มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมากกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ (MBA) และผู้ที่ไม่ได้ศึกษาต่อระดับปริญญาโท ตามลำดับ สำหรับผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ (CPA) มีโอกาสดำรงตำแหน่งมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับประกาศนียบัตรดังกล่าวในการศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับเพศ พบว่า

ในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์และอุตสาหกรรมกระดาษ เพศหญิงมีโอกาสดำรงตำแหน่งมากกว่าเพศชาย แต่มีผลกลับกันในอุตสาหกรรมสิ่งทอ ในการวิเคราะห์การลาออก พบว่า ผู้ที่ไม่ได้ประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ ไม่ว่าจะสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาใด มีโอกาสลาออกมากกว่าผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ แต่ในทางกลับกันพบว่า ผู้ที่ไม่ได้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทแต่ได้รับประกาศนียบัตร สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยระหว่างปัจจัยเพศกับระดับการศึกษาพบว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและปริญญาโททางการบัญชีเพศชาย มีโอกาสลาออกมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่ผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ เพศหญิงมีโอกาสดำรงตำแหน่งมากกว่าเพศชาย

ในกลุ่มที่ทำงานเกิน 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี เมื่อวิเคราะห์การเลื่อนตำแหน่ง พบว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบริหารธุรกิจ มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งมากกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทสาขาบัญชี ผู้ที่ได้รับประกาศนียบัตรทางวิชาชีพมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับประกาศนียบัตรทางวิชาชีพ และเพศชายมีโอกาสดำรงตำแหน่งมากกว่าเพศหญิง นอกจากนี้ผู้ที่ประสบการณในสำนักงานบัญชีมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานจากอุตสาหกรรมอื่น เมื่อพิจารณาเรื่องการลาออกพบว่า ผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมีโอกาสลาออกมากกว่าผู้ที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานจากอุตสาหกรรมอื่นมีโอกาสลาออกมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์จากสำนักงานบัญชี นอกจากนี้ในอุตสาหกรรมเคมีภัณฑ์และอุตสาหกรรมกระดาษ เพศชายลาออกมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่อุตสาหกรรมสิ่งพิมพ์ เพศหญิงลาออกมากกว่าเพศชาย

จากการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จในอาชีพการงาน ซึ่งจะพบว่า การที่มนุษย์จะประสบความสำเร็จในชีวิตนั้น จะต้องมีความหมายที่เกิดจากความต้องการภายในจิตใจก่อน และความต้องการนั้นจะเป็นแรงกระตุ้นให้มนุษย์มีความหวัง และพยายามไปให้ถึงจุดหมายของตนเอง การทำความเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์ จากการศึกษาทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎี ERG ของอัลเดอร์เฟอร์ ทฤษฎีความต้องการจากการทำงานของอับราฮัม เชลลันค นอกจากนั้นยังมีทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริคเฮิร์ซเบิร์ก ซึ่งเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ ที่เป็นปัจจัยในการส่งเสริมหรือเป็นแรงกระตุ้นให้เกิดความสำเร็จในอาชีพการงาน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวความคิด กำหนดตัวแปรอิสระ ตัวแปรตาม กำหนดสมมติฐาน การสร้างเครื่องมือในการวิจัย และการออกแบบสอบถาม เพื่อใช้ในงานวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้แนวคิดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบุคลิกภาพ ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49 - 53) ปัจจัยที่กำหนดบุคลิกภาพของบุคคล ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทักษะการทำงาน ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ (2544: 24) ทักษะในการจัดการ ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ ใช้แนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอริซเบอร์ก (1990: 105). จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเป้าหมายและความต้องการประสบความสำเร็จ ใช้แนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 392 - 394) ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการด้านความสำเร็จ ความต้องการด้านอำนาจ ความต้องการสายสัมพันธ์ คนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาและส่งผลถึงพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการทำงาน

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษา ดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 537 คน เหตุผลที่เลือกกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ เนื่องจาก เป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของธนาคารฯ คิดเป็น 38.36% จากพนักงานทั้งหมดจำนวน 1,400 คน ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2552 (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของยามาเน่ (Yamane. 1970: 580 - 581) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และสำรองเพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 11 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน

จากสูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากรทั้งหมด ซึ่งเท่ากับ 537 คน
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับตำแหน่งงาน นัยสำคัญซึ่งเท่ากับ .05

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 537 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05

แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{537}{1 + 537(0.05)^2}$$

$$n = 229 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 229 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 5% ของกลุ่มตัวอย่าง ได้เท่ากับ 11 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 240 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional) ในการสุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ดังตาราง 1

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละระดับตำแหน่งงาน} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละระดับตำแหน่งงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
พนักงานระดับปฏิบัติการ	462	206
พนักงานระดับหัวหน้างาน	76	34
รวมทั้งสิ้น	537	240

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจับฉลากรายชื่อประชากรในแต่ละระดับตำแหน่งงานจนครบจำนวนตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามให้ตอบจะได้จำนวนรวม 240 คน

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
ข้อที่ 2 อายุ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
ข้อที่ 3 สถานภาพ	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)
ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
ข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงาน	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)
ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงาน	เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง (สุธิดา สุคนธ์ปฏิภาค. 2549: 120) ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส / อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ
2. พนักงานระดับหัวหน้างาน

ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงานที่ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง (ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ, 2552: 106) ได้แก่

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. 6 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี
4. 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพด้านต่างๆ ของพนักงาน จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้ายมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้าย
- 3 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวา
- 1 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวามาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้ายมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้าย
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวา
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวามาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทักษะการทำงานด้านต่าง ๆ ของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานดี
- 3 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานน้อยมาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ความมั่นคงขององค์กร การยอมรับในผลงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานดี
- 3 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยมาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ความภูมิใจในงานที่ทำ ความมั่นคงในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานดี
- 3 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานน้อยมาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีความสำเร็จในการทำงานน้อยมาก

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขในขั้นที่ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 40 คน โดยใช้สูตรครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546. *การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. หน้า 449) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq +1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8980

ส่วนที่ 3 ทักษะการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7965

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8696

ส่วนที่ 5 ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9045

แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9468

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 229 คน เพื่อสำรวจอีก 11 คน รวมเป็น 240 คน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ เอกสารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และสื่อต่างๆ รวมทั้งสื่ออินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจดูความครบถ้วน สมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน

3. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผล ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน ซึ่งแยก การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน โดย การแจกแจงความถี่ (Frequency) แบบร้อยละ (Percentage)

3.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูล ด้านทักษะการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 5 เป็นข้อมูล ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ทดสอบ สมมติฐาน

3.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Independent Sample t-test เปรียบเทียบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.2 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) หรือ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.3 สมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ด้าน ความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จใน การทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.4 สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.5 สมมติฐานข้อที่ 4 เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 54)

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

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

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้ในการกระจายของข้อมูล โดยใช้สูตร ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541: 40)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

3.1 สถิติ Independent t-test

ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ใช้สูตร t-test Independent (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 178) โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ โดยมีสูตรในการหาค่า t ดังนี้

โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

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

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

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

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

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\overline{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance)

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

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – Test ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม(B)	k-1	$SS_{(B)}$	$MS_{(B)} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$
ภายในกลุ่ม(W)	n-k	$SS_{(W)}$	$MS_{(W)} = \frac{SS_{(W)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-1	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต จากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และ ภายในกลุ่ม (n-k)
	k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
	$SS_{(B)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
	$SS_{(W)}$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
	$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
	$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

โดย ค่า $MSW' = \sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และตำแหน่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T'3 (Kappel. 1982: 153 - 155) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 4 โดยใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541: 72) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) มีค่าระหว่าง $0 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การพิจารณาว่าตัวแปร 2 ตัวนั้น มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ และสัมพันธ์กันในระดับใดพิจารณาได้จากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ซึ่งมีเกณฑ์ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

1. ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.71 – 1.00 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับสูง
2. ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.31 – 0.70 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
3. ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.01 – 0.30 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
4. ค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
SS _(B)	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)
SS _(W)	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of squares)
MS _(B)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS _(W)	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน
H ₀	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H ₁	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 6 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้ คือ

สมมติฐานที่ 1 : ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 : ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 4 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	72	30.00
หญิง	168	70.00
รวม	240	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	96	40.00
31 - 40 ปี	64	26.70
41 - 50 ปี	49	20.40
51 ปี ขึ้นไป	31	12.90
รวม	240	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	142	59.20
สมรส / อยู่ด้วยกัน	84	35.00
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	14	5.80
รวม	240	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	12.90
ปริญญาตรี	145	60.40
สูงกว่าปริญญาตรี	64	26.70
รวม	240	100.00

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
5. ระดับตำแหน่งงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	180	75.00
พนักงานระดับหัวหน้างาน	60	25.00
รวม	240	100.00
6. ระยะเวลาการทำงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	99	41.20
6 - 10 ปี	31	12.90
11 - 15 ปี	35	14.60
16 ปี ขึ้นไป	75	31.30
รวม	240	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 240 คน พบว่า

เพศ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

อายุ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ถัดมาเป็นผู้มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 รองลงมา มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 35.00 และมีสถานภาพหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40

รองลงมาเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 ถัดมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานภาพ บางกลุ่มมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการรวบรวมปรับปรุงกลุ่มข้อมูลใหม่ เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
โสด	142	59.20
สมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	98	40.80
รวม	240	100.00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่จัดกลุ่มใหม่ในการแบ่งชั้นความถี่ใหม่ เพื่อใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 240 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

สถานภาพ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และมีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน / หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของบุคลิกภาพของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับบุคลิกภาพ
ด้านความสามารถ			
1. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.66	.68	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
2. ความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.55	.69	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
3. ความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.61	.70	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านความสามารถโดยรวม	3.61	.61	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านเชาวน์ปัญญา			
4. การมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.61	.68	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
5. การตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.60	.71	ตรงกับข้อความด้านซ้าย

ตาราง 4 (ต่อ)

บุคลิกภาพของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับบุคลิกภาพ
6. การตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.59	.71	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม	3.60	.64	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านความสนใจ			
7. การเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (บ่อยครั้ง.....ไม่เคย)	3.53	.92	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
8. การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และ การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี (บ่อยครั้ง.....ไม่เคย)	3.50	.80	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านความสนใจโดยรวม	3.51	.76	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านนิสัยใจคอ			
9. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.83	.71	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
10. ความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (มากกว่า.....น้อยกว่า)	4.01	.70	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
11. การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร (บ่อยครั้ง.....น้อยครั้ง)	4.00	.65	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
ด้านนิสัยใจคอโดยรวม	3.95	.60	ตรงกับข้อความด้านซ้าย
บุคลิกภาพโดยรวม	3.68	.50	ตรงกับข้อความด้านซ้าย

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า บุคลิกภาพโดยรวม เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพเป็นรายด้านและรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสามารถ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถ โดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสามารถเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ด้านเชาว์ปัญญา

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านเชาว์ปัญญา โดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานค่อนข้างมีเชาว์ปัญญา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านเชาว์ปัญญาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านเชาว์ปัญญา อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อการมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ด้านความสนใจ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ โดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีความสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสนใจเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาในข้อการแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ด้านนิสัยใจคอ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวมอยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีนิสัยใจคอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความเอาจริงเอาจังกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาในข้อความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทักษะการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับทักษะการทำงาน
ด้านเทคนิค			
1. ท่านมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ (มาก.....น้อย)	3.92	.75	ดี
2. การสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ (ใช้ประจำ.....ไม่เคยใช้)	3.87	.75	ดี
ด้านเทคนิคโดยรวม	3.90	.70	ดี

ตาราง 5 (ต่อ)

ทักษะการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับทักษะการทำงาน
ด้านมนุษยสัมพันธ์			
3. ลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น (ชอบทำงานเป็นทีม.....ชอบทำงานคนเดียว)	3.98	.74	ดี
4. ลักษณะการสื่อสารของท่าน (เป็นคนชอบพูด.....ไม่ชอบพูด)	3.80	.75	ดี
ด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม	3.89	.66	ดี
ด้านความคิด			
5. ท่านมีความคิดริเริ่มของท่าน (มีมาก.....มีน้อย)	3.53	.73	ดี
6. ลักษณะด้านความคิด (คิดทำสิ่งใหม่ ๆ.....ทำสิ่งเดิม ๆ)	3.61	.72	ดี
ด้านความคิดโดยรวม	3.57	.69	ดี
ทักษะการทำงานโดยรวม	3.78	.52	ดี

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะการทำงานเป็นรายด้านและรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านเทคนิค

การวิเคราะห์ทักษะการทำงานด้านเทคนิคของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะด้านเทคนิคเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีทักษะด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านมนุษยสัมพันธ์

การวิเคราะห์ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อของทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาในข้อลักษณะการสื่อสารของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ด้านความคิด

การวิเคราะห์ทักษะในการทำงานด้านความคิดของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะในการทำงานด้านความคิดโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นทักษะด้านความคิดเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีทักษะด้านความคิดอยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อลักษณะด้านความคิดทำสิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาในข้อความคิดริเริ่มของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความมั่นคงขององค์กร การยอมรับในผลงานของท่าน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 6 ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
1. ความมั่นคงขององค์กร (มาก.....น้อย)	4.31	.71	ดีมาก
2. การยอมรับในผลงานของท่าน (เป็นที่ยอมรับ.....ไม่เป็นที่ยอมรับ)	3.69	.69	ดี

ตาราง 6 (ต่อ)

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแรงจูงใจ
3. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน (ได้รับการยกย่อง.....ไม่ได้รับการยกย่อง)	3.69	.63	ดี
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (มาก.....น้อย)	4.06	.68	ดี
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ (พอใจ.....ไม่พอใจ)	3.45	.84	ดี
6. ความสำเร็จในการทำงานของท่าน (มาก.....น้อย)	3.60	.76	ดี
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน (มาก.....น้อย)	3.42	.91	ดี
แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	3.75	.56	ดี

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับดีมาก ในข้อความมั่นคงขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับดี ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาในข้อความยอมรับในผลงานของท่าน และข้อความได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ในข้อความสำเร็จในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ในข้อความค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และในข้อความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ความภูมิใจในงานที่ทำ ความมั่นคงในการทำงาน ความสำเร็จมากกว่าเพื่อน โดยแสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 7 ดังนี้

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความสำเร็จ ในการทำงาน
1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (มีความก้าวหน้า.....ขาดความก้าวหน้า)	3.26	.88	ปานกลาง
2. ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย (เป็นไปตามเป้าหมาย....ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3.57	.78	ดี
3. ความภูมิใจในงานที่ทำ (มีความภูมิใจ.....ขาดความภูมิใจ)	3.63	.82	ดี
4. ความมั่นคงในการทำงาน (มีความมั่นคง.....ขาดความมั่นคง)	3.83	.88	ดี
5. มีความสำเร็จมากกว่าเพื่อน (มากกว่า.....น้อยกว่า)	3.23	.79	ปานกลาง
ความสำเร็จในการทำงานโดยรวม	3.50	.71	ดี

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดี ในข้อความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ในข้อความภูมิใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และในข้อความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และในข้อความสำเร็จมากกว่าเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

การทดสอบสมมติฐานในด้าน เพศ สถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ Independent Samples t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05

การทดสอบสมมติฐานในด้านอายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาการทำงาน สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติ One-way ANOVA (One-Way Analysis of Variance)

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้คือ

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sampling t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t-test	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ความสำเร็จในการทำงาน	8.490**	.004	ชาย	3.71	.848	2.725**	105.078	.008
Equal variances not assumed			หญิง	3.41	.621			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 8 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามเพศ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยด้านความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2- tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 9 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามอายุ

ตัวแปรที่ ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความสำเร็จใน การทำงาน	1.092	.353	ระหว่างกลุ่ม	4.199	3	1.400	2.851*	.038
			ภายในกลุ่ม	115.880	236	.491		
			รวม	120.078	239			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 9 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.353 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มอายุมีความแปรปรวนเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ จำแนกตามอายุพบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.038 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง

ตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) โดยจำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ			
		เท่ากับ 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.35	3.68	3.54	3.54
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	3.35	-	-.32** (.005)	-.18 (.135)	-.19 (.196)
31 – 40 ปี	3.68		-	.14 (.296)	.14 (.375)
41 – 50 ปี	3.54			-	-.03 (.984)
51 ปีขึ้นไป	3.54				-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จากการวิเคราะห์ พบค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี

โดยพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานโดยรวม น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.324

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานการณ์

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของ กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sampling t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่า น้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 11 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for Equality of Variances		สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t-test	df	Sig. (2-tailed)
	F	Sig.						
ความสำเร็จในการทำงาน	.000	1.000	โสด	3.43	.714	1.967	238	.050
Equal Variances assumed			สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	3.61	.691			

จากตาราง 11 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 1.000 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2- tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comperison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 12 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา

ตัวแปรที่ ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความสำเร็จใน การทำงาน	1.554	.214	ระหว่างกลุ่ม	5.280	2	2.640	5.450**	.005
			ภายในกลุ่ม	114.799	237	.484		
			รวม	120.078	239			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 12 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนเท่ากันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง

ตาราง 13 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	3.51	3.40	3.74
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.51	-	.11 (.409)	-.23 (.131)
ปริญญาตรี	3.40		-	-.34** (.001)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.74			-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จากการวิเคราะห์ พบค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.345

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sampling t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 14 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปรที่ศึกษา	Levene's test for		ระดับ ตำแหน่ง	$\bar{X}$	S.D.	t-test	df	Sig. (2-tailed)
	Equality of Variances							
	F	Sig.						
ความสำเร็จในการทำงาน	2.020	.157	ปฏิบัติการ	3.37	.654	5.491**	238	.000
Equal variances assumed			หัวหน้างาน	3.91	.713			

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 14 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (t-test for Equality of Means) ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยด้านความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระยะเวลาการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One way analysis of variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2- tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ตัวแปรที่ ทำการศึกษา	Homogeneity of Variances		แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
	Levene Statistic	Sig.						
ความสำเร็จใน การทำงาน	1.835	.141	ระหว่างกลุ่ม	4.433	3	1.478	3.016*	.031
			ภายในกลุ่ม	115.645	236	.490		
			รวม	120.079	239			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า Levene's test for Equality of Variances มีค่า Sig. เท่ากับ 0.141 ซึ่งมากกว่า 0.05 ดังนั้นกลุ่มระยะเวลาการทำงานมีความแปรปรวนเท่ากัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ F-test ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานความแตกต่าง ของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า Sig. มีค่าเท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 16 แสดงการเปรียบเทียบความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม เป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) โดยจำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี			
		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6 - 10 ปี	11 - 15 ปี	16 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.36	-	-0.11 (.449)	-0.18 (.176)	-0.32** (.003)
6 - 10 ปี	3.47		-	-0.08 (.653)	-0.21 (.163)
11 - 15 ปี	3.54			-	-0.13 (.360)
16 ปีขึ้นไป	3.68				-

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบความแตกต่างรายคู่ ดังนี้

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จากการวิเคราะห์ พบค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปีมีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.318

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : บุคลิกภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 : บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสามารถกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพด้านความสามารถ	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.498**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.531**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. ความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.472**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
บุคลิกภาพด้านความสามารถ โดยรวม	.568**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสามารถกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.568 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสามารถเป็นรายชื่อ พบว่า

1. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.498 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.531 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.472 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากกว่า จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญากับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.411**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. การตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.527**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. การตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.489**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา โดยรวม	.523**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญากับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.523 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะมีผลทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาเป็นรายชื่อ พบว่า

1. การมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.411 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. การตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.527 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. การตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.498 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 19 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสนใจกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพด้านความสนใจ	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. การเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน	.290**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี	.331**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
บุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวม	.351**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพด้านความสนใจกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.351 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวมมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสนใจเป็นรายข้อ พบว่า

1. การเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.290 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานบ่อยครั้ง จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น ในระดับต่ำ

2. การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจในข้อการแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.331 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีบ่อยครั้ง จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.512**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	.502**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	.366**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวม	.532**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.532 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.512 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.502 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3.การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.366 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ทักษะการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 : ทักษะการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านเทคนิคกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทักษะการทำงานด้านเทคนิค	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ท่านมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ	.249**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. การสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์	.396**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวม	.347**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านเทคนิคกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.347 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทักษะการทำงานด้านเทคนิคเป็นรายข้อ พบว่า

1. มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.249 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

2. การสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.396 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น	.296**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ต่ำ
2. ลักษณะการสื่อสารของท่าน	.296**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ต่ำ
ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ โดยรวม	.336**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.336 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่า

1. ลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.296 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่นดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

2. ลักษณะการสื่อสาร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อลักษณะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.396 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อการสื่อสารดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านความคิดกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทักษะการทำงานด้านความคิด	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. มีความคิดริเริ่ม	.527**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. ลักษณะด้านความคิด	.535**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
ทักษะการทำงานด้านความคิด โดยรวม	.559**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านความคิดกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.336 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านความคิดโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทักษะการทำงานด้านความคิดเป็นรายข้อ พบว่า

1. มีความคิดริเริ่ม พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อมีความคิดริเริ่ม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.296 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อมีความคิดริเริ่มดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ลักษณะด้านความคิด พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อลักษณะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.296 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อลักษณะด้านความคิดดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	ความสำเร็จในการทำงาน		
	Pearson Correlation (r)	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ความมั่นคงขององค์กร	.472**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
2. การยอมรับในผลงานของท่าน	.673**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
3. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	.651**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.373**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	.537**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง
6. ความสำเร็จในการทำงานของท่าน	.725**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์สูง
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน	.736**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์สูง
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม	.797**	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์สูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.797 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับสูง

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความมั่นคงขององค์กร พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความมั่นคงขององค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.472 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความมั่นคงขององค์กรมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. การยอมรับในผลงานที่ทำ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความการยอมรับในผลงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.673 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความเป็นที่ยอมรับ จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.651 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.373 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.537 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในข้อความการทำงานในข้อความค่าตอบแทนและสวัสดิการมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

6. ความสำเร็จในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.725 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความความสำเร็จในการทำงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับสูง

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.736 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความก้าวหน้าในการทำงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับสูง

ตาราง 25 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน และสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1. ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลา การทำงาน แตกต่างกันมีความสำเร็จใน การทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จใน การทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่าง กัน	t – test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จใน การทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่าง กัน	One Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จ ในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่าง กัน	t – test	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน
1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มี ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	One Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.5 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มี ความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	t – test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.6 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน	One Way ANOVA	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย		
ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
2.1 บุคลิกภาพด้านความสามารถ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2 บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.3 บุคลิกภาพด้านความสนใจ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.4 บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 25 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่		
3.1 ทักษะการทำงานด้านเทคนิค มี ความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จใน การทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.2 ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ มี ความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จใน การทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
3.3 ทักษะการทำงานด้านความคิด มี ความสัมพันธ์กับ ความสำเร็จใน การทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มี ความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลของการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุงแก้ไขด้านการบริหารงานบุคคลสำหรับผู้บริหาร และสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ส่งผลทำให้พนักงานทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข เต็มใจที่จะทำงาน และเมื่อพนักงานมีความสุขกับการทำงาน เต็มใจที่จะทำงานแล้ว ย่อมส่งผลที่ดีต่อบริษัท ทั้งในด้านปริมาณ และคุณภาพ ซึ่งจะส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ของบริษัท อีกทั้งสามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับพนักงานในการปรับปรุงการทำงานของตนเอง เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานทั้งผู้บริหารและพนักงาน เพื่อการเติบโตขององค์กร

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
4. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 537 คน เหตุผลที่เลือกกลุ่มประชากรที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ เนื่องจาก เป็นกลุ่มประชากรส่วนใหญ่ของธนาคารฯ คิดเป็น 38.36% จากพนักงานทั้งหมดจำนวน 1,400 คน ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2552 (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรคำนวณของยามานะ (Yamane, 1970: 580 - 581) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 229 คน และสำรอง เพื่อป้องกันแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ เพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 11 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 240 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional) ในการสุ่มตัวอย่างใช้เกณฑ์ในการเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling)

ขั้นตอนที่ 2 การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการสุ่มจับฉลากรายชื่อประชากรในแต่ละระดับตำแหน่งงานจนครบจำนวนตัวอย่าง แล้วแจกแบบสอบถามให้ตอบจะได้จำนวนรวม 240 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

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

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่

- | | | |
|----------|------------------|---|
| ข้อที่ 1 | เพศ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) |
| ข้อที่ 2 | อายุ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |
| ข้อที่ 3 | สถานภาพ | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) |
| ข้อที่ 4 | ระดับการศึกษา | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |
| ข้อที่ 5 | ระดับตำแหน่งงาน | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |
| ข้อที่ 6 | ระยะเวลาการทำงาน | เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) |

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งอายุของกลุ่มตัวอย่าง (สุธิดา สุคนธปฏิภาค. 2549: 120) ดังนี้

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี
2. 31 – 40 ปี
3. 41 – 50 ปี
4. 51 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพ ได้แก่ โสด, สมรส / อยู่ด้วยกัน และหย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 3 ช่วง ได้แก่

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ระดับตำแหน่งงาน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 2 ช่วง ได้แก่

1. พนักงานระดับปฏิบัติการ
2. พนักงานระดับหัวหน้างาน

ข้อที่ 6 ระยะเวลาการทำงานที่ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยแบ่งเป็น 4 ช่วง (ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ, 2552: 106) ได้แก่

1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. 6 – 10 ปี
3. 11 – 15 ปี
4. 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคลิกภาพด้านต่างๆ ของพนักงาน จำนวน 11 ข้อ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้ายมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้าย
- 3 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวา
- 1 คะแนน หมายถึง มีบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวามาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้ายมาก

3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านซ้าย

2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวา

1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีระดับบุคลิกภาพตรงกับข้อความด้านขวามาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับทักษะการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านทักษะการทำงานด้านต่าง ๆ ของพนักงาน จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ และทักษะด้านความคิด เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

5 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานดีมาก

4 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานดี

3 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานในระดับปานกลาง

2 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานน้อย

1 คะแนน หมายถึง มีทักษะการทำงานน้อยมาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัท มีทักษะในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ ความมั่นคงขององค์กร การยอมรับในผลงาน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ความสำเร็จในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานดี
- 3 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยมาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัทฯ มีแรงจูงใจในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย ความภูมิใจในงานที่ทำ ความมั่นคงในการทำงาน และความสำเร็จในการทำงาน เป็นการสร้างแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งเป็นช่วง 5 ระดับ ตั้งแต่ซ้ายสุดของสเกลแทนคุณสมบัติ หรือความหมายที่แตกต่าง หรือตรงข้ามกับด้านขวาสุด ซึ่งเป็นคำตอบสองข้างตรงกันข้ามกัน โดยเกณฑ์ในการให้คะแนนมี 5 ระดับ ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานดีมาก
- 4 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานดี
- 3 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
- 2 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานน้อย
- 1 คะแนน หมายถึง ความสำเร็จในการทำงานน้อยมาก

โดยมีเกณฑ์ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) โดยการคำนวณ ช่วงกว้างระหว่างชั้นตามหลักการหาค่าพิสัย (บุญชม ศรีสะอาด. 2538: 80 - 81) ดังนี้

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

แสดงคะแนนเฉลี่ยได้ดังนี้

- 4.21 – 5.00 : พนักงานของบริษัท มีความสำเร็จในการทำงานดีมาก
- 3.41 – 4.20 : พนักงานของบริษัท มีความสำเร็จในการทำงานดี
- 2.61 – 3.40 : พนักงานของบริษัท มีความสำเร็จในการทำงานในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 : พนักงานของบริษัท มีความสำเร็จในการทำงานน้อย
- 1.00 – 1.80 : พนักงานของบริษัท มีความสำเร็จในการทำงานน้อยมาก

3. ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือวิจัย โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาของแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างเครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง และเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อนำมาแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไข ในขั้นที่ 4 เสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity)

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ จากนั้นนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อปรับปรุงแก้ไขครั้งสุดท้ายก่อนนำไปทดลองใช้ (Try Out) โดยการนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์นั้นไปทดลองใช้กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) จำนวน 40 คน โดยใช้สูตรครอนบัคแอลฟา (Cronbach's alpha) (กัลยา วาณิชยปัญญา.2546. การใช้ SPSS for Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล. หน้า 449) เพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น

7. วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือก ที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $-1 \leq \alpha \leq +1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ดังนี้

ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของพนักงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8980

ส่วนที่ 3 ทักษะการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7965

ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .8696

ส่วนที่ 5 ความสำเร็จในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9045

แบบสอบถามทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .9468

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยแบ่งลักษณะของการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ทำการศึกษาเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 229 คน เพื่อสำรวจอีก 11 คน รวมเป็น 240 คน ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการทำวิจัย ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยต่างๆ เอกสารของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) และสื่อต่างๆ รวมทั้งสื่ออินเทอร์เน็ตของหน่วยงานที่มีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

5. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาจากผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับมา ทำการตรวจสอบความถูกต้องและตรวจดูความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง และความครบถ้วนเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์ มาลงรหัสตัวเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน
3. การประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical Package for the Social Sciences for Windows) เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าสถิติต่างๆ ดังต่อไปนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

3.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน โดย การแจกแจงความถี่ (Frequency) แบบร้อยละ (Percentage)

3.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนที่ 2 เป็นข้อมูลด้านบุคลิกภาพ ส่วนที่ 3 เป็นข้อมูลด้านทักษะการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลด้านแรงจูงใจในการทำงาน ข้อมูลส่วนที่ 5 เป็นข้อมูลด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation : S.D.)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Independent Sample t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.2 สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกันมีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way

Analysis of Variance) หรือ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไปที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.3 สมมติฐานข้อที่ 2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ได้แก่ ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.4 สมมติฐานข้อที่ 3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.2.5 สมมติฐานข้อที่ 4 เพื่อศึกษา ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลด้านต่างๆ

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้ในการกระจายของข้อมูล

2. ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าความเชื่อถือได้ของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic)

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 ใช้สูตร t-test Independent โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ สถานภาพ

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 – 4

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 240 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 70.00 และเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

อายุ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีจำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาเป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 ถัดมาเป็นผู้มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และมีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 59.20 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 40.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมาเป็นผู้มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 26.70 และเป็นผู้มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 41.20 รองลงมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 ถัดมาเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 11 – 15 ปี มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60 และเป็นผู้มีระยะเวลาการทำงาน 6 - 10 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านความสามารถ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสามารถเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 รองลงมาในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 ตามลำดับ

ด้านเชาวน์ปัญญา

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานค่อนข้างมีเชาวน์ปัญญา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อการมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ด้านความสนใจ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีความสนใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสนใจเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 รองลงมาในข้อการแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ตามลำดับ

ด้านนิสัยใจคอ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวม อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ซึ่งแสดงว่า พนักงานมีนิสัยใจคอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งเมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ อยู่ในระดับตรงกับข้อความด้านซ้าย ได้แก่ ในข้อความเขาจริงเขาจังกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาในข้อการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะการทำงานเป็นรายด้านและรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

ด้านเทคนิค

การวิเคราะห์ทักษะการทำงานด้านเทคนิคของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะด้านเทคนิคเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีทักษะด้านเทคนิคอยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ด้านมนุษยสัมพันธ์

การวิเคราะห์ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะในการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งเมื่อพิจารณาทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อของทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาในข้อลักษณะการสื่อสารของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ตามลำดับ

ด้านความคิด

การวิเคราะห์ทักษะในการทำงานด้านความคิดของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ทักษะในการทำงานด้านความคิดโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นทักษะด้านความคิดเป็นรายข้อ พบว่าทุกข้อมีทักษะด้านความคิดอยู่ในระดับดี ได้แก่ ในข้อลักษณะด้านความคิดทำสิ่งใหม่ ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 รองลงมาในข้อความคิดริเริ่มของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับดีมาก ในข้อความมั่นคงขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่อยู่ในระดับดี ในข้อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาในข้อการยอมรับ ผลงานของท่าน และข้อการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ในข้อความสำเร็จในการทำงานของท่าน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 และในข้อความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ มีรายละเอียดดังนี้

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับดี ในข้อความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมา ในข้อความภูมิใจในงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 และในข้อความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีความสำเร็จในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 และในข้อมีความสำเร็จมากกว่าเพื่อน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

โดยสามารถจำแนกออกเป็นสมมติฐานย่อยได้ 6 สมมติฐาน ดังนี้คือ

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามอายุ โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบแบบ Independent Sample t-test สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่ง งานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน โดยใช้การทดสอบแบบ One Way ANOVA สรุปได้ว่า พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ ด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บุคลิกภาพด้านความสามารถ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสามารถ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถโดยรวมดีขึ้น จะทำให้มีความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณามุขลักษณะด้านความสามารถเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. ความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสามารถในข้อความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากกว่า จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญา กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาโดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะมีผลทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงานเพิ่ม มากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณามุขลักษณะด้านเชาวน์ปัญญาเป็นรายข้อ พบว่า

1. การมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการมีปฏิภาณ ไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. การตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด

(มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. การตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านเชาวน์ปัญญาในข้อการตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

บุคลิกภาพด้านความสนใจ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านความสนใจ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจโดยรวมมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านความสนใจเป็นรายข้อ พบว่า

1. การเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน บ่อยครั้ง จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้น ในระดับต่ำ

2. การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านความสนใจในข้อการแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านความสนใจ การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และการเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยีบ่อยครั้ง จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอโดยรวมเพิ่มมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานเพิ่มมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กรมากขึ้น จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

3. การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า บุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่มีบุคลิกภาพด้านนิสัยใจคอในข้อการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานบ่อยครั้ง จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ทักษะด้านเทคนิค

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านเทคนิค กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านเทคนิคโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทักษะการทำงานด้านเทคนิคเป็นรายข้อ พบว่า

1. ความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานในข้อความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

2. การสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่ง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์โดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์เป็นรายชื่อ พบว่า

1. ลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่นกับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่นดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

2. ลักษณะการสื่อสารกับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อลักษณะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ในข้อการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับต่ำ

ทักษะด้านความคิด

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทักษะการทำงานด้านความคิด กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านความคิดโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาทักษะการทำงานด้านความคิดเป็นรายข้อ พบว่า

1. มีความคิดริเริ่ม กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อมีความคิดริเริ่ม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อมีความคิดริเริ่มดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

2. ลักษณะด้านความคิด กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อลักษณะด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีทักษะการทำงานด้านความคิดในข้อลักษณะด้านความคิดดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product moment correlation coefficient) สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานโดยรวมดี จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับสูง

สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อค่าตอบแทนและสวัสดิการมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับปานกลาง

6. ความสำเร็จในการทำงาน กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความสำเร็จในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความสำเร็จในการทำงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับสูง

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน กับความสำเร็จในการทำงาน สรุปได้ว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานในข้อความก้าวหน้าในการทำงานมาก จะมีความสำเร็จในการทำงานมากขึ้นในระดับสูง

อภิปรายผลการศึกษาวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และระยะเวลาการทำงาน แตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน สามารถอธิบายได้ว่า

เพศ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยในความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ที่กล่าวไว้ว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

อายุ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีค่าเฉลี่ยในความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ที่กล่าวไว้ว่า อายุเป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม

ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยในความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ที่กล่าวไว้ว่า การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวาง และเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานระดับหัวหน้างานมีค่าเฉลี่ยในความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ที่กล่าวไว้ว่า สถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพล อย่างสำคัญต่อปฏิกิริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

ระยะเวลาการทำงาน พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยในความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรมะ สตะเวทิน (2533: 112) ที่กล่าวไว้ว่า แต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยม และเป้าหมายที่ต่างกัน

ในส่วน of สถานภาพ ไม่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ (2538) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ที่กล่าวไว้ว่า พนักงานที่สมรสแล้ว มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างจากพนักงานที่เป็นโสด

2. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสนธิยา ชูขจร. (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่า ปัจจัยด้านบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต และสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49-53) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ และความล้มเหลวของบุคคลทั้งส่วนตน ครอบครัว และหน่วยงาน

ในส่วนบุคลิกภาพด้านความสนใจ ในข้อการเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49-53) ที่กล่าวไว้ว่า บุคลิกภาพ มีผลโดยตรงทั้งบวกและลบต่อองค์การ ธุรกิจ การงาน หรือสะท้อนเป็นภาพพจน์ของหน่วยงานและองค์การ บุคลิกภาพต้องมีการสร้างเสริม ไม่ได้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ ต้องใช้เวลาในการหล่อหลอมมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน ไม่อาจเกิดขึ้นได้ในช่วงระยะเวลาสั้น และบุคลิกภาพสามารถปรับปรุงได้ ไม่ใช่สิ่งที่คงที่ตายตัว

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และเขาจริงใจกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบุคลิกภาพของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2541: 49-53) ที่กล่าวไว้ว่า ลักษณะของบุคลิกภาพที่ดี (Good personality) แอนดรู คาร์เนกี ผู้ประสบความสำเร็จจากธุรกิจอันยิ่งใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ยอมรับว่า บุคลิกภาพเป็นอันดับสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ

3. ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านทักษะการทำงาน ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และทักษะด้านเทคนิคในข้อมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ในข้อลักษณะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และในข้อลักษณะการสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2544) องค์การและการจัดการ หน้า 24 กรุงเทพฯ : บ้านเสรีรัตน์ ที่กล่าวไว้ว่า ทักษะ

ในการจัดการ ประกอบด้วย ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด เป็นส่วนสำคัญในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในการทำงาน

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีทักษะการทำงานในด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ดังนั้นมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน ได้แก่ คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ สามารถสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ ชอบทำงานเป็นทีม เป็นคนชอบพูด มีความคิดริเริ่ม และคิดทำสิ่งใหม่ๆ ซึ่งสอดคล้องกับทักษะการทำงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2544: 24)

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูง และปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ในข้อความมั่นคงขององค์กร การยอมรับในผลงานของท่าน การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเฟรดเดอริก เฮอริซเบิร์ก (1990: 105) ที่กล่าวไว้ว่า จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น และประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเป้าหมายและความต้องการประสพผลสำเร็จ ใช้แนวคิดของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 392-394) ที่กล่าวไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการด้านความสำเร็จ ความต้องการด้านอำนาจ ความต้องการสายสัมพันธ์ คนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมา และส่งผลถึงพฤติกรรมในการการทำงานที่แสดงออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และประสบความสำเร็จในการทำงาน

ผลการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ สรุปได้ว่า พนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีแรงจูงใจใน

การทำงานที่ดีมาก กล่าวคือ มีความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน และมีแรงจูงใจในการทำงานที่ดี คือ งานที่ทำเป็นที่ยอมรับของคนอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดี ได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี มีความสำเร็จในการทำงาน และมีความก้าวหน้าในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามโมเดลแสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ในขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 ตามแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 170) กล่าวคือ พนักงานต้องมีความรู้สึกมีความมั่นคงในการทำงาน และต้องการยอมรับทางสังคม

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการวางแผนและพัฒนาประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กรจากกลุ่มเป้าหมาย คือ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. จากการวิจัย พบว่า พนักงานเพศชายมีความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าเพศหญิง และพนักงานที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีความสำเร็จในการทำงานมากที่สุด ส่วนพนักงานที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี มีความสำเร็จในการทำงานต่ำที่สุด พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีตำแหน่งหัวหน้างาน และมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 16 ปีขึ้นไป มีความสำเร็จในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ และมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี ดังนั้นองค์กรควรเอาใจใส่ถึงพนักงานที่เข้ามาใหม่ ควรจัดฝึกอบรมให้เกิดความเชี่ยวชาญในหน้าที่ยิ่งขึ้น พนักงานจะมีการพัฒนาและสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จในการทำงานได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร

2. ด้านการฝึกอบรม ผู้บริหารควรส่งเสริม ควรมีการจัดฝึกอบรมทักษะด้านต่างๆ ให้มากขึ้น เช่น อบรมให้พนักงานได้รับความรู้ ความเข้าใจที่เกี่ยวข้องกับงาน จัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้พนักงานมีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ เพื่อจูงใจให้พนักงานเกิดความก้าวหน้าในหน้าที่ รวมทั้งมีการกำหนดเส้นทางอาชีพให้ชัดเจน เพื่อให้พนักงานได้ทราบว่า หากพนักงานมีความมุ่งมั่นและตั้งใจปฏิบัติงานแล้วจะสามารถเจริญเติบโตในสายงานไปถึงตำแหน่งใด ซึ่งเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการที่จะพัฒนาตัวเองให้มีศักยภาพมากขึ้น เพื่อที่จะไปถึงจุดมุ่งหมายนั้น เช่น

- การฝึกอบรมทางองค์การ ต้องจัดการฝึกให้ตรงกับงานที่พนักงานทำ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพแก่ตัวพนักงาน
- ควรจัดฝึกอบรมเป็นครั้งคราว เพื่อเป็นการกระตุ้นพนักงาน

3. บริษัทควรส่งเสริมให้พนักงานได้ทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความรักและความสามัคคีภายในองค์กร เช่น มีการแข่งขันกีฬาประจำปี หรือเปิดโอกาสให้พนักงานที่มีความสนใจในสิ่งเดียวกัน ร่วมกันจัดตั้งเป็นชมรมต่าง ๆ เพื่อทำงานร่วมกัน

4. บริษัทควรให้โอกาสพนักงานได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการพัฒนาการสื่อสารที่ถูกต้องและชัดเจน

5. บุคลิกภาพของพนักงานส่วนใหญ่มีลักษณะกระตือรือร้นในการทำงาน และเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เพื่อต้องการประสบความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นทางธนาคารสามารถคัดเลือกพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน มีความรับผิดชอบในการทำงาน เพื่อเป็นการสนับสนุนให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน

6. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ ประกอบด้วย ด้านความสามารถ ด้านเชาวน์ปัญญา ด้านความสนใจ และด้านนิสัยใจคอ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้มีการอบรมสัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานในด้านต่างๆ เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ประสบความสำเร็จ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

7. ทักษะการทำงานด้านเทคนิค พบว่า พนักงานที่มีความชำนาญ มีความสามารถในการใช้อุปกรณ์สำนักงาน เช่น คอมพิวเตอร์, เครื่องคำนวณ และมีการสื่อสาร โดยผ่านระบบคอมพิวเตอร์ที่ดี มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ดังนั้นธนาคารควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์สำนักงานให้มีประสิทธิภาพ มีโปรแกรมซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมกับการใช้งาน และมีอุปกรณ์เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน จัดให้มีการอบรมความรู้ในการใช้อุปกรณ์สำนักงานเพิ่มขึ้น

8. ทักษะการทำงานด้านเทคนิค มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารควรจัดให้มีการฝึกให้พนักงานมีความชำนาญในงานที่ทำอยู่ และมีการสนับสนุนให้นำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้กับงานที่ทำอยู่ เพื่อให้พนักงานใช้ความสามารถที่มีอยู่ ทำให้งานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

9. ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ พนักงานส่วนใหญ่มีการทำงานเป็นทีม ควรเพิ่มความสามัคคี เพื่อให้การทำงานเป็นหมู่คณะ ราบรื่นมากขึ้น ดังนั้นธนาคารควรจัดให้มีแรงงานสัมพันธ์ เช่น การจัดกีฬาส่งเสริมความสามัคคีระหว่างแผนกต่างๆ จัดงานเลี้ยงประจำปี มีการจัดอบรมนอกสถานที่ เป็นต้น

10. ทักษะการทำงานด้านมนุษยสัมพันธ์ และด้านความคิด มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารควรจัดกิจกรรมให้พนักงานได้ทำงานร่วมกัน และเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ทำให้เกิดความคิดใหม่ๆ เพื่อนำไปพัฒนางานที่ทำอยู่ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

11. ทักษะด้านความคิด พนักงานส่วนใหญ่ชอบคิดและทำงานสิ่งใหม่ๆ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ และทำงานได้อย่างรวดเร็ว

12. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีมาสโลว์ ที่แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ชั้น ซึ่งเมื่อชั้นที่ 1 ได้รับการตอบสนองแล้ว จะพัฒนาไปในขั้นต่อไป จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความเพียงพอของผลตอบแทนที่ได้รับ การได้รับการยอมรับในผลที่ทำ ทั้งจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และความก้าวหน้าในการทำงาน กล่าวคือ หากธนาคารมีการพิจารณาในเรื่องอัตราค่าตอบแทน เงินเดือน ค่าจ้าง และสวัสดิการ ให้เพียงพอกับความต้องการของพนักงาน จะเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดี รู้สึกมีความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อธนาคาร ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งที่ไม่สามารถเลียนแบบได้ ดังนั้น ธนาคารควรเล็งเห็นคุณค่าของพนักงาน

13. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ดังนั้น ธนาคารอาจมีการพัฒนาสวัสดิการเพื่อให้พนักงานมีขวัญ และกำลังใจ มีความสุขกับการทำงาน และมีความก้าวหน้าในการทำงาน จะทำให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของธนาคาร

14. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้บริหารควรคำนึงถึงการบริหารการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม รวมถึงมีการให้การอบรม ให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ และให้โอกาสในการหมุนเวียนเรียนรู้งานตามแผนก เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อผลสำเร็จขององค์กร และต่อพนักงาน โดยตระหนักว่า ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ถึงแม้ว่าปัจจัยด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสก้าวหน้า จะเป็นปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งถึงแม้ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจและความสำเร็จในการทำงานก็ตาม แต่ถ้าผู้บริหารสามารถป้องกันไม่ให้เกิดขึ้นหรือสูงขึ้น ก็ทำให้สามารถกระตุ้นความพึงพอใจของพนักงานให้เกิดขึ้นด้วยปัจจัยการจูงใจได้โดยง่าย และนำไปสู่ความสำเร็จของตัวพนักงานและองค์กรได้ในที่สุด

นอกจากนี้ผู้บริหารควรคำนึงถึงแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัยสรุปว่า แรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือจากหัวหน้า จากเพื่อนร่วมงานในแผนก และจากผู้ร่วมงานต่างแผนก สามารถร่วมทำนายความสำเร็จในการทำงานของพนักงานไปในทิศทางบวก คือ ยิ่งพนักงานได้รับการยอมรับมากเท่าใด ย่อมส่งผลให้ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานมากขึ้นตามไปด้วย

15. ทางองค์กรควรรักษาและส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานภายในอาคารไว้ เพื่อให้เกิดความสำเร็จในการทำงานแก่ทุกฝ่าย โดยผู้บริหารต้องเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ให้มากที่สุด ส่งเสริมให้เกิดความสามัคคีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงานด้วยกันเอง โดยเน้นถึงการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรให้ชัดเจนและโปร่งใส รวมถึงมีการจัดระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานให้กับพนักงานอย่างครบครัน

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานองค์กรอื่นด้วยเช่นกัน ซึ่งอาจจะเป็นคู่แข่ง หรือองค์กรที่มีลักษณะธุรกิจคล้ายกัน หรือใกล้เคียงกัน เป็นต้น เพื่อให้ทราบว่าบริษัทที่ดำเนินกิจการอย่างเดียวกัน มีความแตกต่างกันอย่างไร มีอะไรที่ทำให้พนักงานมีความสำเร็จในการทำงานแตกต่างกันไป เพื่อจะได้ทราบถึงความแตกต่าง และนำมาเปรียบเทียบ แก้ไขให้เกิดผลดีกับธนาคาร เพื่อจะได้ทราบจุดอ่อน จุดแข็งของแต่ละธนาคาร และนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น

2. งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างเฉพาะพนักงานที่อยู่ในสำนักงานใหญ่ ซึ่งหากมีการทำการวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเสนอแนะให้ทำการวิจัยในกลุ่มตัวอย่างที่แตกต่างกัน แต่ละสาขา เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่แตกต่างกันมาศึกษาเปรียบเทียบกันได้อีกแนวทางหนึ่ง อันจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารมากขึ้น

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เพื่อให้ธนาคารสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรศึกษาความต้องการของพนักงานให้มีความละเอียดลึกซึ้ง ซึ่งจะสามารถช่วยให้ทราบถึงความต้องการ และผลกระทบต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน และเป็นการป้องกัน และแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น

5. ควรทำการวิจัยอย่างต่อเนื่องเพื่อศึกษาและพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดของธนาคารให้มีความเข้มแข็งมากยิ่งขึ้น และสามารถแข่งขันกับคู่แข่งในอุตสาหกรรมเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในองค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร เพื่อให้ทราบถึงทัศนคติและความเข้าใจในงานบริการ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานด้านการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เต็มใจให้บริการและปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีมากยิ่งขึ้นในสายตาของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กรในระยะยาว

7. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจจะนำกรอบแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานในการทำงานไปใช้ หรือเพิ่มเติม แก้ไข หรืออาจจะนำทฤษฎีบุคคลอื่นๆ มาเป็นแบบจำลองในการศึกษา เพื่อให้ทราบ และนำมาเปรียบเทียบ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อไป

8. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งอาจส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน โดยรับข้อเสนอจากพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาความสำเร็จในการทำงานขององค์กรในอนาคต

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา.(2544) *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- .(2545). *การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- .(2546). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- .(2538). *การวิเคราะห์เพื่อสถิติธุรกิจ : สถิติเพื่อการตัดสินใจทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- .(2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ชัยวิวัฒน์ ทองทวีชัยกิจ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตฉลิม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). *องค์การและการบริหาร*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) : บริษัทเงินทุน ทิสโก้ จำกัด (มหาชน). รายงานประจำปี 2547.
- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน). (2552). ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและพัฒนาองค์กร ข้อมูล ณ 31 พฤษภาคม 2552
- ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน). (2552). *โครงสร้างองค์กร*. สืบค้นเมื่อ 12 กรกฎาคม 2552, จาก <http://www.tisco.co.th>
- นงลักษณ์ ลิระกุล. (2547). *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจมาภรณ์ มะวิญธร. (2545). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานโรงงานรังสิต*. บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2538). *วิธีทางสถิติสำหรับการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

- ปรมะ สตะเวทิน. (2533) ความหมายความสำคัญ วัตถุประสงค์และประเภทของการสื่อสาร.
 หลักนิเทศศาสตร์. ภาควิชาการประชาสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์.
- ปรีดา จิรวาท. (2546) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จในสายงานอาชีพนักบัญชีในธุรกิจเอกชน.
 สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2529). การวิจัยประชาสัมพันธ์. คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน.
 กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยงยุทธ พื้พงษ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์กร
 เอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ส.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
 ถ่ายเอกสาร
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2541). การวิจัยเชิงปฏิบัติ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิชย์.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2530). การบริหารสำนักงานแบบใหม่ ฉบับสมบูรณ์. กรุงเทพฯ:
 สำนักพัฒนาการศึกษา.
- (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2544). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บ้านเสรีรัตน์.
- (2550). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สนธิยา ชูขจร. (2546). ปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อยู่อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกัน
 ชีวิต จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ
 : คณะรัฐศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุธิดา สุนทรปฎิภาค. (2549). ปัจจัยสู่ความสำเร็จของพนักงานของบริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด
 สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- อารินทร์ดา วุฒิวิระ. (2549). ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด
 (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- อุษณี สุนทรโรทก. (2539). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิต ศึกษา เฉพาะกรณี บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- อัญชลี ไพบูลย์. (2530). *ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานศึกษากรณี กรมสรรพากร. กระทรวงการคลัง. สารนิพนธ์ รศ.ม. (บริหารรัฐกิจ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.*
- เอ็ด สาระภูมิ. (2529). *พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โอ.เอส. พรีนติ้งเฮ้าส์.*
- Blackwell, Roger D., Paul W. Miniard and Jame F. Engle. *Consumer Behavior*. 9 th ed. Newyork: Harcourt, Inc., 2001.
- DeFleur, Melvin. (1996). *Theories of Mass Communication*. New York: A liberal art Perspective, Boston : Houghton Mifflin.
- Drucker, Perter F. (1971). *Practice of Management*. 13 th ed. Tokyo: The Charles E.Tuttle.
- Glueck, W. F. (1982). *Personal : A Diagnostic Approach*. 3 rd ed. Texas: Business Publication.
- Hartung, I. & Cottrell, I.E. (2001). *Fournal of Neurosurgical Anesthesiology*. New York: 300.
- Herzberg, Frederick and others. (1990). *The Motivation to Work*. New York: John Willey and Sons, Inc.
- Hunton & Williams LLP (1995). *Thailand-US FTA: A Roadmap to Negotiations*.
- Kappel, Geoffrey. (1982). *Design and Analysis A Researcher's Handbook*. New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2 nd ed. New York: Haper & Row, Inc.
- Schiffman, Leon G; & Kanuk, Leslie Lazer. (1994). *Consumer Behavior*. 7 th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics : An Introductory Analysis*. 2 nd ed. New York: Haper & Row. Ac Nielsen.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและรวบรวมข้อมูลประกอบการจัดทำสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาของนิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขอให้ท่านพิจารณาคำถาม และคำตอบตามความคิดเห็นของท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่าน และจะไม่มีการเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น โดยแบบสอบถามนี้ ประกอบด้วยคำถาม 5 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 บุคลิกภาพของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 3 ทักษะการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 4 แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
- ส่วนที่ 5 ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส / อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ

() พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. ระยะเวลาการทำงาน

() ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

() 6 - 10 ปี

() 11 - 15 ปี

() 16 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : บุคลิกภาพของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับบุคลิกภาพของท่านมากที่สุด

บุคลิกภาพของพนักงาน	ระดับความคิดเห็น				
ด้านความสามารถของท่าน					
1. ความรู้ ความเข้าใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
2. ความสามารถในการอธิบายงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
3. ความสามารถในการจดจำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
ด้านเชาวน์ปัญญาของท่าน					
4. การมีปฏิภาณไหวพริบ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
5. การตัดสินใจในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
6. การตัดสินใจในการแก้ปัญหา เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
ด้านความสนใจของท่าน					
7. การเข้าร่วมการอบรมที่เกี่ยวข้องกับงาน	บ่อยครั้ง	___ : ___ : ___ : ___ : ___	ไม่เคย		
		5 4 3 2 1			
8. การแสวงหาความรู้ด้านเทคโนโลยี และ การเปลี่ยนแปลงของระบบเทคโนโลยี	บ่อยครั้ง	___ : ___ : ___ : ___ : ___	ไม่เคย		
		5 4 3 2 1			
ด้านนิสัยใจคอของท่าน					
9. ความกระตือรือร้นในการทำงาน เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
10. ความเอาใจจริงเอาใจกับงานที่ทำ เมื่อเทียบกับบุคคลอื่นในองค์กร	มากกว่า	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยกว่า		
		5 4 3 2 1			
11. การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน	บ่อยครั้ง	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อยครั้ง		
		5 4 3 2 1			

ส่วนที่ 4 : แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นในการทำงานของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการทำงานของท่าน	ระดับความคิดเห็น				
1. ความมั่นคงขององค์กร	มาก	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อย		
		5 4 3 2 1			
2. การยอมรับในผลงานของท่าน	เป็นที่ยอมรับ	___ : ___ : ___ : ___ : ___	ไม่เป็นที่		
		5 4 3 2 1	ยอมรับ		
3. การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน	ได้รับการยกย่อง	___ : ___ : ___ : ___ : ___	ไม่ได้รับ		
		5 4 3 2 1	การยกย่อง		
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	มาก	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อย		
		5 4 3 2 1			
5. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	พอใจ	___ : ___ : ___ : ___ : ___	ไม่พอใจ		
		5 4 3 2 1			
6. ความสำเร็จในการทำงานของท่าน	มาก	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อย		
		5 4 3 2 1			
7. ความก้าวหน้าในการทำงาน	มาก	___ : ___ : ___ : ___ : ___	น้อย		
		5 4 3 2 1			

ส่วนที่ 5 : ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นในการทำงานของท่านมากที่สุด

- | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------------------------|
| 1. มีความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน | _____ : _____ : _____ : _____ : _____
5 4 3 2 1 | ขาดความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน |
| 2. ความสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมาย | _____ : _____ : _____ : _____ : _____
5 4 3 2 1 | ความสำเร็จของงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย |
| 3. มีความภูมิใจในงานที่ทำ | _____ : _____ : _____ : _____ : _____
5 4 3 2 1 | ขาดความภูมิใจในงานที่ทำ |
| 4. มีความมั่นคงในการทำงาน | _____ : _____ : _____ : _____ : _____
5 4 3 2 1 | ขาดความมั่นคงในการทำงาน |
| 5. มีความสำเร็จมากกว่าเพื่อน | _____ : _____ : _____ : _____ : _____
5 4 3 2 1 | มีความสำเร็จน้อยกว่าเพื่อน |

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการสอบสารนิพนธ์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)



ที่ ศธ 0519.12/1๕118

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๖ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นางพัชรี ลีมนันทนนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม
ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางพัชรี ลีมนันทนนท์
และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-820-2406



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/1๐11๗

วันที่ ๖ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางพัชรี ลิ้มอนันตนนท์ นิติระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดาศิริกูดดา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางพัชรี ลิ้มอนันตนนท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519.12/10190



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ตุลาคม 2552

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เพื่อการวิจัย

เรียน กรรมการอำนวยการ ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

เนื่องด้วย นางพัชรี ลิ้มอนันตนนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิศร์
เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้บริหาร
และพนักงาน ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ตอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตเผยแพร่ ได้โปรดพิจารณาให้ นางพัชรี ลิ้มอนันตนนท์ ได้เก็บข้อมูล
เพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5067

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 086-820-2406

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางพัชรี ลิ้มอนันตนนท์
วันเดือนปีเกิด	8 กันยายน 2516
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	799 หมู่ 6 หมู่บ้านอมรชัย 3 ซอย 15 ถนนบรมราชชนนี แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพฯ 10170
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัทหลักทรัพย์ ทิสโก้ จำกัด 48/8 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 4 ถนนสาทรเหนือ แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500 เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารเงินและการลงทุน
ตำแหน่งงาน	
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2541	ปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตร์ เอกวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรีวิทยาเขตกรรณ ในพระบรมราชูปถัมภ์
พ.ศ.2553	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ