

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย
สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย
สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย
สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2556

มณีรัตน์ อึ้งเจริญชัย. (2556). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย*
สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์
อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานประจำสาขา
ของธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ จำนวน 14 สาขา พนักงานจำนวน
172 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติที่ใช้
ในการทดสอบสมมติฐาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์เปรียบเทียบเชิงซ้อนโดยใช้วิธีการทดสอบแบบการวิเคราะห์
ความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความ
ถดถอยเชิงพหุ

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา
สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น
พนักงานเพศหญิง อายุ 20-30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงานน้อยกว่า
3 ปี เป็นพนักงานระดับเจ้าหน้าที่และมีเงินเดือนเฉลี่ยไม่เกิน 20,000 บาทต่อเดือน
2. ผลจากการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวม พบว่าพนักงานมีระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจใน ด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความ
ผูกพัน อยู่ในระดับมาก
3. ผลจากการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตโดยรวม พบว่าพนักงานมีระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับดี โดยปัจจัยด้านผลตอบแทน อยู่ใน
ระดับความคิดเห็นปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความ
สมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภูมิใจในองค์กร อยู่ในระดับดี
4. ผลจากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน พบว่า พนักงานมี
ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยด้านประสิทธิภาพและด้าน

การไม่ลาออกจากงาน มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ระดับดี ส่วนด้านการไม่หยุดงาน มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก

5. ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

5.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความต้องการอำนาจส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

5.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในด้านผลตอบแทน ด้านระเบียบข้อบังคับและด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมและด้านบูรณาการทางสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ปัจจัยด้านบูรณาการทางสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01



FACTORS AFFECTING TMB EMPLOYEES' WORKING BEHAVIOR..
BRANCH BANKING GROUP, SAMUTPRAKARN ZONE



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

May 2013

Maneerat ungcharoenchai. (2013). *Factors affecting TMB employee' working behavior branch banking group, Samutprakarn zone* . Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Dr.Manu Leenawong

The objective of this research was to study factors relating working behavior of employees in branch banking group, Samutprakarn zone. The sampling size of the research based on 172 employees form 14 branches by collecting data from questionnaires.

The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation. The statistics used for hypotheses test were the statistical difference are analyzed by using t-test independent, one-way analysis of variance, pair difference analyzed by using least significant difference (LSD) and Multiple Regression Analysis.

As the research results, the findings were as follows:

1.The study result of demographical characteristics including gender, age, education level, marital status, working duration, job position and salary found that most of respondents were female, aged between 20-30 years old, being single, holding bachelor's degree, working duration less than 3 years with the officer position and average income less than 20,000 baht.

2. The study result of overall motivation factors found that the employees opinions toward the motivation factor at high level; need for achievement, need for power, need for affiliation.

3. The study result of overall life quality found that the employees opinions toward factors of quality in their life at good level; the fair compensation was at moderate level. The work environment, Development of human capacities, Security, Social Integration, Constitutionalism, Total life space and Organization price were good level.

4. The Study result of overall employees working behavior found that employees opinion were at good level; non-resignation at good level and non work absent at very good level.

5. The results of hypothesis testing were as follows

5.1 The employees with difference in education level have affected working behavior in category of non-resignation at statistically significant different levels of 0.01

5.2 The motivation of power factor have affected working behavior in category of work efficiency at statistically significant levels of 0.01

5.3 The quality of life in good fair compensation, constitutionalism and organization pride have affected working behavior in category of non-resignation at statistically significant of 0.05 levels. The environmental and social integration have affected working behavior in category of non work absent at statistically significant of 0.05 levels. The social integration has affected working behavior in category of working efficiency at statistically significant of 0.01 levels.



อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ
สารนิพนธ์เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจ
สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัศกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหาร
ธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ พฤษภาคม 2556

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูง จากอาจารย์ ดร.มนู ลีนะวงศ์ ที่ปรึกษาในการทำสารนิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่า กรุณาให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องของสารนิพนธ์ นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ของ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ ประธานกรรมการ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อักษรกุล กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ในการแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ รวมทั้งกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแก้ไขเครื่องมืองานวิจัยซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ให้สำเร็จได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์โครงการบริหารมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความรู้ ทั้งในทางทฤษฎี รวมถึงการประยุกต์ใช้ในทางปฏิบัติ และขอขอบคุณเจ้าหน้าที่โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดีตลอดระยะเวลาการศึกษาของผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้บริหารและพนักงาน พนักงานธนาคารทหารไทย สาขาเกษตรศาสตร์และสัตวศาสตร์ ที่ได้อนุเคราะห์ให้ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยและอนุญาตให้เก็บข้อมูล รวมทั้งพนักงานทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สนับสนุนข้อมูลต่างๆ งานวิจัยสำเร็จลุล่วงด้วยดี

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมรำลึกเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง ตลอดจนบูรพาจารย์และผู้มีพระคุณทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีมีคุณค่าตลอดมา หวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจและเกี่ยวข้อง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยมา ณ ที่นี้

มณีนรัตน์ อึ้งเจริญชัย

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	8
สมมติฐานการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	15
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	25
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	25
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	96
ความมุ่งหมายของงานวิจัย สมมติฐานของการวิจัย.....	96
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	99
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	106
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้.....	113
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	114
บรรณานุกรม.....	115
ภาคผนวก.....	119
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	120
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	124
ภาคผนวก ค รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	125
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	128

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1 แสดงค่าความเชื่อมั่น.....		27
2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....		42
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....		42
4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่.....		43
5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ.....		43
6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่.....		44
7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....		44
8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน.....		45
9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....		45
10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือน.....		46
11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่.....		46
12 แสดงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านโดยรวม.....		47
13 แสดงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้าน เป็นรายชื่อ		48
14 แสดงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 8 ด้านโดยรวม.....		50
15 แสดงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 8 ด้านเป็นรายชื่อ.....		51
16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้าน		56
17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านจำแนกเป็นรายชื่อ.....		57

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ.....	60
19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุ	62
20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ.....	63
21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	65
22 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	67
23 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุงาน.....	70
24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามอายุงาน.....	71
25 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระดับตำแหน่งงาน.....	73
26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	73
27 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านเงินเดือน.....	75
28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามเงินเดือน.....	76

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	78
30 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน.....	79
31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน.....	81
32 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน.....	82
33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน.....	84
34 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน.....	85
35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	87
36 สรุปรวมผลการทดสอบสมมติฐาน.....	95

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	8
2 แสดงภาพลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์.....	13



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ด้วยปัจจุบันในองค์กรต่างๆ ได้มุ่งเน้นถึงการศึกษาหาวิธี ที่จะพัฒนาองค์กรของตนเองให้ดียิ่งขึ้น การบริหารจัดการองค์กรนั้นประกอบไปด้วยปัจจัยพื้นฐานหลายประการ ที่เป็นแรงผลักดัน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในทุกๆด้าน ทรัพยากรที่เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญคือ 4 M's ได้แก่ มนุษย์ (Man) คือการบริหารกำลังคน จะใช้คนอย่างไรให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลกับงานให้มากที่สุด เงิน (Money) คือการบริหารเงิน จะจัดสรรเงินอย่างไรให้ใช้จ่ายต้นทุนน้อยที่สุดและให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล วัสดุสิ่งของ (Material) คือการบริหารวัสดุในการดำเนินงานว่าจะทำอย่างไรให้สิ้นเปลืองน้อยที่สุด หรือเกิดประโยชน์สูงสุด วิธีการจัดการ (Management) คือกระบวนการจัดการบริหารควบคุมเพื่อให้งานทั้งหมดเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลอย่างเต็มที่ มนุษย์ถือเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งสำหรับการบริหารองค์กร เพราะองค์กรจะเจริญเติบโตและมีผลประกอบการที่ดีได้ก็ด้วยศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้สามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ในตนเองออกมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ได้มากที่สุด เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถอยู่ในภาวะการแข่งขันกับคู่แข่ง ในยุคโลกาภิวัตน์ได้

ธนาคารทหารไทยก็เป็นองค์กรหนึ่ง ที่อยู่ภายใต้ภาวะการแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ ธนาคารได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพของพนักงานส่งเสริมการเรียนรู้ มีหลักสูตรการอบรม “ TMB Empowering Team Leaders –Inspiring Trust “ เพื่อเป็นการเสริมสร้างพลังของผู้นำ ผู้นำความรู้มาใช้ปฏิบัติงานได้จริงตามวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้ ดังวิสัยทัศน์ข้อหนึ่งของธนาคารที่ว่า “ เชื่อมมันและพัฒนาให้พนักงานแสดงความสามารถอย่างเต็มที่ และให้ผลตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน” นอกจากการพัฒนาเรื่องความรู้ความสามารถแล้ว ธนาคารยัง คำนึงถึงพฤติกรรมการทำงานในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีการนำเครื่องมือใหม่ๆมาบริหารเป้าหมาย เช่น การนำแนวความคิดการประเมินผลการดำเนินงานโดยใช้ BSC (Balanced Scorecard) มาใช้ในระบบงาน ธนาคาร วัดผลงานออกมาเป็นคะแนน มีการตั้งรางวัลให้ตามการบรรลุถึงเป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีการวัดผลงานของพนักงานแต่ละคน โดยใช้ดัชนีชี้วัด KPI (Key Performance Indicators) มาประกอบด้วย เพื่อควบคุมการทำงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ส่วนเรื่องงานบริการก็มีการจัดส่ง Mystery shopper survey สุ่มตรวจการปฏิบัติงานของสาขา ในส่วนของลูกค้า มี Customer satisfaction survey โทรสอบถาม แล้ววัดผลมาเป็นคะแนน เพื่อประเมินเป็นผลงานของพนักงานอีกด้วย หลายอย่างที่เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งนโยบาย และวิธีการทำงาน รวมถึงการประเมินการทำงานแบบเข้มงวด เหล่านี้ก็เพื่อควบคุมการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ภายใต้ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่เกิดการขาดงาน หรือลาออก มีปัจจัยใดที่สร้างแรงจูงใจให้พนักงานสามารถปฏิบัติงาน ด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ ทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มความสามารถ จนบรรลุถึงเป้าหมายที่ตั้งไว้ ภายใต้ภาวะการแข่งขันอย่างรุนแรงของธนาคารพาณิชย์ทั่วไป และศึกษาถึงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้งด้านผลตอบแทน สภาพแวดล้อม ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน การมีความสุขกับงาน ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ ซึ่งส่งผลดีทั้งต่อองค์กรและตัวพนักงานเอง โดยสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์กรต่อไปในระยะยาว

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงานเงินเดือน) ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องด้านคุณภาพชีวิต ในด้านผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความภูมิใจในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ

ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ผลของการวิจัยจะก่อให้เกิดประโยชน์ดังนี้

1. เพื่อให้ได้รับรู้ถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน พฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ
2. เพื่อนำข้อมูลจากการวิจัยมาพัฒนาแผนการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล ให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษา ถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สายงานธุรกิจสาขา ของธนาคารทหารไทย ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานของธนาคารทหารไทยในเขตสมุทรปราการ จำนวน 172 คน จากสาขาทั้งหมด 14 สาขา ดังนั้น ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ 2549: 178)

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

สูตร

เมื่อ

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N แทน จำนวนประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

$$n = \frac{172}{1 + (172 \times 0.05^2)}$$

แทนค่า

$$n = 120.27$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 120 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota sampling) จากจำนวนพนักงานธนาคารทหารไทย พื้นที่เขตสมุทรปราการ แต่ละสาขา โดยกำหนดให้โควตาประชากร สาขาละ 8 คน จากจำนวน 14 สาขา และ วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือก เก็บตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนครบจำนวนขนาดตัวอย่าง 120 ตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.1 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 20 - 30 ปี

1.1.2.2 31 - 40 ปี

1.1.2.3 41 - 50 ปี

1.1.2.4 51 - 60 ปี

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ปริญญาตรี

1.1.4.2 สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 อายุงาน

1.1.5.1 น้อยกว่า 3 ปี

1.1.5.2 3 - 6 ปี

1.1.5.3 7 - 10 ปี

1.1.5.4 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

1.1.6 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.6.1 เจ้าหน้าที่

1.1.6.2 เจ้าหน้าที่อาวุโส

1.1.6.3 ผู้จัดการ

1.1.6.4 ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

1.1.6.5 รองผู้อำนวยการ

1.1.7 เงินเดือน

1.1.7.1 ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท

1.1.7.2 20,001 - 40,000 บาท

1.1.7.3 40,001 - 60,000 บาท

1.1.7.4 ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1.2.1. ความต้องการความสำเร็จ

1.2.1. ความต้องการอำนาจ

1.2.1. ความต้องการความผูกพัน

1.3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

1.3.1 ผลตอบแทน

1.3.2 สิ่งแวดล้อม

1.3.3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล

1.3.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

1.3.5 ธุรณาการทางสังคม

1.3.6 ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน

1.3.7 ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน

1.3.8 ความภูมิใจในองค์กร

2.ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ พฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงาน การหยุดงาน และการลาออกจากงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

หมวดปัจจัยส่วนบุคคล

1. **สายงานธุรกิจสาขาเขตสมุทรปราการ** หมายถึง หน่วยงานธุรกิจของ ธนาคารทหารไทยในส่วนงานสาขาที่เปิดให้บริการลูกค้าทั่วไป ในพื้นที่เขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 14 สาขา

2. **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาของพนักงาน ซึ่งในธนาคารรับพนักงาน ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป

3. **ระดับตำแหน่งงาน** หมายถึง ระดับตำแหน่งพนักงานในธนาคาร ที่บอกถึงสถานะ ตำแหน่งงาน ความก้าวหน้าในสายงาน ซึ่งในระดับสาขามีดังนี้ เรียงลำดับจากขั้นต้น ไปยังขั้นสูง ดังนี้ เจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่อาวุโส ผู้จัดการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้อำนวยการ

หมวดปัจจัยด้านแรงจูงใจ

1. **ความต้องการความสำเร็จ** หมายถึง ความต้องการทำงานให้ดีที่สุด สามารถแก้ไข ปัญหาต่างๆ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. **ความต้องการอำนาจ** หมายถึง การมีอิสระในการตัดสินใจ ต้องการให้ความคิดเห็นของตนได้รับการยอมรับ ความต้องการมีตำแหน่งและอำนาจเหนือคนอื่น สามารถควบคุมคนและกิจกรรมได้

3. **ความต้องการความผูกพัน** หมายถึง ความต้องการความเป็นมิตรและความร่วมมือที่ดีจากเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนเพื่อนร่วมงาน ชอบการทำงานเป็นกลุ่มมากกว่าทำงานคนเดียว

หมวดปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

1. **ผลตอบแทน** หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ สอดคล้องและเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

2. **สิ่งแวดล้อม** หมายถึง การที่ได้ปฏิบัติงานอยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. **การพัฒนาความสามารถของบุคคล** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาความสามารถของตนมากขึ้นไปอีก ได้นำทักษะและความสามารถมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ

4. **ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน** หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. **บูรณาการทางสังคม** หมายถึง การได้รับการยอมรับจากกลุ่มที่ร่วมกิจกรรม มีบรรยากาศของความเป็นมิตรในที่ทำงาน ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า

6. **ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิ ส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชาสื่อสารในระเบียบปฏิบัติครบถ้วน รวมทั้งระเบียบปฏิบัติเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน

7. **ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน** หมายถึง ความสมดุลในช่วงของชีวิตเวลาอิสระจากงาน มีเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

8. **ความภูมิใจในองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่ภาคภูมิใจ ในการได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง มีความรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้พนักงานอยากปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป

หมวดพฤติกรรมการทำงาน

1. **พฤติกรรมในการทำงาน** หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออก เพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตหรือวัดได้

2. **ประสิทธิภาพการทำงาน (Efficiency)** หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด

โดยมีเป้าหมาย ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้สูงสุด ต้นทุน น้อยที่สุด ประหยัดเวลาที่สุด พิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. **การหยุดงาน (Absent)** หมายถึง การที่พนักงานไม่มาทำงานด้วยสาเหตุต่างๆ จะด้วยการลางาน การขาดงาน ซึ่งอาจเป็นการหยุดงานโดยไม่แจ้ง ให้ผู้บังคับบัญชาทราบ หรือไม่ได้รับความเห็นชอบจาก ผู้บังคับบัญชา รวมถึงการหยุดงานโดยไม่มีเหตุอันควร

4. **การลาออก (Turnover)** หมายถึง การที่พนักงานขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นการลาออกด้วยตัวของพนักงานเอง อันเนื่องมาจากความไม่พอใจในงานและความไม่พึงพอใจในองค์กรเดิม



กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการทำวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

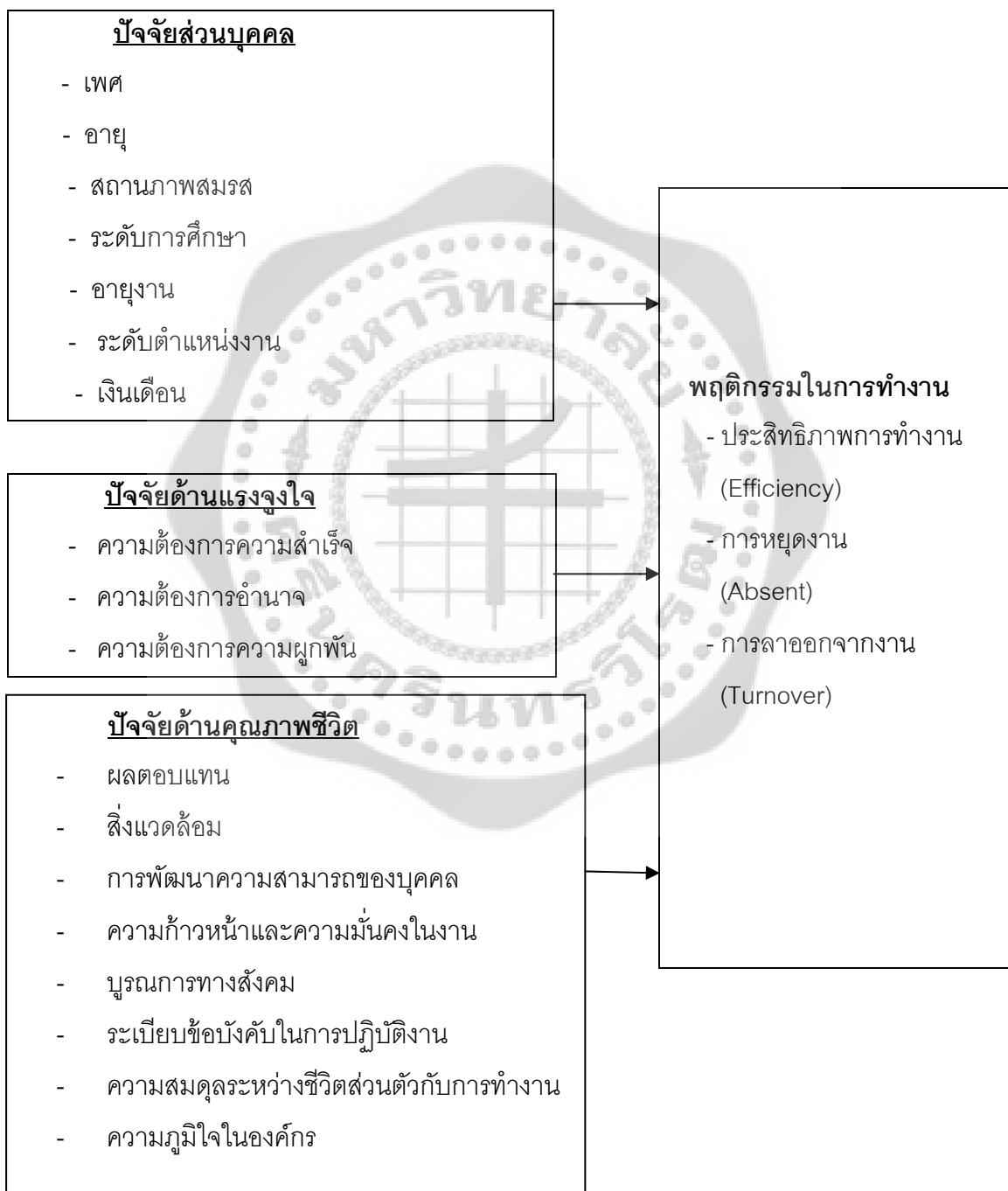
กรอบแนวคิดการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

(Independent Variables)

ตัวแปรตาม

(Dependent Variables)



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ประกอบด้วย ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจและความต้องการความผูกพัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ซึ่งได้เสนอประเด็นสำคัญ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1 ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นกับบุคคลในการใช้ความพยายาม (effort) ผลักดันให้เกิดการกระทำอย่างต่อเนื่อง (persistence) มีแนวทาง (direction) ที่แน่นอนเพื่อไปสู่เป้าหมาย (goal) ซึ่งมีองค์ประกอบอยู่ 3 ประการดังนี้

ประการแรก คือ พยายามหรือ ตัวกระตุ้น (arousal) ซึ่งเป็นเรื่องของแรงขับ (drive) หรือใช้พลังให้เกิดการกระทำ

ประการที่สอง ในการตอบสนองต่อแรงขับดังกล่าว บุคคลนั้นจะเลือกแนวทางต่างๆ (direction) เพื่อปฏิบัติ

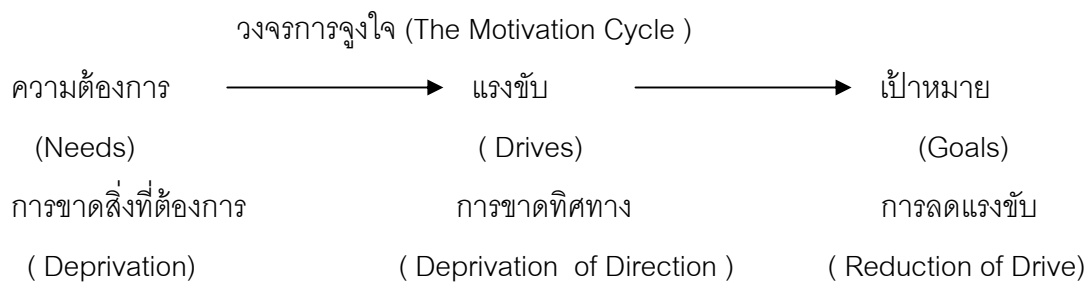
ประการที่สาม การรักษาระดับของพฤติกรรมหรือการกระทำให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง (Greenberg; & Baron. 1997: 142)

การจูงใจ หมายถึง แรงขับเคลื่อนที่อยู่ภายในของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลมีการกระทำ (Schiffman; & Kanuk. 1991: 69)

การจูงใจ หมายถึง ความมุ่งมั่นในการกระทำเพื่อดำเนินสู่เป้าหมายที่กำหนด และมีการใช้พลังที่เหมาะสม โดยเฉพาะเพื่อให้ความมุ่งมั่นนั้น บรรลุเป้าหมายให้ได้

ในทางวิชาการ คำว่า แรงจูงใจ (Motivation) มาจากรากศัพท์ภาษาละตินว่า movere ซึ่งมีความหมายว่า การเคลื่อนไหว (Move) เบอร์นาร์ด เบร์เรลสัน (Bernard Berelson) และ แกรี เอสเตนเนอร์ (Gerry a. Steiner) ให้คำจำกัดความว่า แรงกระตุ้น (Motives) เป็นภาวะภายใน ที่เป็นพลังสิ่งกระตุ้น สิ่งนำ การกระทำของมนุษย์ไปในทิศทาง หรือช่องทางที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

การจูงใจประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างที่เกี่ยวข้องซึ่งกันและกันคือ ความต้องการ แรงขับ และเป้าหมาย



1.2 ทฤษฎีแรงจูงใจ ที่นำไปสู่ความต้องการของ แมคเคิลแลนด์

(McClelland S.Learned Needs Theory)

ในปี ค.ศ.1981 เดวิด แมคเคิลแลนด์ และคณะ (Devid McClelland ; et al. 1981 : 47)

ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ พบว่าความต้องการที่สำคัญของมนุษย์มี 3 ประเภทคือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement : N-Ach) หมายถึง ความต้องการที่จะทำงานได้ดีที่สุด มีการกำหนดเป้าหมายที่ท้าทาย และจะต่อสู้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มีความต้องการที่จะแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ มีการพัฒนาวิธีการที่ดีขึ้นในการทำงาน บุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้สูง มักจะชอบงานที่ได้รับผิดชอบ ชอบกำหนดเป้าหมายที่ยากสำหรับตนเอง

2. ความต้องการอำนาจ (Need for power : N-Power) หมายถึง ความต้องการที่จะสามารถควบคุมคนและกิจกรรมได้ ต้องการมีตำแหน่งและอำนาจหน้าที่เหนือคนอื่น มีอำนาจควบคุมสภาพแวดล้อมการทำงาน มีความพอใจในสถานการณ์ของการแข่งขัน

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation : N-AFF) หมายถึง ความต้องการเป็นที่ยอมรับ เป็นที่ชื่นชอบของเพื่อนร่วมงาน สามารถเป็นมิตรและมีความร่วมมือที่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อผู้อื่น พอใจสถานการณ์ที่ร่วมมือกันมากกว่าการแข่งขัน

ทฤษฎีความต้องการของแมคเคิลแลนด์ เป็นเพียงปัจจัยหนึ่งในอีกหลายปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ไม่สามารถด่วนสรุปได้ว่า ผู้ที่มีความต้องการความสำเร็จสูง (High N-Ach) จะมีแรงจูงใจในการทำงานแล้วผลงานเหนือกว่าคนอื่น ผู้ที่มีความต้องการความผูกพัน (High N-AFF) อาจมีผลงานเหนือกว่าได้ เมื่อทำงานแบบทีม ซึ่งยึดหลักเกณฑ์มิตรภาพช่วยกันทำงาน

1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก

ทฤษฎีสองปัจจัยมีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน ได้แก่ Motivator- Maintenance Theory, DualFactor Theory, Two-Factor Theory และ Motivator-Hygiene Theory

เฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg ,1959) นักวิชาการชาวสหรัฐอเมริกา ได้พยายามศึกษาปัจจัยที่มีส่วนช่วยให้เกิดความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน โดยการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทต่าง ๆ 9 แห่งใน เมืองพิตส์เบิร์ก มลรัฐ

เพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่าประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้น เป็นไปทางบวกหรือลบ เมื่อได้คำตอบมาแล้ว Herzberg และคณะได้นำมาวิเคราะห์และจัดเรียงลำดับ โดยแบ่งออกเป็นประสบการณ์หรือเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดเจตคติในด้านดีและไม่ดี ซึ่ง Herzberg เรียกว่า ปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยด้านคำจุนอณามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจหรือแรงจูงใจ (Motivator Factor) ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับงานที่ปฏิบัติและเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติเอง ซึ่งบุคคลจะได้รับการจูงใจหรือแรงจูงใจให้เพิ่มผลผลิตด้วยปัจจัยเหล่านี้ อันได้แก่

1. ความสำเร็จในงานที่ทำ (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement)

ปัจจัยคำจุน (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่อยู่นอกเหนืองาน เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้อง หรือสัมพันธ์ความรู้สึกกับงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือเป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยเรื่องขวัญและกำลังใจ ของพนักงาน หากจัดไว้ไม่ดีอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน อันประกอบด้วย

1. เงินเดือน (Salary)
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth)
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor)
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ((Interpersonal Relation Peers)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Subordinates)
6. สถานะของอาชีพ (Status)
7. นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration)
8. สภาพการทำงาน (Working Condition)
9. ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life)
10. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
11. การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical)

เฮิร์สเบิร์ก ได้อธิบายเพิ่มเติมว่าองค์ประกอบด้านแรงจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้เพียงพอเพียง ก็จะเกิดความพึงพอใจ

เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่พัฒนาขึ้นโดย Abraham Maslow นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยแบรนดีส์ เป็นทฤษฎีที่รู้จักกันมากที่สุดทฤษฎีหนึ่ง Maslow ระบุว่าบุคคลจะมีความต้องการที่เรียงลำดับจากระดับพื้นฐานมากที่สุดไปยังระดับสูงสุด กรอบความคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ มีสามประการคือ

(สุวิมล พิมพ์ศิริ. 2555: 28-30)

1. บุคคลเป็นสิ่งที่ชีวิตที่มีความต้องการ ความต้องการมีอิทธิพลหรือเป็นเหตุจูงใจต่อพฤติกรรม ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นถือเป็นเหตุจูงใจ ส่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วไม่ถือว่าเป็นเหตุจูงใจอีกต่อไป

2. ความต้องการของบุคคลเป็นลำดับขั้นเรียงตามความสำคัญจากความต้องการพื้นฐานไปยังความต้องการที่ซับซ้อน

3. เมื่อความต้องการลำดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลจะก้าวไปสู่ความต้องการลำดับที่สูงขึ้น



ภาพประกอบ 2 ลำดับขั้นความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow) เรียกลำดับความต้องการนี้ว่า “Hierarchy of Needs” ซึ่งประกอบด้วยลำดับความต้องการของมนุษย์จากระดับต่ำไประดับสูง 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Physiological Needs)

เป็นความต้องการลำดับต่ำสุด และเป็นพื้นฐานของชีวิต เป็นแรงผลักดันทางชีวภาพ เพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำและที่อยู่อาศัย เป็นต้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองเพียงพอ ก็จะทำให้มีกำลังที่จะทำงานต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs)

ความต้องการความปลอดภัยความต้องการลำดับที่สองของ Maslow จะถูกกระตุ้นภายหลังจากที่ความต้องการทางร่างกายถูกตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะหมายถึงความต้องการสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยปราศจากอันตรายทางร่างกายและจิตใจ ความมั่นคงในการทำงาน

3. ความต้องการทางสังคม (Social Needs)

เมื่อชีวิตมีความปลอดภัย และมั่นคงในการทำงานแล้ว ก็จะต้องการที่จะเกี่ยวพัน ต้องการมีเพื่อน มีโอกาสเข้าสมาคมสังสรรค์กับผู้อื่น และได้รับการยอมรับจากเพื่อนหรือสมาชิกในกลุ่ม เพื่อตอบสนองความต้องการทางสังคม

4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem Needs)

ความต้องการระดับที่สี่เป็นความต้องการที่จะให้ผู้อื่นยกย่องสรรเสริญตัวเอง มีความภาคภูมิใจในสถานภาพทางสังคมต้องการชื่อเสียงและการยกย่องจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการระดับสูงสุด คือต้องการเติมเต็มศักยภาพตนเอง ต้องการโอกาสที่จะคิดสร้างสรรค์ภายในงาน ต้องการความเป็นอิสระในการตัดสินใจ และความรับผิดชอบ ซึ่งความต้องการความสมหวังของชีวิตคือ ความต้องการที่จะบรรลุความสมหวังของตนเองด้วยการใช้ความสามารถทักษะและศักยภาพอย่างเต็มที่ บุคคลที่ถูกจูงใจด้วยความต้องการความสมหวังของชีวิตจะแสวงหาการทำงานที่ท้าทายความสามารถของพวกเขา การเปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่ เป็นโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

การศึกษาทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ของ มาสโลว์ (Maslow) เป็นการศึกษาเพื่อที่จะทำให้ทราบถึงความต้องการของมนุษย์นั้นมีลำดับขั้นตอนที่แน่นอนจากขั้นต่ำไปขั้นสูง ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง แต่การที่มนุษย์จะเกิดความต้องการในแต่ละระดับได้นั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่มนุษย์ทุกคนจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าเสียก่อน เพื่อที่จะทำให้เกิดความต้องการในระดับต่อไป ซึ่งถ้าบุคลากรที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

2. แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

เกรท (Guest.1979: 76) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงปฏิกิริยาของบุคคล ต่อการทำงานหรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลนั้น เกิดจากประสบการณ์ในการทำงาน นั้นหมายความว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลที่เกี่ยวกับมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทน หรือประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์เกี่ยวกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และคุณค่าที่แฝงอยู่ภายในการทำงาน ในชีวิตของบุคคล

ดูบริน (Bubrin.1981: 11) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึงระดับพนักงานขององค์กร มีความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญ ๆ จากสมาชิกในองค์กรนั้น

ติน ปรัชญพฤทธ์ (2530: 266) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิของความเป็นมนุษย์ของบุคลากร ซึ่งเป็นชีวิตการทำงานที่ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ในแต่ละยุคสมัย

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse; & Cumming. 1985: 237-338) ได้วิเคราะห์ลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงาน และเสนอว่าประกอบด้วยลักษณะต่างๆ 8 ด้าน ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) หรือรายได้และประโยชน์ตอบแทน หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้อง กับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับองค์กรอื่น

2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3. การพัฒนาความสามารถของบุคคล (Development of human capacities) หรือโอกาสพัฒนาศักยภาพ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเป็นตัวเองในงานที่ทำ งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญและผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่งอย่างมั่นคง

5. บูรณาการทางสังคม (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยก การปฏิบัติงานและความคิดเห็นได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน

6. ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน ระเบียบเชื้ออำนาจต่อการปฏิบัติงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน (Total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคล มีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่รับผิดชอบ

8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจ ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าคุณค่าองค์กรอันยอดเยี่ยมและรับผิดชอบต่อสังคม

จี้ระ หงส์ลดารมย์ (2533: 27-28) ได้ให้พรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้นการใช้เวลาในช่วงการทำงานจะมีมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ค่าจ้างและสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน

1.ค่าจ้างและสวัสดิการ ซึ่งนับได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานและความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ในครอบครัวและสังคม ค่าจ้างและสวัสดิการของผู้ใช้แรงงานจะแตกต่างกันตามประเภทของตลาดแรงงาน และประเภทของทักษะแรงงาน คือโครงสร้างค่าจ้างและสวัสดิการของตลาดแรงงาน จะจัดสรรตามคุณภาพของทรัพยากรมนุษย์ แรงงานที่มีทักษะสูงจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าแรงงานระดับต่ำ อย่างไรก็ตามสังคมของมนุษย์เป็นสังคมที่ต้องอยู่ร่วมกัน การแบ่งปันผลประโยชน์และความสุขในชีวิตจึงเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งค่าจ้างและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของแรงงาน

2.สภาพการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งของการเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและคุณภาพชีวิตในการทำงาน มนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ ต้องการสภาพแวดล้อมที่ดี สภาพการทำงานจะแตกต่างกันตามขนาดของอุตสาหกรรมในสถานประกอบการ ซึ่งต้องจัดสถานที่ทำงานให้เหมาะสมตามที่กฎหมายบังคับ

3.ความปลอดภัยในการทำงาน ปัจจุบันความปลอดภัยในการทำงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่ง แรงงานในสถานประกอบการประมาณร้อยละ 95 มีเครื่องป้องกันอุบัติเหตุ เช่นอุตสาหกรรม

รถยนต์ อุทสาหกรรมน้ำมัน ธนาคาร เป็นต้น อุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในสถานประกอบการส่วนใหญ่ เกิดจากแรงงานในสถานประกอบการ อันเนื่องมาจากปัญหาด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งกฎหมายประกันสังคมจะช่วยให้ผู้ใช้แรงงานได้รับประโยชน์ในเรื่องการเจ็บป่วย ควบคุมไปกับกองทุนเงินทดแทน

4.การคุ้มครองแรงงาน เป็นกลไกและมาตรการหนึ่งของรัฐบาล เพื่อคุ้มครองแรงงาน ให้มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่เหมาะสม เช่น คุ้มครองเรื่องค่าจ้าง สภาพการจ้างงาน สภาพการทำงาน เป็นต้น อย่างไรก็ตามยังมีนายจ้างกว่าร้อยละ 30 ที่หลีกเลี่ยงและไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นนายจ้างกิจการขนาดเล็ก ที่มีลูกจ้างต่ำกว่า 50 คน จากผลสำรวจของกรมแรงงาน

(มค.-มย.2532) และส่วนใหญ่จัดอยู่ในอุตสาหกรรม การผลิต การก่อสร้าง การค้า และบริการชุมชน

4 .แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

4.1 ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

คำว่า “พฤติกรรม” หรือ “Behavior” หมายถึง กิริยาอาการที่แสดงออกหรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจาก อุปนิสัยที่ได้สะสมมา เกิดจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์ และการศึกษาอบรมต่าง ๆ ในการแสดงออกนี้เป็นได้ทั้งในรูปของการคล้อยตามหรือการต่อต้าน

อัลบานีส (Albanese. 1981: 204) กล่าวว่าพฤติกรรมของการทำงาน หมายถึง การกระทำของคนงาน ที่ผลต่อความสำเร็จต่อ งานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544; อ้างอิงจาก Baruch 1968. *New ways in discipline.*) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของคนขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และ ความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของคนขึ้นอยู่กับความต้องการของคน และความต้องการเป็นผลของสภาพร่างกาย (Physical Condition) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติ และสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของคนนั้นเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์ และการฝึกอบรม นอกจากนั้น ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผล การปฏิบัติงานทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานสาย การลา และการเกิดเหตุผิดพลาดในขณะปฏิบัติงาน

พฤติกรรมของคนบางประการกำหนดบุคลิกภาพ (Personality) และประสบการณ์ในการเรียนรู้ได้ พฤติกรรมของคนโดยทั่วไปมีผลมาจากปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น ภูมิหลังของบุคคล (Biographical characteristics) ความสามารถ (Ability) บุคลิกภาพ (Personality) การเรียนรู้

(Learning) โดยปัจจัยเหล่านี้ มีผลกระทบต่อผลการทำงานและความพึงพอใจของพนักงานด้วย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2541: 47)

روبินส์ (Robbins, 1996) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงาน เพื่อประยุกต์ใช้ความรู้ในการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กร อีกทั้งเป็นการทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลที่มีลักษณะนิสัยของการทำงานที่แตกต่างกัน ในระดับต่างๆ ดังนั้นจึงมุ่งประเด็นไปที่การทำงานของมนุษย์ หรือพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการจัดการงาน และการทำงานของบุคลากรในองค์กร ได้แก่

1. ผลผลิต (Productivity) โดยมุ่งเน้นที่ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน
2. การขาดงาน (Absenteeism) การที่บุคลากรมีลักษณะพฤติกรรมการขาดงานนั้น (Employees fail to report to their jobs.) ย่อมทำให้การจัดการภายในองค์กรเกิดความติดขัดได้หรือเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ได้หลายประการ คือ

- 2.1 ทำให้คุณภาพของผลผลิตลดลง
- 2.2 ระดับการขาดงานที่ยืดตามขอบเขตที่องค์กรกำหนด ย่อมมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กร
- 2.3 ผลประโยชน์ขององค์กร อยู่ที่ลักษณะพฤติกรรม การขาดงานของบุคลากรอยู่ในระดับต่ำ
- 2.4 บางกรณีการขาดงานของบุคลากรอาจเป็นผลดีกว่า ถ้าการมาปฏิบัติงานอย่างไม่ตั้งใจ ทำให้ผลผลิตของงานเสียหายได้

3. การลาออกจากงาน (Turnover) ลักษณะของพฤติกรรมเช่นนี้ ย่อมก่อให้เกิดผลเสียและผลดีต่อองค์กร หลายประการ คือ

- 3.1 องค์กรเกิดความสูญเสียด้านทรัพยากรทั้งทางด้านบุคคล และด้านเงินทุน เช่น
 - 3.1.1 การสูญเสียด้านทรัพยากรบุคคล ในกรณีที่บุคคลนั้นเป็นผู้มีความรู้ และความสามารถ ซึ่งถือเป็นกำลังสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร

- 3.1.2 การสูญเสียด้านงบประมาณ อันเนื่องมาจาก การสรรหาบุคลากรใหม่ตลอดจนการฝึกอบรมให้แก่บุคลากรที่เข้ามาใหม่

- 3.2 เป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานภายในองค์กร

- 3.3 ข้อดี คือ การเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีความสามารถ ได้รับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งภายในองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างการจูงใจให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานได้อีกวิธีหนึ่งและเป็นการลดอัตราการลาออกพนักงานลงได้

4.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ (2539: 9) ได้สรุปความหมายของ ประสิทธิภาพว่าเป็นความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยมีเป้าหมาย ให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้สูงสุด เช่น การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดโดยพิจารณาจากต้นทุน น้อยที่สุด ประหยัดเวลาที่สุด โดยพิจารณาถึงความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ พิจารณาเปรียบเทียบกับผลที่ได้คือ การบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ทิพาดี เมฆสุวรรณ (2538: 2) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึงผลผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณาคือ

1. ประสิทธิภาพ ในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยีที่มีอยู่อย่างประหยัด คุ่มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็วและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงาน และการบริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

จอห์น ดี.มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536: 14-15; อ้างอิงจาก John D.Millet.1980) ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน พิจารณาได้จาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

4.3 พฤติกรรมด้านการหยุดงาน

การหยุดงานหมายถึงการที่พนักงานไม่มาปฏิบัติงานตามปกติ ซึ่งการหยุดอาจมีได้ทั้งการลาหยุด โดยมีเหตุผลต่างๆ มีการแจ้งลาหยุดตามขั้นตอนของแต่ละองค์การ และการหยุดงานจากการขาดงาน โดยไม่ได้รับอนุญาต

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อพนักงานขาดงานน้อยลง

4.4 พฤติกรรมด้านการลาออก

มอเบย์ (Mobley, 1982) ได้ให้ความหมายของการลาออกว่า หมายถึงการที่พนักงานขององค์กรสิ้นสุดสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งการสิ้นสุดสภาพนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การลาออกโดยสมัครใจ (voluntary turnover) หมายถึงการที่พนักงานเป็นผู้ตัดสินใจลาออกเอง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม

2. การลาออกโดยไม่สมัครใจ (involuntary turnover) หมายถึง การที่พนักงานลาออกโดยเขาไม่ได้เป็นผู้เลือกเอง อยู่นอกเหนือการควบคุมของพนักงาน ซึ่งอาจเกิดจากการถูกปลดเพราะพนักงานไม่มีความจำเป็นต่อองค์กรอีกต่อไป หรือเกิดจากการถูกไล่ออก เมื่อพนักงานไม่มีความสามารถเพียงพอ หรือมีพฤติกรรมที่ไม่เป็นที่ยอมรับขององค์กร

แนวทางการศึกษาพฤติกรรมการลาออก โดยค้นหาสาเหตุการลาออกว่าเกิดขึ้นได้อย่างไร และมีผลกระทบต่อองค์กรอย่างไร นักวิชาการชื่อ ลอร์เออร์ (Lawler, 1971: 50) ได้กล่าวถึงการลาออกคือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายอย่าง ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึก 2 อย่างด้วยกันคือ

1. ความต้องการค่าตอบแทนที่สูงขึ้น ทำให้พนักงานขององค์กรมีพฤติกรรมต่างๆ ได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติงานต่ำลง หยุดงาน แสวงหางานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า ซึ่งทำให้เกิดการลาออกในลำดับต่อมา

2. ความตั้งใจในการทำงานลดลง ความรู้สึกนี้ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงาน มีผลทำให้เกิดการขาดงานและลาออกไป แต่อย่างไรก็ตามหากจะสรุปว่าความไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีผลต่อพฤติกรรมการลาออกเสมอไปนั้น คงไม่ถูกต้องนัก เนื่องจากยังมีปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องนอกจากค่าตอบแทน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ความมั่นคงขององค์กร ก็อาจเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการลาออกได้เช่นกัน

เมาว์เดย์ (Mowday, 1981) กล่าวว่า ความตั้งใจที่จะลาออกมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรม 3 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมการลาออกโดยตรง พนักงานจะตัดสินใจลาออกโดยทันที หากเกิดความรู้สึกที่ต้องการจะลาออก แม้ว่าจะยังไม่มีทางเลือกอื่นรองรับก็ตาม

2. พฤติกรรมการค้นหาทางเลือก เมื่อพนักงานมีความตั้งใจที่จะลาออก พนักงานก็จะพยายามหาทางเลือกอื่นมารองรับตอนที่ลาออกไป เพื่อจะได้ไม่ต้องว่างงาน แต่โอกาสที่จะค้นหาทางเลือกนั้น ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันออกไป เช่น อายุ เพศ การศึกษา ฯ รวมทั้งขึ้นอยู่กับสภาพเศรษฐกิจและตลาดแรงงานในขณะนั้นด้วย

3. พฤติกรรมด้านอื่นๆ เมื่อพนักงานทราบว่าตนเองไม่สามารถค้นหาทางเลือกที่ตนปรารถนาได้หรือมีทางเลือกเล็กน้อย พนักงานก็จะยังคงไม่ลาออกจากองค์กร แต่จะมีพฤติกรรมอื่นเกิดขึ้นแทน เช่น การขาดงาน การทำงานไม่เต็มที่ เอาเปรียบเพื่อนร่วมงาน ดิฉญา คีมแอลกอฮอล์ เพื่อลดความวิตกกังวลและความคับข้องใจที่ไม่สามารถลาออกจางานได้

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญชนก อธิพิงศ์วิวัฒน์ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้า ฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยในหัวข้อปัจจัยความสำเร็จในการพัฒนาองค์กร ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านขวัญกำลังใจ ด้านความเชื่ออำนาจควบคุมตนเอง ด้านการจัดการความรู้ ด้านแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมแล้ว มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางถึงสูงกับความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุรศักดิ์ หลายพัฒน์ (2533: 47) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติตามนโยบายของเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับปฏิบัติการ ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติ พวกที่มีความตั้งใจและยอมรับเห็นพ้องต่อการปฏิบัติ เป็นพวกไม่มีปัญหาใดๆ หรือไม่ส่งผลกระทบต่อกรนำนโยบายไปปฏิบัติในทางที่จะไม่สำเร็จ ส่วนพวกที่เหลือที่ไม่เต็มใจปฏิบัติ ไม่เห็นด้วย ได้มีพฤติกรรมตั้งแต่ลดทอนเป้าหมาย เปลี่ยนแปลงเป้าหมาย เปลี่ยนวิธีการ เลื่อนให้เข้าไป สุดท้ายทนไม่ได้ต้องลาออกจากราชการไป

วรณัฐ แสงฉัตรกร (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงศินิตติ้ง จำกัด พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-33 ปี รายได้มากที่สุด คือ 5,501 – 9,500 บาท มีสถานภาพสมรส อายุงานในองค์กรมากที่สุด คือ 1 -7 ปี ตำแหน่งงานที่มากที่สุดคือ พนักงานระดับปฏิบัติการหรือรายวัน แผนกการ์เมนต์ จากการศึกษาคพบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามในด้านปัจจัยจูงใจกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการลาออกหรือการโยกย้ายงาน ในระดับต่ำมาก อย่างมีระดับนัยสำคัญที่ 0.05 กล่าวคือ

เมื่อพนักงานมีปัจจัยสูงในการทำงานเช่น มีลักษณะงานมั่นคงสูง มีสวัสดิการและความปลอดภัยสูง ส่งผลทำให้พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือการโยกย้ายงานน้อยลง

พงศกร อินจับ (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน บริษัทเอกชนในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเป็นผู้นำโดยรวมของหัวหน้างาน บรรยากาศองค์กร โดยรวม พฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ในด้านโครงสร้างองค์กร และเป้าหมายของงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แต่กลับพบว่าการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทเอกชนในระดับสูง

อุไรวรรณ บุญวรรณ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30-39 ปี และโสด มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานมากกว่า 1 ปี พบว่า ผู้ที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย องค์กรควรปรับวิธีการพิจารณาพนักงานในการเลื่อนตำแหน่งให้เกิดความยุติธรรมและเป็นธรรมให้มากที่สุด โดยเฉพาะเรื่องความก้าวหน้าและการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร พนักงานมีความพึงพอใจน้อยที่สุด หน่วยงานควรส่งเสริมการฝึกอบรมทักษะความรู้ให้เพิ่มมากขึ้น เน้นการอบรมและการศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มความรู้ และทักษะในการทำงานให้แก่พนักงาน หากพนักงานมีทัศนคติในการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

ชมพูนุช วรรณคนาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทยฝ่ายขาย บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงานและแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

จันทนา ประสงค์ศิลป์กุล (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่องแรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สายงานระบบ พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในด้านผลตอบแทนในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานในระดับมาก และด้านโอกาสความก้าวหน้าในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความจงรักภักดีอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังพบว่า เพศและระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจไม่ต่างกันสำหรับในด้านของแรงจูงใจกับพฤติกรรมการทำงาน และแรงจูงใจกับความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีแรงจูงใจจะทุ่มเทให้กับการทำงานมาก อีกทั้งยังมีความจงรักภักดีต่อธนาคารมากด้วย ในส่วนของเรื่องผลตอบแทน พบว่า พนักงานมีความต้องการให้ธนาคารปรับฐานเงินเดือนมากที่สุด รองลงมาคือการเบิกค่ารักษาพยาบาล บิดา มารดา บุตร ส่วนที่เหลือคือ

บริการรับส่งฟรี เพิ่มหลักสูตรการฝึกอบรม การให้เงินรางวัล เพิ่มวงเงินค่าทันตกรรม ชุดทำงานฟรี เพิ่มจำนวนค่าครองชีพ เพิ่มวงเงินค่าเล่าเรียนบุตร คຸ້ມครองการตงาน และเพิ่มเงินสมทบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพตามลำดับ

สุพิชญา อรุณวงษ์ (2550) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัทวิศวกรรม จำกัด ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 31 ปี 7 เดือน การศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป รายได้ต่อเดือน 36,000 บาทขึ้นไป สถานภาพโสดและมีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 7 ปี 9 เดือน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานภาพ ต่างกัน จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการลาออกจากงาน และด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานลดลง ซึ่งอาจเป็นผลมาจาก มีความจำเป็นทางด้านค่าครองชีพมากกว่าพนักงานโสด จึงไม่อยากถูกตัดเงินเดือนจากสาเหตุการขาดงาน จึงทำให้มีการขาดงานลดลง และพบว่า ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด ในทิศทางเดียวกัน โดยพนักงานมีความตั้งใจและยินดีที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มทักษะความรู้ บรรยาการในการทำงานเป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และมีผลต่อพฤติกรรมการมาทำงานสาย และการลาออกจากงานลดลง

พลินี อัครจวนนท์ (2549) ศึกษางานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าบรรยาการขององค์กร ด้านการสนับสนุนและความผูกพันต่อองค์กรด้านความต้องการเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นในด้านพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี คือ พนักงานมีการเพิ่มผลผลิตเพิ่มขึ้น มีพฤติกรรมการมาทำงานสาย/ขาดงานน้อยลง มีแนวโน้มการทำงานต่ออยู่ในระดับไม่แน่ใจ และพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในการทำงานอยู่ในระดับพอใจมาก พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการมาทำงานสาย/ขาดงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

นุสรา โพธิ์งาม (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด รายได้ต่อเดือน 7,500 – 20,000 บาท และมีอายุนานน้อยกว่า 5 ปี จากการศึกษพบว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พนักงานมี

ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยแรงใจ ในด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์โดยรวมอยู่ในระดับสูงสุด การสร้างความพอใจและแรงจูงใจให้กับพนักงาน จะมีผลให้พนักงานมีความมุ่งมั่น ตั้งใจ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน และสามารถพัฒนาทักษะการทำงาน คิดค้นหาแนวทางในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้า เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหาร
สาขายานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการสุ่มตัวอย่างของการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสาขา ของ
ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ จำนวน 14 สาขา พนักงานจำนวน 172
คน (ข้อมูล ณ.1 กันยายน 2555 จากธนาคารทหารไทย สำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นตัวแทนของประชากรโดยใช้วิธีการสุ่ม
ตัวอย่างโดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane's ดังสูตรต่อไปนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2549: 178)

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	แทน	ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดตัวอย่างโดยต้องการให้เกิดความผิดพลาดจากความคลาดเคลื่อนของ
การสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ 0.5 กำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95

แทนค่า
$$n = \frac{172}{1 + (172 \times 0.05^2)}$$

$$n = 120.27$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 120 ตัวอย่าง
ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบมีขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้โควตา (Quota sampling) จากจำนวนพนักงาน
ธนาคารทหารไทย พื้นที่เขตสมุทรปราการ แต่ละสาขา โดยกำหนดให้โควตาประชากร สาขาละ 8 คน
จากจำนวน 14 สาขา ได้แก่สาขา

1. สาขาสมุทรปราการ
2. สาขาปู่เจ้าสมิงพราย
3. สาขาถนนเทพารักษ์
4. สาขาอิมพีเรียล สำโรง
5. สาขาถนนศรีนครินทร์-สาขลา
6. สาขาถนนเทพารักษ์ กม.22
7. สาขาสุขุมวิท กม.28-สมุทรปราการ
8. สาขาถนนเทพารักษ์ กม.3
9. สาขาเมกา บางนา
10. สาขาถนนสุขุมวิท-สำโรง3
11. สาขาถนนเทพารักษ์ กม.12
12. สาขาถนนสายลวด-สมุทรปราการ
13. สาขาเทสโก้ โลตัส ศรีนครินทร์
14. สาขาเมืองใหม่บางพลี

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือก
เก็บตัวอย่างเฉพาะผู้ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จนครบจำนวนขนาดตัวอย่าง 120
ตัวอย่าง

2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง กับประสิทธิภาพในการ
ทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. ปรับปรุงและดัดแปลงเป็นแบบสอบถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และเสนอแนะเพิ่มเติม
4. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ กับกลุ่มตัวอย่าง 30 ตัวอย่าง เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา.2550 :34-35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2553 :343)

ตาราง1 แสดงค่าความเชื่อมั่น

ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านแรงจูงใจ	
ด้านความต้องการความสำเร็จ	0.744
ด้านความต้องการอำนาจ	0.703
ด้านความต้องการความผูกพัน	0.698
ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	
ด้านผลตอบแทน	0.850
ด้านสิ่งแวดล้อม	0.802
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	0.819
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.803
ด้านบูรณการทางสังคม	0.825
ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	0.881
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	0.839
ด้านความภูมิใจในองค์กร	0.752
ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมการทำงาน	
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	0.692
ด้านการไม่หยุดงาน	0.751
ด้านการไม่ลาออกจากงาน	0.854

จากการศึกษาของ Sekaran,Uma ปี คศ.1992 กล่าวว่า ค่าความเชื่อมั่นต้องมีค่าอย่างน้อย 0.60 ขึ้นไป จึงจะสามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ (ระพีพรรณ ถาวรวันชัย.2546:55)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประเมินค่าชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบบสอบถาม เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน โดยอาศัยข้อมูลจาก ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตธุรกิจสาขาสมุทรปราการ ในการพิจารณาแบ่งช่วง เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง โดยใช้มาตราวัด แบบมาตรานามบัญญัติ (Nominal scale)

ส่วนที่ 1.2 อายุ โดยใช้มาตราวัด แบบมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยมีเกณฑ์ในการคำนวณอายุดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 20}{4} = 10$$

ช่วงอายุ 20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

51 - 60 ปี

ส่วนที่ 1.3 สถานภาพ โดยใช้มาตราวัด แบบมาตรานามบัญญัติ(Nominal scale)

ได้แก่ - โสด

- สมรส

- หย่าร้าง

ส่วนที่ 1.4 ระดับการศึกษา โดยใช้มาตราวัด แบบมาตรานามบัญญัติ(Nominal scale)

- ได้แก่ - ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 1.5 อายุงาน โดยใช้มาตราวัด แบบมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- น้อยกว่า 3 ปี
- 3 - 6 ปี
- 7 - 10 ปี
- มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 1.6 ระดับตำแหน่งงาน โดยใช้มาตราวัด แบบมาตรานามบัญญัติ(Nominal scale)

- ได้แก่ - เจ้าหน้าที่
- เจ้าหน้าที่อาวุโส
- ผู้จัดการ
- ผู้ช่วยผู้อำนวยการ
- รองผู้อำนวยการ

ส่วนที่ 1.7 เงินเดือน โดยใช้มาตราวัด แบบมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale)

- ได้แก่ - ไม่เกิน หรือเท่ากับ 20,000 บาท
- 20,001 - 40,000 บาท
- 40,001 - 60,000 บาท
- ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (Likert) ชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นของตัวพนักงาน ที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ระดับ 5
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	ระดับ 4
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	หมายถึง	ระดับ 3
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ระดับ 2
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ระดับ 1

ด้านแรงจูงใจ มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นรายละเอียดดังนี้

- | | |
|-------------------------|-------------|
| 1 ความต้องการความสำเร็จ | จำนวน 3 ข้อ |
| 2 ความต้องการอำนาจ | จำนวน 3 ข้อ |
| 3 ความต้องการความผูกพัน | จำนวน 3 ข้อ |

การอธิบายผลการวิจัย ของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด}-\text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (Likert) ชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นของตัวพนักงานที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ระดับ 5
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	ระดับ 4
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	หมายถึง	ระดับ 3
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ระดับ 2
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ระดับ 1

ด้านคุณภาพชีวิต มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 24 ข้อ โดยแบ่งเป็นรายละเอียดดังนี้

1 ผลตอบแทน	จำนวน 3 ข้อ
2 สิ่งแวดล้อม	จำนวน 3 ข้อ
3 การพัฒนาความสามารถของบุคคล	จำนวน 3 ข้อ
4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	จำนวน 3 ข้อ
5 บุรณการทางสังคม	จำนวน 3 ข้อ
6 ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	จำนวน 3 ข้อ
7 ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	จำนวน 3 ข้อ
8 ความภูมิใจในองค์กร	จำนวน 3 ข้อ

การอภิปรายผลการวิจัย ของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค
ชั้น (Interval Scale) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านคุณภาพชีวิตอยู่ใน
ระดับสูงมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านคุณภาพชีวิตอยู่ใน
ระดับสูง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านคุณภาพชีวิตอยู่ใน
ระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านคุณภาพชีวิตอยู่ใน
ระดับต่ำ

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านคุณภาพชีวิตอยู่ใน
ระดับต่ำมาก

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่ดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ข้อลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ของ ลิเคอร์ท (Likert) ชนิด 5 ตัวเลือก โดยแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึก ความคิดเห็นของตัวพนักงานที่มีต่อคำถามแต่ละข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ

ผู้ตอบเห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ระดับ 5
ผู้ตอบเห็นด้วย	หมายถึง	ระดับ 4
ผู้ตอบไม่แน่ใจ	หมายถึง	ระดับ 3
ผู้ตอบไม่เห็นด้วย	หมายถึง	ระดับ 2
ผู้ตอบไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	หมายถึง	ระดับ 1

ด้านพฤติกรรมการทำงาน มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 9 ข้อ โดยแบ่งเป็นรายละเอียดดังนี้

- | | |
|---------------------|-------------|
| 1 ประสิทธิภาพของงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 2 การไม่หยุดงาน | จำนวน 3 ข้อ |
| 3 การไม่ลาออกจากงาน | จำนวน 3 ข้อ |

การอภิปรายผลการวิจัย ของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการคำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านพฤติกรรมการทำงาน อยู่ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง พนักงานมีความเห็นด้วยด้านพฤติกรรมการทำงาน อยู่ระดับต่ำมาก

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00	หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20	หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40	หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60	หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดี
คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80	หมายถึง พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับไม่ดีมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

โครงการวิจัยนี้ผู้ศึกษาวิจัย ได้ศึกษา ข้อมูลปฐมภูมิและข้อมูลทุติยภูมิ เพื่อช่วยสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการวิจัย และช่วยออกแบบสอบถาม ตลอดจนช่วยให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น โดยมีแหล่งที่มาของข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 ตัวอย่าง โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจนครบทั้งจำนวน โดยขอความร่วมมือจากองค์กร การตอบแบบสอบถามผู้ตอบเป็นผู้กรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า ข้อมูลจาก อินเทอร์เน็ต [http:// tdc.thailis.or.th/tdc/](http://tdc.thailis.or.th/tdc/) จากเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อมาสร้างเป็นแบบสอบถาม

4.การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1.ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ จำนวน 30 ชุด แล้วดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง พร้อมตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยวิธีการของครอนบัค

2.นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ทั้งหมด

3.ตรวจสอบจำนวน และความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทุกฉบับ แล้วทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

5.นำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ในการคำนวณค่าสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป และวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติการวิเคราะห์พื้นฐาน สำหรับใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา(Descriptive analysis) ที่เหมาะสมในครั้งนี้

1.สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentages) ใช้วิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ การวิจัยธุรกิจ 2548. :213)

โดยใช้สูตร

$$p = \frac{f \times 100}{N}$$

เมื่อ

p แทน ค่าสถิติร้อยละ

f แทน ความถี่ของข้อมูล

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Arithmetic mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่างๆ

โดยใช้สูตร

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

n เมื่อ

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

X_i แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

X^2 แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 แสดงว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูง โดยใช้สูตร

$$\alpha = \frac{k \text{Covariance} / \text{Variance}}{1 + (k - 1) \text{Covariance} / \text{Variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มเท่ากันหรือไม่โดยใช้ Levene's Test หากผลการทดสอบความแปรปรวนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 135)

1) กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ $df = n_1 + n_2 - 2$

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีองศาอิสระ

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

เมื่อ t แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
 $\overline{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$
 S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

$$\text{โดยที่ } S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

เมื่อ S_i^2 แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$
 n_i แทน จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างที่ i ; $i = 1, 2$

3.2 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ในเรื่องของตัวแปรด้าน อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน โดยใช้สูตร

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F - test สามารถเขียนได้ดังนี้

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าแจกแจงที่ใช้พิจารณาใน F- distribution
	MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายใน (Mean Square Within Groups)

F-test โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 114)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	k - 1	SS_b	$MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในประชากร	n - k	SS_w	$MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$	
รวม	n - 1	SS_t		

เมื่อ	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	k	แทน	จำนวนกลุ่ม
	k - 1	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันระหว่างกลุ่ม (dfb)
	n - k	แทน	Degree of freedom สำหรับการแปรผันภายในกลุ่ม (dfw)
	SS_b	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Group sum of Square)
	SS_w	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Group sum of Square)

ความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่ม

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

$$\text{โดยที่ } MSW = \sum_{i=1}^k \left(\frac{1-n}{N} \right) F_i^2$$

เมื่อ B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown's Test

MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MSW แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

N แทน ขนาดประชากร

F_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95 % โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง

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

เมื่อ $n_i \neq n_j$

$$r = n - k$$

LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test

ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_W)

n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

หรือวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ (Dunnett T3) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 161)

$$\overline{d_D} = \sqrt[4]{\frac{2(MS_{S/A})}{\sqrt{s}}}$$

เมื่อ	$\overline{d_D}$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ผลการวิเคราะห์สามารถบอกให้ทราบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม และสามารถทราบถึงทิศทางของ ความสัมพันธ์โดยหาความสัมพันธ์ได้จากสมการดังนี้

$$Y = f(X_1, X_2, \dots, X_k)$$

เมื่อ $X_1, X_2, \dots, X_k$ = ตัวแปรอิสระ
 Y = ตัวแปรตาม



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำนวน 120 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อต่างๆ ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
$F - Prob., p$	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
B	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Unstandardized)
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
R^2_{Adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว
Y	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปแบบคะแนนดิบ
Z	แทน	ค่าสมการทำนายในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของงานวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี กรุงเทพมหานคร พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้คือ

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในด้านผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี กรุงเทพมหานคร พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานประจำสำนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน โดยแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	24	20.0
หญิง	96	80.0
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 2 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขา งานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามเพศ พบว่า จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 120 คน เพศชายจำนวน 24 คน (ร้อยละ 20.0) เป็นเพศหญิง 96 คน (ร้อยละ 80.0) โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	56	46.7
31-40 ปี	31	25.8
41-50 ปี	26	21.7
51-60 ปี	7	5.8
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 3 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 7 คน ซึ่งเป็นจำนวนน้อย จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 41-50 ปีขึ้นไป เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ 41 ปีขึ้นไป ดังตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20-30 ปี	56	46.7
31-40 ปี	31	25.8
41-50 ปี	33	27.5
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 4 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุ เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 46.7) รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 33 คน (ร้อยละ 27.5) ถัดมาเป็นผู้มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 25.8) ตามลำดับ

ตาราง 5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	75	62.5
สมรส / อยู่ด้วยกัน	41	34.2
หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่	4	3.3
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 5 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่มีจำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.3) ซึ่งเป็นจำนวนน้อย จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ โสด และหย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่ เข้าด้วยกัน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ดังตาราง 6

ตาราง 6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด / หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	79	65.8
สมรส / อยู่ด้วยกัน	41	34.2
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 6 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านสถานภาพ เมื่อพิจารณาตามสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสด/ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จำนวน 79 คน (ร้อยละ 65.8) และสมรส / อยู่ด้วยกันจำนวน 41 คน (ร้อยละ 34.2) โดยสรุปผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดเป็นส่วนใหญ่

ตาราง 7 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	103	85.8
สูงกว่าปริญญาตรี	17	14.2
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 7 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านระดับการศึกษา ได้ดังนี้ เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า มีระดับปริญญาตรี 103 (ร้อยละ 85.8) สูงกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 17 คน (ร้อยละ 14.2) โดยสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตาราง 8 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
อายุงาน		
น้อยกว่า 3 ปี	45	37.5
3 – 6 ปี	19	15.8
7 – 10 ปี	9	7.5
มากกว่า 10 ปีขึ้นไป	47	39.2
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 8 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านอายุงาน เมื่อพิจารณาตามอายุงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปีขึ้นไป จำนวน 47 คน (ร้อยละ 39.2) รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปีขึ้นไป จำนวน 45 คน (ร้อยละ 37.5) ถัดมาเป็นผู้มีอายุงาน 3-6 ปี จำนวน 19 คน (ร้อยละ 15.8) และเป็นผู้ที่มีอายุงาน 7-10 ปี จำนวน 9 คน (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ

ตาราง 9 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่งงาน		
เจ้าหน้าที่	47	39.2
เจ้าหน้าที่อาวุโส	31	25.8
ผู้จัดการ	29	24.2
ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	13	10.8
รองผู้อำนวยการ	0	0.0
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 9 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานด้านระดับตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาตามระดับตำแหน่งงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ จำนวน 47 คน (ร้อยละ 39.2) รองลงมาเป็น เจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 31 คน (ร้อยละ 25.8) ถัดมาเป็นผู้จัดการ 29 คน (ร้อยละ 24.2) ผู้ช่วยผู้อำนวยการ 13 คน (ร้อยละ 10.8) และรองผู้อำนวยการ 0 คน (ร้อยละ 0.0) ตามลำดับ

ระดับผู้จัดการ จำนวน 29 คน (ร้อยละ 24.2) และเป็นระดับผู้ช่วยผู้อำนวยการ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 10.8) ตามลำดับ

ตาราง 10 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเงินเดือนต่อเดือน

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
เงินเดือนต่อเดือน		
ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท	62	51.7
20,001 – 40,000 บาท	43	35.8
40,001 – 60,000 บาท	11	9.2
60,001 ขึ้นไป	4	3.3
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 10 จะพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 60,001 บาท ปีขึ้นไป มีจำนวน 4 คน ซึ่งเป็นจำนวนน้อย จึงได้ทำการรวมกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเงินเดือน 40,001-60,000 บาทไป เข้าด้วยกัน ดังตาราง 11

ตาราง 11 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเงินเดือนต่อเดือน เมื่อทำการรวมกลุ่มใหม่

ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล	จำนวนพนักงาน (คน)	ร้อยละ
เงินเดือนต่อเดือน		
ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท	62	51.7
20,001 – 40,000 บาท	43	35.8
40,001 – 60,000 บาท	15	12.5
รวมทั้งหมด	120	100

จากตาราง 11 สามารถอธิบายลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานด้านเงินเดือน เมื่อพิจารณาตามเงินเดือนต่อเดือน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนต่อเดือน ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 62 คน (ร้อยละ 51.7) รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 40,000

บาท จำนวน 43 คน (ร้อยละ 35.8) และเป็นผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 – 60,000 บาท จำนวน 15 คน (ร้อยละ 12.5) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีกสิสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 แสดงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านโดยรวม

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น (มีแรงจูงใจ)
ด้านความต้องการสำเร็จ	4.20	0.454	มาก
ด้านความต้องการอำนาจ	3.75	0.558	มาก
ด้านความต้องการความผูกพัน	4.15	0.571	มาก
ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวม	4.03	0.388	มาก

จากตาราง 12 แสดงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน ของพนักงานสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.03 และสามารถจำแนกปัจจัยด้านแรงจูงใจเป็นรายด้าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก ในด้านความต้องการความผูกพัน ความต้องการความสำเร็จ และความต้องการอำนาจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 3.75 และ 4.15 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้าน เป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น (มีแรงจูงใจ)
ด้านความต้องการความสำเร็จ			
ท่านกำหนดเป้าหมายที่ทำทนายอยู่เสมอ	4.14	0.584	มาก
ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย	4.41	0.542	มากที่สุด
ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ	4.05	0.454	มาก
ด้านความต้องการอำนาจ			
ท่านสามารถจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามที่ท่านต้องการได้	3.93	0.590	มาก
ท่านชอบลักษณะงานที่ต้องมีการควบคุมดูแลการทำงานของผู้อื่น	3.63	0.809	มาก
ท่านมักจะได้รับเลือกเป็นหัวหน้ากลุ่มในการทำกิจกรรมในองค์กร	3.68	0.712	มาก
ด้านความต้องการความผูกพัน			
ท่านมีการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหลังเวลางานบ่อยครั้ง	3.93	0.832	มาก
ท่านชอบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.21	0.660	มากที่สุด
ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	4.34	0.667	มากที่สุด

จากตาราง 13 แสดงปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความต้องการความสำเร็จ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

1.1 ท่านกำหนดเป้าหมายที่ทำทนายเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.14

1.2 ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อบ่มงูเป้าหมาย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.41

1.3 ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.05

2. ด้านความต้องการอำนาจ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้

2.1 ท่านสามารถจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามที่ท่านต้องการได้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.93

2.2 ท่านชอบลักษณะงานที่ต้องมีการควบคุมดูแลการทำงานของผู้อื่น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.63

2.3 ท่านมักจะได้รับเลือกเป็นหัวหน้ากลุ่มในการทำกิจกรรมในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.68

3. ด้านความต้องการความผูกพัน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้

3.1 ท่านมีการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหลังเวลางานบ่อยครั้ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.93

3.2 ท่านชอบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.21

3.3 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีคะแนนเฉลี่ย 4.34

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในด้านผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 14 แสดงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 8 ด้านโดยรวม

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น (มีคุณภาพชีวิต)
ด้านผลตอบแทน	3.20	0.880	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อม	3.84	0.648	ดี
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล	3.90	0.582	ดี
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน	3.76	0.651	ดี
ด้านบูรณาการทางสังคม	4.06	0.562	ดี
ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	3.78	0.642	ดี
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	3.41	0.765	ดี
ด้านภาคภูมิใจในองค์กร	3.88	0.688	ดี
ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตโดยรวม	3.73	0.500	ดี

จากตาราง 14 แสดงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านผลตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20 ถัดมาเป็นปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.84 3.90 3.76 4.06 3.78 3.41 และ 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 8 ด้าน
เป็นรายชื่อ

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น (มีคุณภาพชีวิต)
ด้านผลตอบแทน			
ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ	3.26	1.008	ปานกลาง
ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่	3.16	0.961	ปานกลาง
การจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆขององค์กรมีความชัดเจน	3.19	1.035	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อม			
เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานของท่านมีครบถ้วนเพียงพอ	3.70	0.784	ดี
สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมและสะดวกในการทำงาน	3.91	0.778	ดี
สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง	3.93	0.724	ดี
ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล			
องค์กรของท่านส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน	3.95	0.720	ดี
ท่านได้รับการอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง	3.83	0.665	ดี
ท่านสามารถนำความรู้ มาใช้ประกอบการทำงานได้อย่างอิสระ	3.93	0.650	ดี
ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน			
ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการจัดเตรียมความพร้อมให้พนักงานก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	3.78	0.769	ดี
ท่านได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง	3.63	0.798	ดี
ท่านเชื่อว่าธนาคารทหารไทยมีความมั่นคงเพียงพอ	3.88	0.740	ดี

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	ระดับความคิดเห็น (มีคุณภาพชีวิต)
<u>ด้านบูรณาการทางสังคม</u>			
ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ในการร่วมกิจกรรม กลุ่มเสมอ	4.03	0.647	ดี
ท่านได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน เป็นอย่างดี	4.08	0.610	ดี
ท่านรู้สึกอยากมาทำงานเพื่อที่จะได้พบเพื่อนร่วมงาน และลูกค้า	4.10	0.640	ดี
<u>ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน</u>			
ระเบียบข้อบังคับเอื้ออำนวยต่อการทำงานถูกต้อง	3.81	0.690	ดี
ระเบียบข้อบังคับ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	3.76	0.767	ดี
ท่านได้รับการสื่อสาร เรื่องระเบียบข้อบังคับอย่าง ถูกต้องและชัดเจน	3.79	0.685	ดี
<u>ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน</u>			
ท่านได้รับสวัสดิการที่เพียงพอต่อชีวิต นอกเหนือจาก เงินเดือน	3.36	0.896	ปานกลาง
ท่านมีเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่อย่างเพียงพอ	3.40	0.874	ปานกลาง
มีการจัดสรรเวลาทำงานและเลิกงานอย่างเหมาะสม	3.50	0.870	ดี

ตาราง 15 (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น (มีคุณภาพชีวิต)
ด้านความภูมิใจในองค์กร			
ท่านพร้อมที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้	4.09	0.860	ดี
ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีคนพูดถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย	4.04	0.803	ดี
ท่านจะทำงานอยู่กับธนาคารทหารไทย ไปจนเกษียณ	3.53	0.860	ดี

จากตาราง 15 แสดงปัจจัยคุณภาพชีวิต ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ได้แก่ ปัจจัยด้านผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อ ตามลำดับ ดังนี้

1.1 ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.26 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านผลตอบแทนที่ได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.16 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติอยู่ อยู่ในระดับปานกลาง

1.3 การจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆขององค์กรมีความชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.19 หมายถึง พนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการรับรู้การจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆขององค์กรมีความชัดเจน อยู่ในระดับปานกลาง

2. ด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

2.1 เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานของท่านมีครบถ้วนเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.70 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานที่ครบถ้วนเพียงพอ อยู่ในระดับดี

2.2 สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมและสะดวกในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.91 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการมีสภาพแวดล้อมในที่ทำงานเหมาะสมและสะดวกในการทำงาน อยู่ในระดับดี

2.3 สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการมีสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยสูง อยู่ในระดับดี

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

3.1 องค์กรของท่านส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.95 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาความสามารถ อยู่ในระดับดี

3.2 ท่านได้รับการอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.83 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการได้รับการอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับดี

3.3 ท่านสามารถนำความรู้ มาใช้ประกอบการทำงานได้อย่างอิสระ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.93 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการสามารถนำความรู้ มาใช้ประกอบการทำงานได้อย่างอิสระ อยู่ในระดับดี

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

4.1 ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการจัดเตรียมความพร้อมให้พนักงานก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน อยู่ในระดับดี

4.2 ท่านได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.63 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง อยู่ในระดับดี

4.3 ท่านเชื่อว่าธนาคารทหารไทยมีความมั่นคงเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.88 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านการมีที่ทำงานมีความมั่นคงเพียงพอ อยู่ในระดับดีมาก

5. ด้านบูรณาการทางสังคม ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

5.1 ท่านมีโอกาสดูได้แสดงความคิดเห็น ในการร่วมกิจกรรมกลุ่มเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.03 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการได้แสดงความคิดเห็น ในการร่วมกิจกรรม อยู่ในระดับดี

5.2 ท่านได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.08 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดี

5.3 ท่านรู้สึกอยากมาทำงานเพื่อที่จะได้พบเพื่อนร่วมงานและลูกค้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.10 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการอยากมาทำงาน อยู่ในระดับดี

6. ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

6.1 ระเบียบข้อบังคับ เอื้ออำนวยต่อการทำงานอย่างถูกต้อง ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.81 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านระเบียบข้อบังคับ เอื้ออำนวยต่อการทำงานอยู่ในระดับดี

6.2 ระเบียบข้อบังคับทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.76 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านระเบียบข้อบังคับทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับดี

6.3 ท่านได้รับการสื่อสาร เรื่องระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้องและชัดเจน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.79 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการได้รับการสื่อสารเรื่องระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้องและชัดเจน อยู่ในระดับดี

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

7.1 ท่านได้รับสวัสดิการที่เพียงพอต่อชีวิต นอกเหนือจากเงินเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการได้รับสวัสดิการที่เพียงพอต่อชีวิต อยู่ในระดับปานกลาง

7.2 ท่านมีเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่อย่างเพียงพอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.40 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านการมีเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่ อยู่ในระดับดี

7.3 มีการจัดสรรเวลาทำงานและเลิกงานอย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านเวลาทำงานและเลิกงานอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับดี

8. ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้

8.1 ท่านพร้อมที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.09 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรที่บอกกับบุคคลอื่นว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้ อยู่ในระดับดีมาก

8.2 ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีคนพูดถึงองค์กรในทางเสีย ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.04 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิต ด้านความภาคภูมิใจในองค์กรทำให้รู้สึกต่อต้านเมื่อมีคนพูดถึงองค์กรในทางเสีย อยู่ในระดับดี

8.3 ท่านจะทำงานอยู่กับธนาคารทหารไทย ไปจนเกษียณ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.53 หมายถึงพนักงานมีคุณภาพชีวิตด้านความภาคภูมิใจในองค์กรทำให้รู้สึกอยากทำงานอยู่กับธนาคารทหารไทย ไปจนเกษียณ อยู่ในระดับดี

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้าน

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ประสิทธิภาพในการทำงาน	4.11	0.439	ดี
การไม่หยุดงาน	4.43	0.502	ดีมาก
การไม่ลาออกจากงาน	3.58	0.744	ดี
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	4.04	0.417	ดี

จากตาราง 16 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีกิจ
สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ซึ่งจากพฤติกรรมโดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี
โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.04 สามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11 ด้านการไม่หยุดงาน ผู้ตอบ
แบบสอบถามมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.43 และด้านการไม่ลาออกจากการงาน
ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58

ตาราง 17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับพฤติกรรมการทำงานของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม โดยพิจารณาจาก 3 ด้านจำแนกเป็นรายชื่อ

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน			
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้	3.97	0.607	ดี
ท่านสามารถบริการลูกค้าได้ตามเวลามาตรฐานของธนาคาร	4.13	0.528	ดี
ท่านสามารถให้บริการที่ดี จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจเสมอ	4.25	0.538	ดีมาก
ด้านการไม่หยุดงาน			
ท่านไม่เคยลาหยุด หากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา	4.45	0.578	ดีมาก
ท่านใช้สิทธิการลา ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ เมื่อจำเป็นเท่านั้น	4.37	0.660	ดีมาก
ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบ	4.57	0.546	ดีมาก
ด้านการไม่ลาออก			
ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงาน	3.55	0.839	ดี
ท่านพึงพอใจในงานของตนเองแล้ว	3.74	0.845	ดี
ท่านจะไม่ลาออกจากการงาน ก่อนเกษียณ	3.48	0.869	ดี

จากตาราง 17 แสดงพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จากพฤติกรรมการทำงานสามารถจำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 3.97

1.2 ท่านสามารถบริการลูกค้าได้ตามเวลามาตรฐานของธนาคาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี มีคะแนนเฉลี่ย 4.13

1.3 ท่านสามารถให้บริการที่ดีจนลูกค้าเกิดความพึงพอใจเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.25

2. ด้านการไม่หยุดงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

2.1 ท่านไม่เคยลาหยุด หากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมากมีคะแนนเฉลี่ย 4.45

2.2 ท่านใช้สิทธิการลา ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ เมื่อจำเป็นเท่านั้น ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.37

2.3 ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชารับทราบท่านมาทำงานตรงเวลาเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก มีคะแนนเฉลี่ย 4.57

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้

3.1 ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55

3.2 ท่านพึงพอใจในงานของตนเองแล้ว ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.74

3.3 ท่านจะไม่ลาออกจากงาน ก่อนเกษียณ ผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเป็น 3.48

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

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

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances not assumed โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ตัวแปร ที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	เพศ	n	t-test for Equality of Means				
						$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพ การทำงาน	Equal variances assumed	0.530	0.468	ชาย	24	4.11	0.402	-.031	118	0.975
	Equal variances not assumed			หญิง	96	4.11	0.450			
การไม่หยุดงาน	Equal variances assumed	0.567	0.453	ชาย	24	4.41	0.583	-.212	118	0.833
	Equal variances not assumed			หญิง	96	4.44	0.482			
การไม่ลาออก จากงาน	Equal variances assumed	0.014	0.907	ชาย	24	3.72	0.726	1.002	118	0.318
	Equal variances not assumed			หญิง	96	3.55	0.749			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.468 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านประสิทธิภาพการทำงานจำแนกตามเพศ พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.975 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการไม่หยุดงานในการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.453 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านการไม่หยุดงาน จำแนกตามเพศ พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.833 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการไม่ลาออกจากงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.907 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านการไม่ลาออกจากงาน จำแนกตามเพศ พบว่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.318 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี สาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี ภาษีสาขาส่งเสริมการค้าขาย พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุ

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	1.895	3	116	0.134
ด้านการไม่หยุดงาน	2.157	3	116	0.097
ด้านการไม่ลาออกจากงาน	0.920	3	116	0.434

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านอายุ พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน พบว่าค่า p เท่ากับ 0.134 0.097 และ 0.434 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ กลุ่มข้อมูลด้านอายุมีค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob

มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขา งานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between Groups	3	0.261	0.087	0.443	0.722
	Within Groups	116	22.758	0.196		
	Total	119	23.019			
การไม่หยุดงาน	Between Groups	3	0.297	0.099	0.386	0.763
	Within Groups	116	29.704	0.256		
	Total	119	30.000			
การไม่ลาออกจากงาน	Between Groups	3	0.935	0.312	0.556	0.645
	Within Groups	116	65.09	0.561		
	Total	119	66.03			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.722 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการไม่หยุดงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.763 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มี

พฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.645 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน of พนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

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

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances not assumed

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test โดยมีสมมติฐาน ดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปร ที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances	F	Sig.	สถานภาพ	n	t-test for Equality of Means				
						$\bar{x}$	S.D.	t	df	p
ประสิทธิภาพการทำงาน	Equal	1.921	0.168	โสด	79	4.10	0.467	-0.147	118	0.884
	variances assumed									
	Equal			สมรส/	41	4.12	0.385			
	variances not assumed			อยู่ด้วยกัน						
การไม่หยุดงาน	Equal	2.029	0.157	โสด	79	4.41	0.472	-0.691	118	0.491
	variances assumed									
	Equal			สมรส/	41	4.48	0.558			
	variances not assumed			อยู่ด้วยกัน						
การไม่ลาออกจากงาน	Equal	1.420	0.236	โสด	79	3.64	0.684	1.211	118	0.228
	variances assumed									
	Equal			สมรส/	41	3.47	0.847			
	variances not assumed			อยู่ด้วยกัน						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.168 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.884 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการไม่หยุดงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.157 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านการไม่หยุดงาน จำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.491 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.236 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t -test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านการไม่ลาออกจากงาน จำแนกตามสถานภาพสมรสพบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.228 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการไม่ลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 22 (ต่อ)

ตัวแปร ที่ศึกษา	Levene's Test for Equality of Variances		Sig.	ระดับ การศึกษา	n	$\bar{x}$	t-test for Equality of Means			
	F						S.D.	t	df	p
การไม่ หยุดงาน	Equal	0.670	0.415	ปริญญา ตรี	103	4.42	0.495	-4.81	118	0.632
	variances assumed									
	Equal			สูงกว่า ปริญญา ตรี	17	4.49	0.554			
	variances not assumed									
การไม่ ลาออก จากงาน	Equal	0.905	0.343	ปริญญา ตรี	103	3.65	0.741	2.754	118	0.007**
	variances assumed									
	Equal			สูงกว่า ปริญญา ตรี	17	3.13	0.612			
	variances not assumed									

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.834 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านประสิทธิภาพการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.080 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน

ทำงานในด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการไม่หยุดงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.415 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านการไม่หยุดงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.632 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.343 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม จึงทดสอบความแตกต่างด้วยค่า t-test กรณี Equal variances assumed ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ในด้านการไม่ลาออกจากงาน จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านการไม่ลาออกจากงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : อายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านอายุงาน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	1.505	3	116	0.217
ด้านการไม่หยุดงาน	0.452	3	116	0.716
ด้านการไม่ลาออกจากงาน	0.007	3	116	0.999

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านอายุงาน พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน พบว่าค่า p เท่ากับ 0.217 0.716 และ 0.999 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ กลุ่มข้อมูลด้านอายุงานมีค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F -Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบ

เชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขา งานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามอายุงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between Groups	3	1.355	0.452	2.419	0.070
	Within Groups	116	21.664	0.187		
	Total	119	23.019			
การไม่หยุดงาน	Between Groups	3	0.679	0.226	0.895	0.446
	Within Groups	116	29.322	0.253		
	Total	119	30.000			
การไม่ลาออกจากงาน	Between Groups	3	1.655	0.552	0.994	0.398
	Within Groups	116	64.378	0.555		
	Total	119	66.033			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.070 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการไม่หยุดงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.446 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.398 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาสายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านระดับตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	0.967	3	116	0.411
ด้านไม่การหยุดงาน	0.421	3	116	0.703
ด้านการไม่ลาออกจากงาน	0.379	3	116	0.768

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน การไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน พบว่าค่า p เท่ากับ 0.411 0.703 และ 0.768 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ กลุ่มข้อมูลด้านระดับตำแหน่งงานมีค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขา งานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between Groups	3	1.423	0.474	2.548	0.059
	Within Groups	116	21.596	0.186		
	Total	119	23.019			

ตาราง 26 (ต่อ)

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
การไม่หยุดงาน	Between Groups	3	0.777	0.259	1.028	0.383
	Within Groups	116	29.223	0.252		
	Total	119	30.000			
การไม่ลาออกจากงาน	Between Groups	3	1.832	0.611	1.104	0.351
	Within Groups	116	64.200	0.553		
	Total	119	66.033			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. ด้านการไม่หยุดงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.383 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.351 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ เงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนากรทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : เงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงาน ธนากรทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนากรทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) เมื่อค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันใช้การทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า p น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยจะกระทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มข้อมูลด้านเงินเดือน

พฤติกรรมการทำงาน	Levene Statistic	df	df2	p
ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	2.096	3	116	0.105
ด้านการไม่หยุดงาน	0.849	3	116	0.470
ด้านการไม่ลาออกจากการงาน	1.564	3	116	0.202

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการทดสอบความแปรปรวนแต่ละกลุ่มข้อมูลด้านเงินเดือน พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน การไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน พบว่าค่า p เท่ากับ 0.105 0.470 และ 0.202 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ กลุ่มข้อมูลด้านเงินเดือนมีค่าความแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 จึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขา งานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตามเงินเดือน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ประสิทธิภาพการทำงาน	Between Groups	3	0.811	0.270	1.412	0.243
	Within Groups	116	22.208	0.191		
	Total	119	23.019			
การไม่หยุดงาน	Between Groups	3	1.655	0.552	2.257	0.085
	Within Groups	116	28.346	0.244		
	Total	119	30.000			
การไม่ลาออกจากงาน	Between Groups	3	2.243	0.748	1.360	0.259
	Within Groups	116	63.790	0.550		
	Total	119	66.033			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.243 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. ด้านการไม่หยุดงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.259 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงานไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้าน ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กำหนดการวิเคราะห์(Method) เป็นแบบ “Enter” ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ซึ่งจะแสดงดังตาราง 29 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ ของพนักงาน ธนาคารทหาร สาขาธนบุรีธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ ของพนักงาน ธนาคารทหาร) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตาราง 29 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ประสิทธิภาพการทำงาน	Regression	11	10.618	0.965	8.407**	0.000
	Residual	108	12.401	0.115		
	Total	119	23.019			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์พบว่าผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ

ตาราง 30 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้าน
ประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขต
สมุทรปราการ

ตัวแปร	ประสิทธิภาพการทำงาน				
	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.341	.357		3.758	.000
ความต้องการความสำเร็จ(X_1)	.066	.086	.068	.761	.448
ความต้องการอำนาจ(X_2)	.181	.070	.230	2.610	.010**
ความต้องการความผูกพัน(X_3)	.047	.067	.061	.707	.481
ผลตอบแทน(X_4)	.007	.057	.015	.130	.897
สิ่งแวดล้อม(X_5)	.032	.058	.048	.563	.575
การพัฒนาความสามารถ(X_6)	.020	.070	.026	.284	.777
ความก้าวหน้ามั่นคง(X_7)	-.111	.092	-.164	-1.210	.229
บูรณาการทางสังคม(X_8)	.250	.084	.320	2.982	.004**
ระเบียบข้อบังคับ(X_9)	.117	.066	.171	1.779	.078
ความสมดุล(X_{10})	-.020	.068	-.035	-.296	.768
ความภูมิใจ(X_{11})	.108	.073	.169	1.474	.143
$R^2_{Adj}=0.406$ $SE=0.338$ $F=8.407^{**}$ $Sig=0.000$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 30 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ ของพนักงาน
ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ ได้แก่ปัจจัยด้านบูรณาการทางสังคม (X_8)

และปัจจัยด้านความต้องการอำนาจ (X_2) โดยตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 40.6 ($R^2_{Adj}=0.406$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.338

ค่า Unstandardized (B) พบว่าปัจจัยด้านบูรณาการทางสังคม (X_8) และปัจจัยด้านความต้องการอำนาจ (X_2) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาส่งเสริมการค้าขายที่เขตสมุทรปราการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 1.341 + 0.250(X_8) + 0.181 (X_2)$$

สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = 0.320 (X_8) + 0.230 (X_2)$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านบูรณาการทางสังคม(X_8) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น 0.250 หน่วย และเมื่อปัจจัยด้านความต้องการอำนาจ (X_2) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย

จากค่า Standardized (β) พบว่าตัวแปรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สาขาธนบุรีสาขาส่งเสริมการค้าขายที่เขตสมุทรปราการ มีความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ด้านบูรณาการทางสังคม(X_8) ด้านความต้องการอำนาจ (X_2) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.320 และ 0.230 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้าน ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บูรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาส่งเสริมการค้าขายที่เขตสมุทรปราการ

โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เพื่อศึกษา

ความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กำหนดการวิเคราะห์(Method) เป็นแบบ “Enter” ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ซึ่งจะแสดงดังตาราง 31 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตาราง 31 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัย

ด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การไม่หยุดงาน	Regression	11	8.252	0.750	3.725**	0.000
	Residual	108	21.749	0.201		
	Total	119	30.000			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์พบว่าผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน

ตาราง 32 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่
หยุดงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	การไม่หยุดงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2.386	.473		5.048	.000
ความต้องการความสำเร็จ(X_1)	.122	.114	.111	1.068	.288
ความต้องการอำนาจ(X_2)	.061	.092	.068	.660	.511
ความต้องการความผูกพัน(X_3)	-.009	.088	-.010	-.101	.920
ผลตอบแทน(X_4)	-.018	.076	-.032	-.240	.811
สิ่งแวดล้อม(X_5)	.281	.076	.362	3.681	.000**
การพัฒนาความสามารถ(X_6)	-.034	.093	-.040	-.369	.713
ความก้าวหน้ามั่นคง(X_7)	-.143	.121	-.185	-1.174	.243
บูรณการทางสังคม(X_8)	.227	.111	.254	2.044	.043*
ระเบียบข้อบังคับ(X_9)	.017	.087	.022	.197	.844
ความสมดุล(X_{10})	-.075	.090	-.114	-.834	.406
ความภูมิใจ(X_{11})	.068	.097	.093	.699	.486
$R^2_{Adj}=0.201$ $SE=0.448$ $F=3.725^{**}$ $Sig=0.000$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 32 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (X_5) และปัจจัยด้านบูรณการทางสังคม (X_8) โดยตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์การส่งผลต่อ

พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ได้ร้อยละ 20.1 ($R^2_{Adj}=0.201$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.448

ค่า Unstandardized (B) พบว่าปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม(X_5) และปัจจัยด้านบูรณาการทางสังคม (X_8) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 2.386 + 0.281 (X_5) + 0.227 (X_8)$$

สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = 0.362 (X_5) + 0.254 (X_8)$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม(X_5) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน เพิ่มขึ้น 0.281 หน่วย และ เมื่อปัจจัยด้านบูรณาการทางสังคม(X_8) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน เพิ่มขึ้น 0.227 หน่วย

จากค่า Standardized (β) พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ มีความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ด้านสิ่งแวดล้อม(X_5) ด้านบูรณาการทางสังคม(X_8) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.362 และ 0.254 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้าน ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บูรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

โดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป กำหนดการวิเคราะห์(Method) เป็นแบบ “Enter” ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ต่อเมื่อค่า Sig น้อยกว่า 0.05 ซึ่งจะแสดงดังตาราง 33

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

H_1 : ปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
การไม่ลาออกจากงาน	Regression	11	33.895	3.081	10.355**	0.000
	Residual	108	32.137	0.298		
	Total	119	66.033			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์พบว่าผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ ของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig) 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่ามีตัวแปรอิสระอย่างน้อย 1 ตัวของปัจจัยด้านแรงจูงใจ และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน

ตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยของตัวแปร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ

ตัวแปร	การไม่ลาออกจากงาน				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	.148	.575		.258	.797
ความต้องการความสำเร็จ(X_1)	-.013	.139	-.008	-.093	.926
ความต้องการอำนาจ(X_2)	-.063	.112	-.047	-.560	.577
ความต้องการความผูกพัน(X_3)	.029	.107	.023	.274	.784
ผลตอบแทน(X_4)	.213	.092	.252	2.314	.023*
สิ่งแวดล้อม(X_5)	.049	.093	.043	.531	.597
การพัฒนาความสามารถ(X_6)	-.017	.113	-.013	-.153	.879
ความก้าวหน้ามั่นคง(X_7)	-.079	.148	-.069	-.535	.594
บูรณการทางสังคม(X_8)	.096	.135	.073	.714	.477
ระเบียบข้อบังคับ(X_9)	.211	.106	.182	1.995	.049*
ความสมดุล(X_{10})	-.031	.109	-.032	-.284	.777
ความภูมิใจ(X_{11})	.518	.118	.478	4.379	.000**
$R^2_{Adj}=0.513$ $SE=0.545$ $F=10.355^{**}$ $Sig=0.000$					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 34 ผลการวิเคราะห์สามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ ได้แก่ปัจจัยด้านผลตอบแทน (X_4) ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (X_9) และด้านความภูมิใจในองค์กร

(X_{11}) โดยตัวแปรทั้งสามร่วมกันพยากรณ์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 51.3 ($R^2_{Adj}=0.513$) โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์เท่ากับ 0.545

ค่า Unstandardized (B) พบว่าปัจจัยด้านผลตอบแทน (X_4) ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (X_9) และด้านความภูมิใจในองค์กร (X_{11}) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 0.148 + 0.213 (X_4) + 0.211(X_9) + 0.518(X_{11})$$

สามารถเขียนเป็นสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$Y = 0.252 (X_4) + 0.182(X_9) + 0.478(X_{11})$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า เมื่อปัจจัยด้านผลตอบแทน (X_4) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น 0.213 หน่วย เมื่อปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (X_9) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น 0.211 หน่วย และ เมื่อปัจจัยด้านความภูมิใจในองค์กร (X_{11}) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น 0.518 หน่วย

จากค่า Standardized (β) พบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ มีความสำคัญเรียงตามลำดับคือ ด้านความภูมิใจในองค์กร (X_{11}) ด้านผลตอบแทน (X_4) ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (X_9) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.478, 0.252 และ 0.182 ตามลำดับ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 35 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน		
1.1	พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.2	พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.3	พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานแตกต่างกัน		
1.4	พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มี พฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	t-test
1.5	พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มี พฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
1.6	พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่าง กัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน		
	1.7 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน แตกต่างกัน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	F-test
ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรี กิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ		
	2.1 ความต้องการความสำเร็จ ส่งผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงาน คือ		
	1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression
	2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression
	3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2	ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ		
2.2 ความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2.3 ความต้องการความผูกพัน ส่งผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3	ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ		
3.1 ปัจจัยด้านผลตอบแทน ส่งผลต่อ			
พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน			
พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3.2 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ส่งผลต่อ			
พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน			
พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3	ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขางานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ		
3.3 ปัจจัยด้านการพัฒนา			
ความสามารถของบุคคล ส่งผลต่อ			
พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน			
พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3.4 ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและ			
มั่นคงในงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการ			
ทำงานของพนักงาน พฤติกรรมกา			
รทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3	ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย สาขาธนบุรีสาขาส่งเสริมการค้า		
3.5 ปัจจัยด้านบุรณการทางสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3.6 ปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับใน การปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงาน of พนักงาน พฤติกรรม การทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	สรุปผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3	ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ		
3.7 ปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3.8 ปัจจัยด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พฤติกรรมการทำงาน คือ			
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
2. การไม่หยุดงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	
3. การไม่ลาออกจากงาน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	Multiple regression	

ตาราง 36 สรุปรวมผลการทดสอบสมมติฐาน

โดย กำหนดให้เครื่องหมาย / หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน

กำหนดให้เครื่องหมาย x หมายถึง ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม		
	ประสิทธิภาพการทำงาน	การไม่หยุดงาน	การไม่ลาออก
<u>ปัจจัยส่วนบุคคล</u>			
- เพศ	x	x	x
- อายุ	x	x	x
- สถานภาพสมรส	x	x	x
- ระดับการศึกษา	x	x	/
- อายุงาน	x	x	x
- ระดับตำแหน่งงาน	x	x	x
- เงินเดือน	x	x	x
<u>ปัจจัยด้านแรงจูงใจ</u>			
- ความต้องการความสำเร็จ	x	x	x
- ความต้องการอำนาจ	/	x	x
- ความต้องการความผูกพัน	x	x	x
<u>ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต</u>			
- ผลตอบแทน	x	x	/
- สิ่งแวดล้อม	x	/	x
- การพัฒนาความสามารถของบุคคล	x	x	x
- ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	x	x	x
- บุรณการทางสังคม	/	/	x
- ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	x	x	/
- ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน	x	x	x
- ความภูมิใจในองค์กร	x	x	/

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารของธนาคาร ได้ทราบถึงปัจจัยที่แท้จริงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อองค์กร โดยนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการวางแผน พัฒนาและปรับปรุงแผนการทำงานด้านทรัพยากรบุคคล ให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ในการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ซึ่งก่อให้เกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในประเภทรธุรกิจเดียวกันนี้ ให้แก่องค์กรในระยะยาว สามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจความต้องการความผูกพัน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ในด้านผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ธุรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความภูมิใจในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน เงินเดือน ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ได้แก่ ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ธุรณาการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ทั้ง 14 สาขา จำนวน 172 คน (ที่มา: จากธนาคารทหารไทย สำนักงานเขตธุรกิจสมุทรปราการ ณ วันที่ 1 กันยายน 2555)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ทั้ง 14 สาขา จำนวน 172 คน ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง โดยใช้สูตรการคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) กำหนดว่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 หรือเท่ากับ 0.05 ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เมื่อแทนค่าในสูตร (กัลยา วาณิชยปัญญา 2545: 26)

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 120 คน โดยเก็บตัวอย่างแบบโควตา จากสาขาของธนาคารทหารไทย ทั้ง 14 สาขา และเก็บตามความสะดวกของผู้ตอบแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะแบบสอบถามให้เลือกตอบ มีทั้งหมด 7 ข้อ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม แบบมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง และแบบมีหลายคำตอบให้เลือก ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ และเรียงลำดับ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ

ส่วนที่ 2 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จในงาน ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 8 ด้าน ได้แก่ ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน บุรณการทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ความภูมิใจในองค์กร โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วน

ประเมินค่าตอบ (Likert Scale Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน 3 ด้าน ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน การไม่หยุดงานและ การไม่ลาออกจาก โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นมาตราส่วนประเมินค่าตอบ (Likert Scale Question) และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ จำนวน 120 ตัวอย่าง โดยเก็บข้อมูลตามกลุ่มตัวอย่าง

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลเพื่อใช้ประกอบในการทำวิจัยนั้น ผู้วิจัยได้ทำการค้นคว้าจากหนังสือ ตำราที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์ เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือน โดยใช้สถิติ แจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้การทดสอบด้วยค่า t-test แบบ Independent Samples

ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปรด้านอายุ อายุงาน ระดับตำแหน่งงาน และเงินเดือนทดสอบโดยใช้การทดสอบด้วยค่า F-test เพื่อวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจ และปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทดสอบค่าโดยใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณหรือเชิงซ้อน (Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 120 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 96 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-30 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี 103 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 รองลงมาเป็นระดับปริญญาโท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานเฉลี่ยมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาเป็นผู้มีอายุงานเฉลี่ยน้อยกว่า 3 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 39.2 รองลงมาเป็นระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีเงินเดือนไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 รองลงมาเป็นผู้ที่มีเงินเดือน 20,001 – 40,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านแรงจูงใจ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจโดยรวมของพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.03 และสามารถจำแนกปัจจัยด้านแรงจูงใจ เป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความต้องการความสำเร็จในงานโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.20 ซึ่งสามารถจำแนกด้านความต้องการความสำเร็จในงานเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ท่านกำหนดเป้าหมายที่ทำหายอยู่เสมอ ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อบรรลุเป้าหมาย ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.14 4.41 และ 4.05 ตามลำดับ

2. ด้านความต้องการอำนาจโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.75 ซึ่งสามารถจำแนกด้านความต้องการอำนาจ เป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ท่านสามารถจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามที่ท่านต้องการได้ ท่านชอบลักษณะงานที่ต้องมีการควบคุมดูแลการทำงานของผู้อื่น ท่านมักจะได้รับเลือกเป็นหัวหน้ากลุ่มในการทำกิจกรรมในองค์กร พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.93 3.63 และ 3.68 ตามลำดับ

3. ด้านความต้องการความผูกพันโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.15 ซึ่งสามารถจำแนกด้านความต้องการความผูกพัน เป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ท่านมีการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหลังเวลางานบ่อยครั้ง ท่านชอบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.93 4.21 และ 4.34 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

จากการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตโดยรวมของพนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.73 และสามารถจำแนกปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต เป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านผลตอบแทน โดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.20 ซึ่งสามารถจำแนกด้านผลตอบแทน เป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ การจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆขององค์กรมีความชัดเจน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.26 3.16 และ 3.19 ตามลำดับ

2. ด้านสิ่งแวดล้อม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.84 ซึ่งสามารถจำแนก ด้านสิ่งแวดล้อมเป็นรายข้อตามลำดับ ดังนี้ เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานของท่านมีครบถ้วนเพียงพอ สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมและสะดวกในการทำงาน

สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.70 3.91 และ 3.93 ตามลำดับ

3. ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคลโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.90 ซึ่งสามารถจำแนกด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้ องค์การของท่านส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน ท่านได้รับการอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง ท่านสามารถนำความรู้มาใช้ประกอบการทำงานได้อย่างอิสระ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.95 3.83 และ 3.93 ตามลำดับ

4. ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.76 ซึ่งสามารถจำแนกด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้ ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการจัดเตรียมความพร้อมให้พนักงานก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ท่านได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง ท่านเชื่อว่าธนาคารทหารไทยมีความมั่นคงเพียงพอ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.78 3.63 และ 3.88 ตามลำดับ

5. ด้านบูรณาการทางสังคมด้านสภาพในการทำงานโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 4.06 ซึ่งสามารถจำแนกด้านบูรณาการทางสังคม เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้ ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นในการร่วมกิจกรรมกลุ่มเสมอ ท่านได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ท่านรู้สึกอยากมาทำงานเพื่อที่จะได้พบเพื่อนร่วมงานและลูกค้า พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.03 4.08 และ 4.10 ตามลำดับ

6. ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงานโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.78 ซึ่งสามารถจำแนกด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้ ระเบียบข้อบังคับเอื้ออำนวยต่อการทำงานถูกต้อง ระเบียบข้อบังคับทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ท่านได้รับการสื่อสารเรื่องระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้องและชัดเจน พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 3.76 และ 3.79 ตามลำดับ

7. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.41 ซึ่งสามารถจำแนกด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้ ท่านได้รับสวัสดิการที่เพียงพอต่อชีวิตนอกเหนือจากเงินเดือน ท่านมีเวลาคลายเครียดจากภาระหน้าที่อย่างเพียงพอ มีการจัดสรรเวลาทำงานและเลิกงานอย่าง

เหมาะสม พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.36 3.40 และ 3.50 ตามลำดับ

8. ด้านภาคภูมิใจในโดยรวม พนักงานมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยมีคะแนนเฉลี่ยเป็น 3.88 ซึ่งสามารถจำแนกด้านภาคภูมิใจในองค์กร เป็นรายชื่อตามลำดับ ดังนี้ ท่านพร้อมที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้ ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีคนพูดถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย ท่านจะทำงานอยู่กับธนาคารทหารไทยไปจนเกษียณ พนักงานมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.09 4.04 และ 3.53 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ พบว่า พฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.04 และสามารถจำแนกพฤติกรรมการทำงานเป็นรายด้าน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.11 ซึ่งสามารถจำแนกด้านประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้ ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้ ท่านสามารถให้บริการที่ดี จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจเสมอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.97 4.13 และ 4.25 ตามลำดับ

2. ด้านการไม่หยุดงานโดยรวม มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.43 ซึ่งสามารถจำแนกด้านการไม่หยุดงาน เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของด้านการไม่หยุดงาน คือ ท่านไม่เคยลาหยุดหากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา ท่านใช้สิทธิการลาตามที่ธนาคารกำหนดไว้เมื่อจำเป็นเท่านั้น ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่ได้แจ้งให้บังคับบัญชาทราบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.45 4.37 และ 4.57 ตามลำดับ

3. ด้านการไม่ลาออกจากงาน มีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.58 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของด้านการไม่ลาออกจากงาน คือ ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงาน ท่านพึงพอใจในงานของตนเองแล้ว ท่านจะไม่ลาออกจากงานก่อนเกษียณ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.55 3.74 และ 3.48 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา आयงาน ระดับตำแหน่งงานและเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน

ของพนักงานพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ในพื้นที่เขต
สมุทรปราการ แตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาย
งานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน) ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน ผลการ
วิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test)
จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ
การทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา
ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสาย
งานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน ผลการ
วิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามอายุ โดยสถิติทดสอบจะใช้การทดสอบ
ด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) จากการ
วิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการ
ทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคาร
ทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่ง
ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ
ทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มี
พฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจาก
งาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่
แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน
ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ

ทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงานและด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ พฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามอายุงาน โดยสถิติทดสอบจะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน โดยสถิติทดสอบจะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงาน จำแนกตามเงินเดือน โดยสถิติทดสอบจะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าพนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ

การทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานสายงานธุรกิจสาขาธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้าน ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ ความต้องการความผูกพัน และ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในด้าน ผลตอบแทน สิ่งแวดล้อม การพัฒนาความสามารถของบุคคล ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน บุคลากรทางสังคม ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน วิเคราะห์ 3 ด้านคือ

1. พฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน
2. พฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงาน
3. พฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรทางสังคม (X_8) และปัจจัยด้านความต้องการอำนาจ (X_2) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ ได้ร้อยละ 40.6 และเมื่อปัจจัยด้านบุคลากรทางสังคม(X_8) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น 0.250 หน่วย และเมื่อปัจจัยด้านความต้องการอำนาจ (X_2) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ เพิ่มขึ้น 0.181 หน่วย

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม(X_5) และปัจจัยด้านบุคลากรทางสังคม (X_8) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยตัวแปรทั้งสองร่วมกันพยากรณ์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน ได้ร้อยละ 20.1 และเมื่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม(X_5) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน เพิ่มขึ้น 0.281 หน่วย และ เมื่อปัจจัยด้านบรรณการทางสังคม(X_8) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน เพิ่มขึ้น 0.227 หน่วย

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยด้านผลตอบแทน (X_4) ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (X_9) และด้านความภูมิใจในองค์กร (X_{11}) ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ของพนักงานธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สายงานธุรกิจสาขาพื้นที่เขตสมุทรปราการ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยตัวแปรทั้งสามร่วมกันพยากรณ์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน ได้ร้อยละ 51.3 และเมื่อปัจจัยด้านผลตอบแทน (X_4) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น 0.213 หน่วย เมื่อปัจจัยด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (X_9) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น 0.211 หน่วย และ เมื่อปัจจัยด้านความภูมิใจในองค์กร (X_{11}) เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย ส่งผลให้พฤติกรรมการทำงาน ด้านการไม่ลาออกจากงาน เพิ่มขึ้น 0.518 หน่วย

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขานาครทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

1. ผลจากการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน อายุงาน และระดับตำแหน่งงาน จากการศึกษพบว่า

เพศ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ การไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีพฤติกรรมการทำงานเท่ากันและมีความรู้ความสามารถในการทำงานเหมือนกัน รวมทั้งองค์กรยังเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงผลงานอย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อุไรวรรณ บุญวรรณ (2551) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน) และอนุสรณ์ สรรพอุดม (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการ

ปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

อายุ พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ การไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่ทำงานในสายงานธุรกิจการเงินการธนาคาร ไม่ว่าจะมีความอายุเท่าใด จะได้รับการอบรมเรื่องวิธีปฏิบัติงานและระเบียบต่างๆ ในสายงานของสาขาเท่าเทียมกัน ทำให้ทุกคนรับทราบและเข้าใจ ในการทำงานในระบบของธนาคาร อายุจึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารสายงานธุรกิจสาขาของธนาคารทหารไทย ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณุช แสงฉัตรกร (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงศินิตติ้ง จำกัด พบว่าพนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เนื่องจากทุกคนให้ความสำคัญกับการทำงานในเรื่องความสม่ำเสมอในการทำงานและไม่มีการเกี่ยงงาน แม้ว่าอายุตนเองจะมากหรือน้อย ต่างกันก็เต็มใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

สถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ การไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า สถานภาพสมรสไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อันเนื่องจากลักษณะของงานและหน้าที่รับผิดชอบที่ไม่แตกต่างกันมาก จึงทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของวรรณุช แสงฉัตรกร (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงศินิตติ้ง จำกัด จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มี สถานภาพ แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พลินี อัครจุจนวนท์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแฮด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

ระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาจากออกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงขึ้น มีลำดับความต้องการที่สูงขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory) ของมาสโลว์ ซึ่งความปรารถนาขั้นสูงสุดของมนุษย์ทุกคน คือ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิตตามที่ตนเองมุ่งหวัง จึงอาจเป็นสาเหตุ

ให้พนักงานแสวงหาที่ทำงานใหม่ๆ ที่เปิดโอกาสให้พวกเขาใช้ความคิดสร้างสรรค์หรือการคิดค้นสิ่งใหม่ เป็นโอกาสก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ด้วยการใช้ความสามารถ ทักษะและศักยภาพอย่างเต็มที่ และสอดคล้องกับ มนต์ชัย เรืองอุไร (2553) ศึกษาเรื่องการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ภายหลังการเปลี่ยนแปลงเป็นบริษัทมหาชน:กรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด(มหาชน) กล่าวว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้ความสามารถต่างกัน พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า จะมีสติปัญญาในการรับรู้ การเรียนรู้ รวมทั้งการเข้าถึงแหล่งข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ได้ดีกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ในส่วน of พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ การทำงาน และการไม่หยุดงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการศึกษพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 85.8 การศึกษาเป็นปัจจัยที่มีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก จึงมีผลทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พลินี อัครวูจันนท์ (2549) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิวแซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันประกอบไปด้วย เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

อายุงาน พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ การไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานไม่ว่าอายุการทำงานมากน้อยต่างกันแต่ต้องการได้รับผลสำเร็จจากการทำงานเช่นกัน เพื่อที่จะได้ผลตอบแทนหรือรางวัลเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นุสรา โพธิ์งาม (2549) ได้ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด พบว่าระยะเวลาในการทำงานของพนักงานที่ต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ระดับตำแหน่งงาน พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ การไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากแต่ละตำแหน่งงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบแตกต่างกัน จึงทำให้ตำแหน่งงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของชมพูนุช วรรณคนาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทยฝ่ายขาย บริษัทการบินไทย จำกัด(มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงานและแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด

เงินเดือน พนักงานที่มีเงินเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพ การไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากองค์กรได้มีการกำหนดฐานเงินเดือนกับตำแหน่งงานไว้อย่างชัดเจน การปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละระดับมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงานและฐานเงินเดือนไว้แล้ว ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะมีเงินเดือนสูงหรือต่ำต่างมีความมุ่งมั่นในการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถตามตำแหน่งงานและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย จึงทำให้เงินเดือนไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วรณัฐ แสงฉัตรกร (2547) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทยวงศินิตตั้ง จำกัด พบว่าพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

2. จากผลการทดสอบสมมติฐานปัจจัยด้านแรงจูงใจ

พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจในด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน แต่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านการไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจาก ซึ่งจากผลการทดสอบสมมติฐานแรงจูงใจในด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากคนที่ต้องการมีอำนาจเหนือคนอื่น มีอำนาจควบคุมคนและกิจกรรมได้ ต้องเป็นคนที่มีความมีประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างสูง เป็นที่ยอมรับได้ เป็นแบบอย่างของเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา และเมื่อทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะได้รับการยอมรับ ทำให้ความคิดเห็นได้รับการรับฟังจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ทำให้สามารถมีอำนาจเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ ของเดวิด แมคเคลแลนด์ และคณะ เรื่องความต้องการอำนาจ (Need for power : N-Power) และสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองวิทย์ แก้วพรม (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการราชการครูในโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาอุบลราชธานี เขต 3 อ่างอิง มนูญ บุญเชิด (2519:42) พบว่า การมอบความรับผิดชอบ และให้อำนาจอย่างเต็มที่ ไม่มีการควบคุมอย่างใกล้ชิด จะส่งผลให้พฤติกรรมการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนปัจจัยด้านแรงจูงใจ ในด้านความต้องการความสำเร็จ และความต้องการความผูกพัน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งอาจวิเคราะห์

ได้ว่า เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เก็บแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับตำแหน่งเจ้าหน้าที่ และมีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี ดังนั้นความต้องการความสำเร็จและความผูกพัน อาจไม่ใช่แรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

3. จากผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

ปัจจัยในด้านผลตอบแทน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการไม่หยุดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตของพนักงานจะดีขึ้น เมื่อมีผลตอบแทนที่เหมาะสม สามารถนำรายได้นั้นไปสรรหาสิ่งจำเป็นเพื่อดำรงชีพขั้นพื้นฐานของชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับ ลอร์เออร์ (Lawler, 1971 อ้างถึงใน ลอจิต อิงเจริญสุนทร .2545) ได้กล่าวถึงการลาออก คือการไม่พอใจในการจ่ายค่าตอบแทน มักก่อให้เกิดผลที่ตามมาหลายอย่างได้แก่ ปฏิบัติงานไม่ดี ผลการปฏิบัติงานต่ำลง หยุดงาน แสวงหางานใหม่ที่ให้ผลตอบแทนสูงกว่า ซึ่งทำให้เกิดการลาออกในลำดับต่อมาและสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ญัฐพร พึ่งบ้านเกาะและอาจารย์ ดร.กฤษฎา พัชรวานิช (2554) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน พบว่าค่าตอบแทนที่ไม่เหมาะสมเป็นปัจจัยส่งผลให้พนักงานลาออก

ปัจจัยในด้านสิ่งแวดล้อม แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่หยุดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการไม่ลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย ก็เป็นปัจจัยที่สำคัญในการอยากมาทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ หัวข้อสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึงการที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย และสอดคล้องกับ จีระ หงส์ลดารมย์ (2533:27-28) ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า ช่วงเวลาแห่งการดำรงชีวิตของทรัพยากรมนุษย์ในวันหนึ่งๆ นั้นการใช้เวลาในช่วงการทำงานมากที่สุด คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงนับว่าเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบที่สำคัญคือ ค่าจ้าง และสวัสดิการ สภาพการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และการคุ้มครองแรงงาน

ปัจจัยในด้านบูรณาการทางสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการไม่หยุดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านการไม่ลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการทำงานของพนักงานในสายงานธุรกิจสาขาของธนาคาร คือการทำงานอยู่ร่วมกันในสาขาแต่ละสาขา การทำงานต้องอาศัยความร่วมมือกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของธนาคาร จึงจำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้เกิดมิตรภาพที่ดีต่อกัน ทำให้พนักงานมีความสุขในการทำงานร่วมกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานไปในทางที่ดี พนักงานอยากมาทำงาน ทำให้ขาดงานหรือหยุดงานน้อยลง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮิร์ซเบิร์ก ด้านปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ในหัวข้อ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) และ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Peers) องค์ประกอบด้านแรงจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวก จึงจะทำให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ถ้าบุคคลได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างพอเพียง ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ เกิดแรงจูงใจในการทำงานที่ดี ก่อให้เกิดความร่วมมือร่วมใจทำงาน และสามารถทำงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ พัทธนันท์ จุมพลพิทักษ์ (2555) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานโรงงานประกอบแผงวงจรอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง จังหวัดปทุมธานี กล่าวว่า การจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของพนักงานในองค์กร สร้างความสามัคคีและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การกระชับความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นในการปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้มีการทำงานร่วมกัน จะส่งผลให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ปัจจัยในด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการไม่หยุดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ การที่พนักงานได้รับการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม เคารพในสิทธิส่วนบุคคล ระเบียบข้อบังคับต่างๆ สามารถนำมาปฏิบัติได้ ทั้งด้านบุคลากรและการปฏิบัติงาน สิ่งเหล่านี้ก็เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้พนักงานอยากที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นๆ เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของ ฮิวส์ และคัมมิงส์ ในเรื่องระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นของพนักงาน ระเบียบ

เพื่ออำนวยความสะดวกการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับ สุวรรณ วัฒนาวณิชศาสตร์ (2548) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายหลังควมรวมกิจการ กรณีศึกษา ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าการบริหารในด้านเกณฑ์ที่ใช้ในการควบคุมภายในองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ปัจจัยในด้านความภาคภูมิใจในองค์กร แต่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แต่ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน และด้านการไม่หยุดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะเห็นได้ว่า ปัจจัยด้านความภาคภูมิใจส่งผลกับความรู้สึกของพนักงานในการอยากอยู่ร่วมองค์กร ดังนั้นการมีกิจกรรมในการสร้างคุณค่าที่ดีให้กับสังคม การให้การสนับสนุนโครงการต่างๆที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อสังคม เป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับธนาคาร และยังทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในองค์กร อยากทำงานในองค์กรต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ริชาร์ด อี.วอลตัน (1974:11-15) เรื่ององค์ประกอบของคุณภาพชีวิต ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม บทบาทขององค์กรที่มีต่อสังคมในแง่สร้างสรรค์ พนักงานที่ปฏิบัติงานร่วมด้วยมีความภาคภูมิใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงาน และสอดคล้องกับ มนพิสุทธิ บุญโต(2554) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออกของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง เขตกรุงเทพมหานคร พบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานด้านลักษณะงานที่มีคุณค่าต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม ดังนั้นหากพนักงานเกิดความภาคภูมิใจ แนวโน้มการลาออกก็จะลดลง

ส่วนปัจจัยในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ปัจจัยในด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง และปัจจัยในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านประสิทธิภาพการทำงาน ด้านการไม่หยุดงาน และการไม่ลาออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน อาจวิเคราะห์ได้ว่าการวิจัยครั้งนี้เน้นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานเฉพาะกลุ่มสายงานธุรกิจสาขาในพื้นที่เขตสมุทรปราการ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างอยู่ในพื้นที่เดียวกัน และมีจำนวนประชากรที่เก็บแบบสอบถามเพียง 120 คน จึงทำให้ได้ความคิดเห็นมาจากคนกลุ่มน้อย ผลการวิจัยจึงไม่สอดคล้อง กับทฤษฎีแรงจูงใจด้านคุณภาพชีวิต

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาข้างต้น ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผล ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายงานธุรกิจสาขา ธนาคารทหารไทยจำกัด(มหาชน)ในพื้นที่เขตสมุทรปราการ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนา การบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กร โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย ดังนี้

1. ผู้บริหารของธนาคารควรให้ความสำคัญต่อพนักงานที่มีการพัฒนาการเรียนรู้ด้าน การศึกษามีการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น ควรส่งเสริมให้นำความรู้ ความสามารถมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตาม ศักยภาพของแต่ละคน ควรมีการปรับวุฒิการศึกษาในระบบงานฝ่ายบุคลากรของธนาคารและปรับฐาน เงินเดือนตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อลดการลาออกของพนักงาน ลดค่าใช้จ่ายในการสรรหาพนักงานใหม่ ลดค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและเป็นการรักษาทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงานให้อยู่กับ องค์กรต่อไป ซึ่งจากการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานด้านการไม่ลาออกจากการงาน แตกต่างกัน

2. ผู้บริหารและหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในกระบวนการทำงาน และมอบความไว้วางใจในงานที่เหมาะสมกับ พนักงานแต่ละคน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างสร้างสรรค์ มีอิสระในการทำงาน มี อำนาจตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเอง โดยมีผู้บริหารงานเป็นที่ปรึกษาและแนะนำ แนวทางเท่านั้น ซึ่งจากการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในด้านความต้องการอำนาจ ส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงานของพนักงานในด้านประสิทธิภาพการทำงาน

3. ผู้บริหารควรพิจารณาเรื่องผลตอบแทนให้เหมาะสมและเป็นธรรม กับพนักงานโดย พิจารณาตามความสามารถ หน้าที่ ตำแหน่งงาน โดยควรเปรียบเทียบกับสถาบันการเงินอื่นๆ เพื่อเป็น การรักษามูลค่าของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกฝนแล้ว ให้อยู่กับธนาคารต่อไป ซึ่งทำให้ไม่ ต้องเสียเวลา และค่าใช้จ่ายในการรับพนักงานใหม่ ซึ่งจากการวิจัยพบว่าผลตอบแทน ส่งผลต่อ พฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากการงาน

4. ผู้บริหารควรส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน มีกิจกรรมระหว่างเพื่อน ร่วมงาน เช่น การเลี้ยงสังสรรค์ การร่วมกันทำงานเป็นหมู่คณะ จัดกิจกรรม Team Building เพื่อ พนักงานจะได้ร่วมมือร่วมใจ ช่วยเหลือกันในงานที่ร่วมรับผิดชอบ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ และมีความ ผูกพันกันมากขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านการบูรณาการทางสังคมส่งผลต่อพฤติกรรม การทำงาน ในด้านประสิทธิภาพการทำงานและการไม่หยุดงาน

5. ในการออกระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ในส่วนของระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรให้โอกาสพนักงานผู้ปฏิบัติ ได้แสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ เนื่องจากการรับรู้ปัญหาต่างๆ มักจะมาจากผู้ปฏิบัติงานจริง และยังเป็น การเปิดกว้างด้านการสื่อสารให้พนักงานได้แสดงออก เพื่อสรรหาวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดในการทำงาน ซึ่งจากการวิจัยพบว่าระเบียบข้อบังคับในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน

6. ผู้บริหารควรจัดกิจกรรม เพื่อสังคมและสิ่งแวดล้อม โดยมีการสื่อสารให้พนักงานได้รับรู้ และส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ เพื่อให้พนักงานเห็นถึงคุณค่าขององค์กร เห็นถึงบทบาทของธนาคารในการร่วมสร้างสิ่งดีๆ เกิดความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง ซึ่งจากการวิจัยพบว่าความภาคภูมิใจในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานด้านการไม่ลาออกจากงาน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารทหารไทย สาขางานธุรกิจสาขาในเขตพื้นที่อื่นๆ โดยแนะนำให้ทำการสำรวจจำนวนประชากรในจำนวนที่มากขึ้น โดยการสุ่มตามภาคธุรกิจ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของแต่ละพื้นที่ในภาคต่างๆ และค้นหาสิ่งที่เหมือนหรือแตกต่าง แล้วนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่นๆที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เช่น ด้านความพึงพอใจ ด้านวัฒนธรรมองค์กร เพื่อให้ทราบว่ามีปัจจัยด้านใดอีก ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานและมีผลในระดับใด และสามารถนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้หรือพัฒนาองค์กร

3. ควรมีการทำวิจัยในพฤติกรรมด้านอื่นๆของพนักงานเพิ่มเติม เช่น พฤติกรรมการทำงานเป็นกลุ่ม พฤติกรรมการตอบสนองต่อนโยบายขององค์กร เพื่อนำผลการวิจัย มาพัฒนาการทำงานของพนักงานให้สามารถดึงศักยภาพที่มีอยู่ออกมาใช้งานได้อย่างเต็มที่



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2542). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2545). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับนักบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2550). *การใช้ spss for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จันทนา ประสงค์ศิลปกุล. (2547). *แรงจูงใจ พฤติกรรมการทำงาน และความจงรักภักดีของ พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานระบบ*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล. (2553) *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดและพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของ พนักงานอำนวยการสินเชื่อ สังกัดสำนักงานธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม บมจ ธนาคารกรุงไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธัญชนก ธิติพงษ์วิวัฒน์. (2552). *ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพร พึ่งบ้านเกาะ,อาจารย์ ดร.กฤษฎา พัชรวานิช(2554).*ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) กรณีศึกษา: สำนักงานเขตพื้นที่พระประโทน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล เกิดภักดี.(2554) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ชีวาคม รัสอรัท อำเภอบัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- นุสรา โพธิ์งาม. (2549). *ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพและวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร.

- เบญจวรรณ ตระกูลสุขอนันต์. (2552). *วัฒนธรรมองค์การและแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน*
ปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เปรมฤดี เอื้อสิริมนต์. (2550). *ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการลาออกของพนักงาน บมจ.อุตสาหกรรมท่า*
เครื่องแก้วไทย. สารนิพนธ์ วท.ม. (การพัฒนาศักยภาพคนและองค์การ). กรุงเทพฯ:
 คณะพัฒนาศักยภาพคน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ผลิน ภู่อรุณ. (2549). *การจัดการธุรกิจร่วมสมัย พิมพ์ครั้งที่ 5*. กรุงเทพฯ: เอกพิมพ์ไท.
- พงศ์ธเนศ คล่องแคล่ว. (2554). *ปัจจัยจูงใจกับความผูกพันของพนักงานบริษัท เดลต้า อีเลคโทรนิคส์*
(ประเทศไทย) จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พลินี อัครจวนนท์. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานของบริษัท ที่ดับบลิว*
แซด คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ:
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2543). *พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน*. กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.
- มธุรส แซกริมย์. (2547). *ทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท*
การ์เด็นวิว ทาวเวอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มนตรี เรืองอุไร. (2553). *การปรับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายหลังการเปลี่ยนแปลงเป็นบริษัท*
มหาชนกรณีศึกษา บริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม.
 (การจัดการ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. ถ่ายเอกสาร.
- มนพิสุทธิ บุญโต. (2554). *คุณภาพชีวิตและปัญหาในการทำงานที่มีผลต่อแนวโน้มการลาออก*
จากงานของพนักงานขับรถบรรทุกในธุรกิจขนส่ง เขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.
 (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วรณัฐ แสงฉัตรกร (2547). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ไทย*
วงศินิตติ้ง จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมัยศ นาวิการ. (2521). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.
- สุพิชญา อรุณวงษ์ (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์กรที่*
มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.
 (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุวิมล พิมลศิริ. (2555). *ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในสายอาชีพที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุไรวรรณ บุญวรรณ. (2551). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท เทเล อินโฟ มีเดีย จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Baruch, B.D. (1968). *New ways in discipline*. New York: McGraw-Hill.
- Cronbach, Lee Joseph. (1971). *Essential of Psychological Testing*. 3rd ed. New York: Harper
- Herzberg, Frederick; et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Huse, Edger R., and Cummings, Thomas. (1985). *Organization Development and Change*. New York: West Publishing Company, pp 165.
- Likert, R.; & J. Likert. (1976). *New Way and Managing Conflict*. New York: McGraw-Hill.
- Maslow A.H. (1943). *Motivation and personality*. New York: Harper & Publishers, Inc.
- McClelland, D.C. (1961). *The achieving Society*. Princeton: Van Nostrand.
- Mobley, W. H. (1977). *Immediately linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover*. *Journal of Applied Psychology*, 62: 238.
- Mowday, R. T; Porter, L. W; Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages*. New York: Academics Press, inc.
- Robbins, Stephen P. (1996). *Organizational Behavior : concepts controversies applications*. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Walton, Richard E. (1974). *Improving the Quality of Work Life*. Harvard Business Review. 12.
- Yamane, Taro. (1970). *Statistics: An Introductory Analysis P 580-581*. New York: Harper and Row, Inc.





เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)
สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลไปประกอบการวิจัย เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ ข้อมูลที่ได้จะใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่าน จะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยใดๆ เป็นรายบุคคล

ทุกคำตอบของท่านจะเก็บรวบรวมไว้เป็นความลับ โดยใช้ข้อมูลนำเสนอให้เห็นเป็นภาพรวมเท่านั้น ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับความกรุณาและพยายามของท่านในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด **เพียง 1 คำตอบ**

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() 51 - 60 ปี

3. สถานภาพ

() โสด

() สมรส/อยู่ด้วยกัน

() หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

() น้อยกว่า 3 ปี

() 3 - 6 ปี

() 7 - 10 ปี

() มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

6. ระดับตำแหน่งงาน

() เจ้าหน้าที่

() เจ้าหน้าที่อาวุโส

() ผู้จัดการ

() ผู้ช่วยผู้อำนวยการ

() รองผู้อำนวยการ

7. เงินเดือน

() ไม่เกินหรือเท่ากับ 20,000 บาท

() 20,001 - 40,000 บาท

() 40,001 - 60,000 บาท

() ตั้งแต่ 60,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในระดับใด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ความต้องการความสำเร็จ					
1. ท่านกำหนดเป้าหมายที่ท้าทายอยู่เสมอ					
2. ท่านทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย					
3. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานได้เสมอ					
ความต้องการอำนาจ					
4. ท่านสามารถจูงใจให้ผู้อื่นปฏิบัติงานตามที่ท่านต้องการได้					
5. ท่านชอบลักษณะงานที่ต้องมีการควบคุมดูแลการทำงานของผู้อื่น					
6. ท่านมักจะได้รับเลือกเป็นหัวหน้ากลุ่มในการทำกิจกรรมในองค์กร					
ความต้องการความผูกพัน					
7. ท่านมีการพบปะสังสรรค์กับเพื่อนร่วมงานหลังเวลางานบ่อยครั้ง					
8. ท่านชอบปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล					
9. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในระดับใด

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง 5	เห็นด้วย 4	ไม่แน่ใจ 3	ไม่เห็นด้วย 2	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 1
ผลตอบแทน					
1. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเพียงพอต่อการดำรงชีพ					
2. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
3. การจ่ายผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆขององค์กรมีความชัดเจน					
สิ่งแวดล้อม					
4. เครื่องมือและอุปกรณ์สำนักงานของท่านมีครบถ้วนเพียงพอ					
5. สภาพแวดล้อมในที่ทำงานของท่านเหมาะสมและสะดวกในการทำงาน					
6. สถานที่ทำงานของท่านมีความปลอดภัยสูง					
การพัฒนาความสามารถของบุคคล					
7. องค์กรของท่านส่งเสริมการเรียนรู้ของพนักงาน					
8. ท่านได้รับการอบรมความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง					
9. ท่านสามารถนำความรู้มาใช้ในการประกอบการทำงานได้อย่างอิสระ					
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน					
10. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีการจัดเตรียมความพร้อมให้พนักงานก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
11. ท่านได้รับความยุติธรรมและเสมอภาคในการเลื่อนตำแหน่ง					
12. ท่านเชื่อว่าอนาคตการหารไทยมีความมั่นคงเพียงพอ					

ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
บุรณการทางสังคม					
13.ท่านมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็น ในการร่วมกิจกรรมกลุ่มเสมอ					
14.ท่านได้รับการยอมรับและสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
15.ท่านรู้สึกอยากมาทำงานเพื่อที่จะได้พบเพื่อนร่วมงานและลูกค้า					
ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน					
16.ระเบียบข้อบังคับ เลือ่อำนวยต่อการทำงานอย่างถูกต้อง					
17.ระเบียบข้อบังคับ ทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
18.ท่านได้รับการสื่อสาร เรื่องระเบียบข้อบังคับอย่างถูกต้องและชัดเจน					
ความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน					
19.ท่านได้รับสวัสดิการที่เพียงพอต่อชีวิต นอกเหนือจากเงินเดือน					
20.ท่านมีเวลาคล้อยเครียดจากภาระหน้าที่อย่างเพียงพอ					
21.มีการจัดสรรเวลาเข้างานและเลิกงานอย่างเหมาะสม					
ความภูมิใจในองค์กร					
22.ท่านพร้อมที่จะบอกกับบุคคลอื่นว่าท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้					
23.ท่านรู้สึกต่อต้านเมื่อมีคนพูดถึงองค์กรในทางเสื่อมเสีย					
24.ท่านจะทำงานอยู่กับธนาคารทหารไทย ไปจนเกษียณ					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ข้อชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด เพียง 1 คำตอบ

ท่านมีพฤติกรรมในการทำงานในระดับใด

พฤติกรรมการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ด้านประสิทธิภาพของการทำงาน					
1.ท่านสามารถปฏิบัติได้บรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ตั้งไว้					
2.ท่านสามารถบริการลูกค้าได้ตามเวลามาตรฐานเวลาของธนาคาร					
3.ท่านสามารถให้บริการที่ดี จนลูกค้าเกิดความพึงพอใจเสมอ					
ด้านการไม่หยุดงาน					
4.ท่านไม่เคยลาหยุด หากไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา					
5.ท่านใช้สิทธิการลา ตามที่ธนาคารกำหนดไว้ เมื่อจำเป็นเท่านั้น					
6.ท่านไม่เคยขาดงานโดยไม่ได้แจ้งให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ					
ด้านการไม่ลาออก					
7.ท่านไม่เคยคิดจะเปลี่ยนงาน					
8.ท่านพึงพอใจในงานของตนเองแล้ว					
9.ท่านจะไม่ลาออกจากงาน ก่อนเกษียณ					





บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5664

ที่ ศธ 0519.12/๐๕๑๐

วันที่ 18 มกราคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางมนรัตน์ อึ้งเจริญชัย นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานธนาคารทหารไทย สายงานธุรกิจสาขา พื้นที่เขตสมุทรปราการ” โดยมี อาจารย์ ดร.มนู สันวงค์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางมนรัตน์ อึ้งเจริญชัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-424-8594

ภาคผนวก ค
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. อาจารย์ ดร.พนิต กุลศิริ	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กาญจน์ระวี อนันต์อัครกุล	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	มณีนรรัตน์ อึ้งเจริญชัย
วัน เดือน ปีเกิด	3 เมษายน 2513
สถานที่เกิด	จังหวัดอุดรธานี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	341/156 ถ.สุขุมวิท 101/1 แขวงบางจาก เขตพระโขนง กรุงเทพฯ 10260
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารทหารไทย จำกัด(มหาชน)
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินการธนาคาร จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

