

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม

สารนิพนธ์
ของ
จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม

บทคัดย่อ
ของ
จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550

จุฬาลักษณ์ ฌาพรณวิสุทธิ์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม*. สารนิพนธ์ บรม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญกิตติ.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง จำนวน 390 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีกำลังสองน้อยที่สุด และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับสังคมศาสตร์ ซึ่งจากการทดสอบสมมติฐานในการวิจัยพบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-29 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,001-30,000 บาท และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี
2. ความคิดเห็นของพนักงาน ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านความพึงพอใจด้านเงินเดือน และสวัสดิการของพนักงาน และด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย ส่วนด้านความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจปานกลาง และความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน และด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจมาก
4. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง ด้านการโยกย้ายงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง และด้านการปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีพฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า
5. แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน มีระดับของความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ
6. เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลมที่ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานต่างกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
7. การรับรู้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ และด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
8. ความพึงพอใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการ และความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ความพึงพอใจด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

11. ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการโยกย้ายงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12. ความพึงพอใจด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13. ความพึงพอใจด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

14. ความพึงพอใจด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับต่ำ ส่วนด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ที่ระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

15. แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

FACTORS INFLUENCING EMPLOYEES' WORKING BEHAVIOR OF BANGKOK
BANK AT HEAD OFFICE SILOM BRANCH

AN ABSTRACT
BY
CHULALAK LAPHAPHANWISUT

Presented in Partial Fulfillment of the requirement for the
Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
MAY 2007

Chulalak Laphaphanwisut. (2007). *Factors influencing employees' working behavior of Bangkok Bank at head office Silom branch*. Master's Project, M.B.A. (Management) Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor: Assoc. Professor Somchai Hirankitti.

This research aimed to study factors influencing employees' working behavior of Bangkok Bank at head office Silom branch. The number of sample sizes used in this research was Bangkok Bank's employees both of men and female about 390 persons. The questionnaire was tool for collecting data. The Statistical Analysis used in this study were Statistical Percentage, Mean, Standard Deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), One-Way Analysis of Variance (F-test), the multiple comparisons to test least significant different (LSD), and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. Data is examined by SPSS for windows version 11.

As the research result, it was found as follows :

1. The samples were mainly female, single, aged between 20-29 years old, and education of bachelor's degree. Most of them are operational staff with the average salary per month at 15,001-30,000 baht, and working experience between 1-5 years.
2. The employees' opinion in terms of family culture, development culture, government culture, and marketing culture are "Agree" level.
3. The satisfaction in terms of salary and compensation, training are satisfy at "Low" level, job development is satisfy at "Medium" level, internal environment, relationship between colleagues and bosses, respect, job challenge, freedom in working, job participation and job importance are satisfy at " High" level.
4. Employees' working behavior in terms of working attention is "Frequently" level, job rotation is "Rarely" level and working comparison with colleagues is "Higher" level.
5. The overall trend of working behavior in the future with employees' working behavior are "Indecisive" level.
6. Age, status, education, working position, average salary and period of working time of Bangkok Bank's employees both of men and female have different working behavior at the statistical significance level of .05.
7. The employees' perception in terms of family culture, development culture, government culture, and marketing culture are correlated with working behavior with same direction at low level at the statistical significance level of .05.

8. The satisfaction of salary and compensation, training are correlated with employees' working behavior in terms of working attention with same direction at low level and satisfaction of organizational discipline follow-up is correlated with different direction at low level at the statistical significance level of .05.

9. The satisfaction of internal environment is correlated with employees' working behavior in terms of working attention with same direction at low level at the statistical significance level of .05.

10. The satisfaction of relationship between colleagues and bosses is correlated with employees' working behavior in terms of working attention and job rotation with same direction at low level and satisfaction of organizational discipline follow-up is correlated with different direction at low level at the statistical significance level of .05.

11. The satisfaction of respect, job challenge and job participation are correlated with employees' working behavior in terms of working attention with same direction at low level and satisfaction of job rotation is correlated with different direction at low level at the statistical significance level of .05.

12. The satisfaction of freedom in working is correlated with employees' working behavior in terms of working consistency and job rotation with different direction at low level and satisfaction of working attention is correlated with same direction at low level at the statistical significance level of .05.

13. The satisfaction of job importance is correlated with employees' working behavior in terms of working attention and organizational discipline follow-up with same direction at low level at the statistical significance level of .05.

14. The satisfaction of job development is correlated with employees' working behavior in terms of working attention with same direction at low level and satisfaction of job rotation and organizational discipline follow-up are correlated with different direction at low level at the statistical significance level of .05.

15. The correlation of Trend of working behavior in the future with employees' working behavior in terms of working consistency, working attention, job rotation, and organizational discipline follow-up are not correlated.

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม

สารนิพนธ์
ของ
จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2550
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ของผู้วิจัยคงไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีหากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์ สมชาย หิรัญภิตติ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา และรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และให้ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านทั้งสองด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะสังคมศาสตร์ที่ได้อบรมสั่งสอน และมอบความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่มีส่วนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จ

กราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ ที่เลี้ยงดู และอบรมสั่งสอน อีกทั้งมอบความรักความเอาใจใส่และให้กำลังใจเสมอมา จนลูกสามารถผ่านปัญหาอุปสรรคต่างๆ และประสบความสำเร็จได้ และที่สำคัญขอขอบคุณ คุณสิทธิพัฒน์ และคุณศาวิตรี รวมทั้งเพื่อนๆ นิสิตสาขาวิชาการจัดการ รุ่นที่ 7 ทุกท่าน ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และแนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณบิดามารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน จนผู้วิจัยสามารถประสบความสำเร็จได้จนถึงทุกวันนี้

จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ.....	11
การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์การ.....	14
หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์การ.....	17
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ.....	21
ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติ.....	31
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	32
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....	46
แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน.....	53
พฤติกรรมการทำงานในอนาคต.....	54
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	66
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	66
วิธีการสุ่มตัวอย่าง.....	67
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	74
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	75
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	75
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	84
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	143
 5 อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 145
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	145
สรุปผลการวิจัย.....	149
อภิปรายผลการวิจัย.....	155
ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย.....	160
ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป.....	161
 บรรณานุกรม.....	 162
 ภาคผนวก.....	 164
ผนวก ก แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....	164
ผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	171
 ประวัติย่อผู้วิจัย.....	 172

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง	67
2 แสดงจำนวนและร้อยละของเพศของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	84
3 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	84
4 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	85
5 แสดงจำนวนและร้อยละของการศึกษาของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	85
6 แสดงจำนวนและร้อยละของอาชีพของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	85
7 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	86
8 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	86
9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับรายได้ต่อเดือน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	87
10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว	88
11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา.....	89
12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบราชการ	89
13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด	90
14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพอใจของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	91
15 แสดงความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานในเวลา 1 ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน.....	91
16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความถี่ของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	92
17 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความถี่ของพฤติกรรมในการโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	92
18 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความถี่ของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	93
19 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามเพศ.....	94
21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามเพศ (ต่อ).....	95
22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามช่วงอายุ.....	97
23 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	97
24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	98
25 แสดงการวิเคราะห์ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test	99
26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี LSD	100
27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี LSD.....	101
28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามช่วงสถานภาพ.....	102
29 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe	103
30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	103
31 แสดงการวิเคราะห์การลาออกหรือโยกย้ายงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-test.....	104
32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้วิธี LSD.....	105
33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธี LSD.....	106
34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่สีลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	108
36 แสดงการวิเคราะห์ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สีลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test.....	108
37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี LSD.....	109
38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี LSD.....	109
39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สีลม จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	111
40 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	111
41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	112
42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	113
43 แสดงการวิเคราะห์การลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สีลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test.....	113
44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สีลม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน.....	114
45 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สีลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	115
46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	115
47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	116

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงการวิเคราะห์การลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....	117
49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน.....	118
50 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe.....	119
51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	119
52 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3.....	120
53 แสดงการวิเคราะห์ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test.....	121
54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี LSD.....	122
55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	124
56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	125
57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	127
58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	128
59 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	129
60 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	130
61 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	131

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
62 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	133
63 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	134
64 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	135
65 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	136
66 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	137
67 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ กับพฤติกรรมในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	139
68 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	140
69 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรม ในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ.....	141
70 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สี่ลม.....	142
71 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	143

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1 แสดงวิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์การ	11
2 แสดงมิติของวัฒนธรรมองค์การ	14
3 แสดงกรอบการศึกษาวัฒนธรรมองค์การ 3 ระดับของไซน์	18
4 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	36
5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ และการจัดการตอบสนอง ความต้องการบุคคลในองค์การ	37
6 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg.....	40
7 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก.....	41
8 แสดงเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี.....	43
9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg	45
10 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง	47
11 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	48
12 แสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความไม่พอใจในงาน	55

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การทำงานในโลกปัจจุบันเป็นการทำงานที่หลากหลาย โดยเฉพาะความหลากหลายของผู้คน ความหลากหลายเหล่านี้เปลี่ยนรูปแบบการบริหารไปจากเดิม ทุกคนในสังคมรวมทั้งองค์กรต้องมีการปรับตัวทั้งกระบวนการจัดการ การทำงานภายในองค์กร และกลยุทธ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถก้าวทันโลกที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งสามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ ปัจจุบัน มีการกล่าวถึงวัฒนธรรมองค์กรที่ใช้อยู่ภายในองค์กรกันอย่างแพร่หลาย เนื่องจากเป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งขององค์กรธุรกิจ อีกทั้งยังมีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการบริหารงานของผู้บริหารองค์กรอีกด้วย ซึ่งบ่อยครั้งที่เกิดเป็นผลจากวัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) นั้นเอง

จากการที่สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ประกอบกับการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นตามกระแสโลกาภิวัตน์ ผลที่ตามมา คือ การเปลี่ยนแปลงไปของตลาดและการแข่งขัน ทำให้ทุกๆ องค์กรพยายามปรับระบบการจัดการและหากลยุทธ์ใหม่ๆ ที่มีประสิทธิภาพเพื่อที่จะนำมาใช้แข่งขันกับคู่แข่งรายอื่นๆ ได้ ทุกๆ องค์กรไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ เป็นองค์กรภาคเอกชนหรือราชการต่างล้วนจะต้องมีวัฒนธรรมองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้พนักงานทุกคนที่ทำงานร่วมกันในองค์กรมีระเบียบแบบแผนไปในทิศทางเดียวกัน มีระบบการทำงานเป็นหนึ่งเดียว รวมทั้งมีวัตถุประสงค์และเป้าหมายอย่างเดียวกัน หากองค์กรใดที่ขาดวัฒนธรรมก็จะเกิดความระส่ำระสาย ขาดศูนย์รวมพลังที่ยึดเหนี่ยวบุคลากรในองค์กรเข้าด้วยกัน บุคลากรขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน การสื่อสารภายในองค์กรจึงไร้ประสิทธิภาพ เกิดความเข้าใจผิดระหว่างกันได้ง่าย ในด้านของความรับผิดชอบ ความรัก ความผูกพัน และความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรก็จะน้อยลง (กริช สืบสนธิ์, 2538 : 25) วัฒนธรรมองค์กร และความรู้สึกพึงพอใจต่อองค์กรจึงถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม

ดังนั้น ความรู้ ความเข้าใจ และการรับรู้ เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งที่จะทำให้ผู้บริหาร และพนักงานทำงานอย่างมีจุดหมาย ซึ่งจะช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน และก่อให้เกิดแรงผลักดันในการสืบสานหรือสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์กรที่ดีงาม เอื้อต่อการเสริมสร้างความสำเร็จขององค์กร อีกทั้งผู้บริหารยังสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางการวางแผนดำเนินนโยบาย และกำหนดกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญต่อองค์กร ซึ่งจะเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของวัฒนธรรมองค์กร และยังสามารถชี้ถึงแนวโน้มของความตั้งใจที่จะอยู่ หรือลาออก/โยกย้าย จากองค์กร รวมถึงความตั้งใจในการทำงาน ความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งผู้นำองค์กรสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการที่จะเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เพื่อให้เป็นไปในแนวทางการแก้ปัญหา การลาออกจากงานของบุคลากร และหากอัตราการลาออกจากงานสูงก็จะส่งผลกระทบต่อภาพพจน์ขององค์กรเสียหาย และขาดความมั่นคงในที่สุด

ธนาคารกรุงเทพ ถือได้ว่าเป็นผู้บุกเบิกวงการธนาคารไทย เป็นดั่งสัญลักษณ์ที่สะท้อนถึงการพัฒนาความก้าวหน้าของประเทศที่มีมายาวนาน ธนาคารได้เติบโตและพัฒนาเคียงคู่มากับคนไทยและ

ธุรกิจต่างๆ จนถึงวันนี้ ธนาคารกรุงเทพมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในด้านความมีเสถียรภาพที่มั่นคงและเป็นเพื่อนคู่คิดของลูกค้าเสมอมา ธนาคารกรุงเทพกำลังเดินหน้าต่อไปด้วยฐานลูกค้าอันแข็งแกร่ง สร้างสรรค์นวัตกรรมในรูปของผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง และเสริมสร้างชื่อเสียงให้เป็นที่ยอมรับในฐานะธนาคารที่พร้อมด้วยความมั่นคงและเป็นที่น่าเชื่อถือ เพื่อพร้อมรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านสิ่งแวดล้อมทางการเงินและเพื่อยืนหยัดความเป็นผู้นำในวงการธนาคารไทยต่อไปในอนาคต ซึ่งในภาวะโลกปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว จึงอาจต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและค่านิยมต่างๆ ให้มีความสอดคล้องกับพฤติกรรมขององค์กร

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวิจัยถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยจะทำการศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานซึ่งคาดว่าจะมีความเกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม และทำให้ทราบว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม มีพฤติกรรมในการทำงานในระดับใด ซึ่งผลการวิจัยนี้จะเป็ประโยชน์ในการสร้างเสริมบุคลากรให้เกิดการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสม รวมทั้งเสริมสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพันกับองค์กรมากยิ่งขึ้น และทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรมุ่งหวังไว้

อีกทั้งยังสามารถนำผลจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปประยุกต์ใช้เพื่อเป็นประโยชน์แก่ผู้บริหารในการวางแผนและใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการ การวางกลยุทธ์ การวางแผนนโยบาย วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนจนพัฒนารูปแบบการบริหารงานต่างๆ รวมทั้งหาวิธีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรเพื่อรองรับต่อความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นต่อไป นอกจากนั้นยังเป็นการพัฒนาพนักงาน ให้เกิดความตั้งใจในการทำงานกับองค์กร และลดปัญหาการลาออกให้น้อยลงหรือหมดไปในที่สุด อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและเพิ่มศักยภาพให้กับองค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรมุ่งหวังต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์การโดยการเสริมสร้าง และดำรงรักษาวัฒนธรรม เพื่อธำรงรักษาพนักงานธนาคารฯ ให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเกิดความผูกพันกับองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์การ ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานธนาคารฯ ต่อองค์การ

2. ผลการวิจัยจะเป็นการเพิ่มข้อมูลให้กับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในด้านการวางแผนกลยุทธ์ วิธีการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การต่อไป และลดปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารฯ ให้น้อยลงและหมดไปในที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยเป็นเพศชาย 4,905 คน (28%) และ เพศหญิง 12,542 คน (72%) รวมทั้งสิ้น 17,447 คน (วันที่ 26 มิถุนายน 2549 : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง

ในการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงใช้สูตร Taro Yamane (ลัวัน สายยศ. และ อังคณา สายยศ. 2536: 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 390 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 112 คน และเพศหญิง 278 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง เป็นดังนี้

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{[1 + N(e^2)]} \\
 &= \frac{17,447}{1 + (17,447)(0.05)^2} \\
 &= 390
 \end{aligned}$$

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 17,447 คน
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 %

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการสุ่มตัวอย่างจะใช้เกณฑ์การเลือกตัวอย่างที่ใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling) และ เกณฑ์การเลือกตัวอย่างที่ไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 : ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากแต่ละสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบบัญชีไตรยางค์ เพื่อหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานแต่ละสายงาน

ขั้นตอนที่ 2 : ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยการแจกแบบสอบถามนั้นจะขึ้นอยู่กับความสะดวกของผู้แจกแบบสอบถาม และกลุ่มตัวอย่าง

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 ระหว่าง 20-29 ปี

1.1.2.2 ระหว่าง 30-39 ปี

1.1.2.3 ระหว่าง 40-49 ปี

1.1.2.4 มากกว่า 50 ปี ขึ้นไป

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส

1.1.3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 ปริญญาโท

1.1.4.4 สูงกว่าปริญญาโท

1.1.5 ตำแหน่งงาน

1.1.5.1 ผู้ปฏิบัติการ

1.1.5.2 หัวหน้าส่วน / หัวหน้าแผนก

1.1.5.3 ผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการภาค

1.1.5.4 ผู้บริหาร

1.1.6 ระดับรายได้ต่อเดือน

1.1.6.1 ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท

1.1.6.2 ตั้งแต่ 15,001 – 30,000 บาท

1.1.6.3 ตั้งแต่ 30,001 – 45 ,000 บาท

1.1.6.4 45,001 บาท ขึ้นไป

1.1.7 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.7.1 ต่ำกว่า 1 ปี

1.1.7.2 1 – 5 ปี

1.1.7.3 6 – 10 ปี

1.1.7.4 11- 15 ปี

1.1.7.5 15 ปี ขึ้นไป

1.2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

1.2.1 วัฒนธรรมแบบครอบครัว

1.2.2 วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา

1.2.3 วัฒนธรรมแบบราชการ

1.2.4 วัฒนธรรมแบบการตลาด

1.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1.3.1 เงินเดือนและสวัสดิการ

1.3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3.3 ความก้าวหน้าของอาชีพในงาน

1.3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

1.3.5 การได้รับการยอมรับนับถือ

1.3.6 ลักษณะงานที่มีความท้าทาย

1.3.7 ความเป็นอิสระในงาน

1.3.8 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

1.3.9 ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ

1.3.10 การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables)

2.1 พฤติกรรมในการทำงาน

2.1.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

2.1.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

2.1.3 การลาออก หรือ การโยกย้ายงาน

2.1.4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร

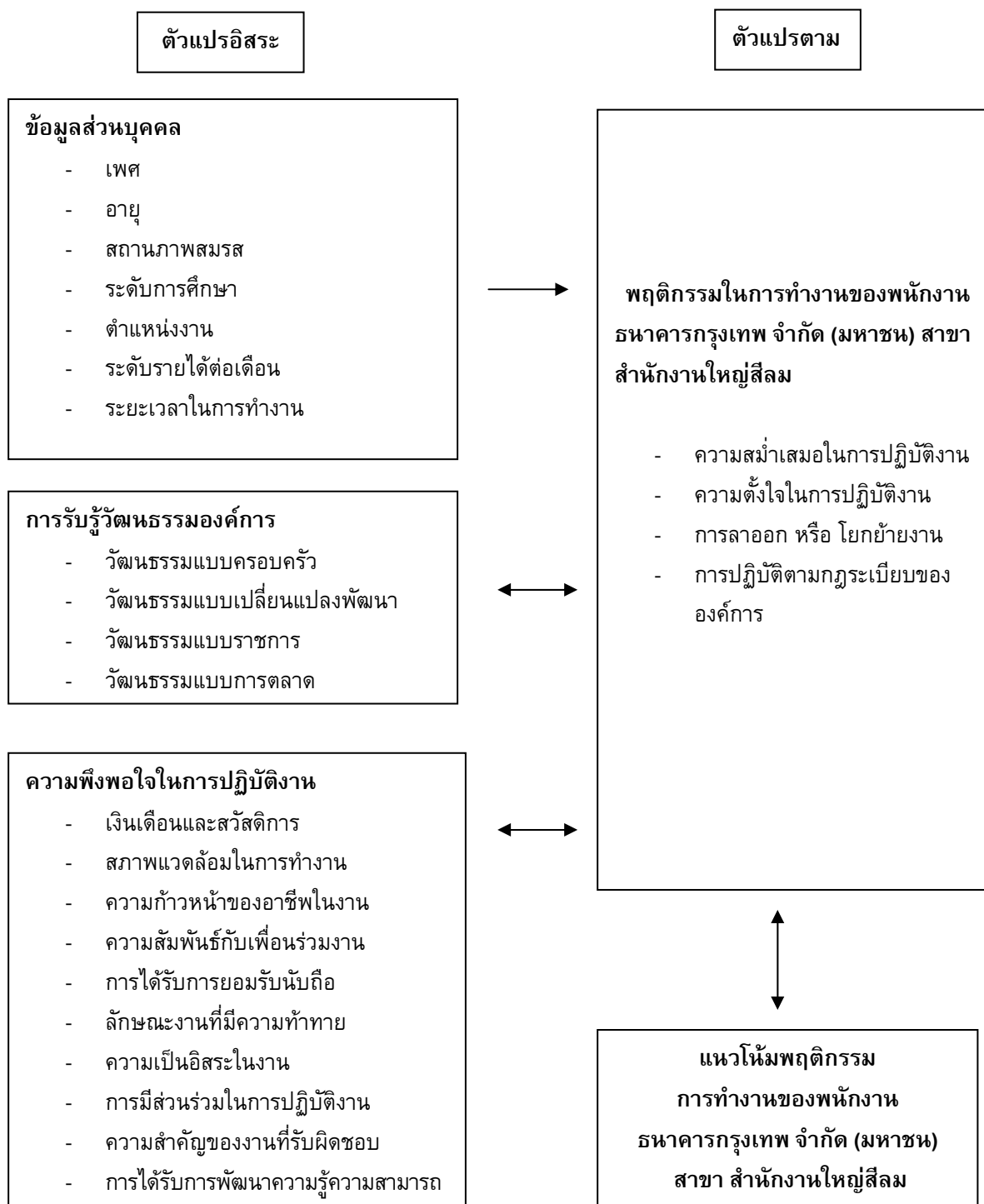
2.2 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ข้อมูลส่วนบุคคล** หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน เป็นต้น
2. **วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ พฤติกรรม ของสมาชิกในธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่
3. **การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ** หมายถึง สภาพที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่รับรู้ถึงลักษณะของการปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนหรือพัฒนานวัตกรรมภายในองค์การของตนที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม การกระทำ และความคาดหวังของตน
4. **วัฒนธรรมแบบครอบครัว** หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ที่เน้นให้ รักสามัคคี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานร่วมกันและห่วงใยต่อกัน เหมือนญาติมิตร ไม่ถือตัวหรือสถานภาพเข้าหากันในการทำงาน สมาชิกร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีความจริงใจต่อกัน ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แก่กันและกัน ช่วยกันผลักดันความก้าวหน้า และห่วงใยในองค์การ
5. **วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา** หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ที่เน้นให้ เสรีและความคิดริเริ่มในการทำงาน มุ่งแสวงหาโอกาสหรือสร้างสิ่งใหม่ๆ เพื่อความก้าวหน้าให้องค์การ กล้ายอมรับความเสี่ยงเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง สนใจการพัฒนาหรือเสาะหาสิ่งท้าทายใหม่ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ใส่ใจกับผลงานและความก้าวหน้าของสมาชิก ให้การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรตามขั้นตอน
6. **วัฒนธรรมแบบราชการ** หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ที่เน้นการติดต่อประสานงาน สื่อสารและสั่งการอย่างเป็นทางการ มีระเบียบหรือข้อบังคับการปฏิบัติงานต่าง ๆ กำหนดไว้อย่างชัดเจน ต้องใส่ใจและปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนต่างๆ การปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ มักทำตามแบบเดิมๆ ที่เคยทำมา สมาชิกมักเป็นผู้ตามที่ดีเวลาทำงาน การตัดสินใจถือเอานโยบายหรือระเบียบแบบแผนเป็นที่ตั้ง การสั่งการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชา
7. **วัฒนธรรมแบบการตลาด** หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ที่เน้นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานสูง มีบรรยากาศของการแข่งขันในการทำงาน จะได้รับการยอมรับสูงถ้าทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือมีผลงานโดดเด่นเหนือผู้อื่น ต้องใช้ความคิดริเริ่มส่วนบุคคลสูงในการทำงาน สมาชิกมุ่งมั่นทำงานหนักในแต่ละวัน เน้นการสร้างผลงานที่ประหยัดและมีคุณภาพมุ่งสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และมุ่งผลงานตามเป้าหมายเป็นหลักมากกว่ายึดถือขั้นตอนการทำงาน
8. **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่รู้สึกชอบหรือพอใจเกี่ยวกับสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในองค์การ
9. **พฤติกรรมในการทำงาน** หมายถึง การประพฤติปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน ที่มีต่อธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่เกี่ยวข้อโดยตรงกับการทำงาน
10. **แนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน** หมายถึง แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบตามแนวคิดของ Cameron and Attington ซึ่งเป็นแนวคิดด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ แนวคิดด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะกำหนดตามแนวคิดของ Frederick Herzberg ส่วนพฤติกรรมในการทำงานจะกำหนดตามทฤษฎีของ Katz and Kahn



สมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ที่มีข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

- 1.1 พนักงานฯ ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 1.2 พนักงานฯ ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 1.3 พนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 1.4 พนักงานฯ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 1.5 พนักงานฯ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 1.6 พนักงานฯ ที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน
- 1.7 พนักงานฯ ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ
3. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
6. แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน
7. ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
8. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ

ความหมายของวัฒนธรรมองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การไว้หลายทัศนะ สามารถสรุปได้ ดังนี้

วันทนา กอวัฒนสกุล (2539 : 17) กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การ เป็นเรื่องของความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม และวิถีชีวิตของคนที่อยู่ร่วมกัน และส่งผลออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมของคนในองค์การ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ (2540 : 294) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง ข้อสมมติ ค่านิยม ประเพณี และพฤติกรรม ซึ่งกำหนดการกระทำของบุคคลภายในองค์การ ประสิทธิผลขององค์การขึ้นอยู่กับอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งมีผลกระทบต่อนานาที่การจัดการในองค์การ

โรบบินส์ (Robbins. 1994 : 467) ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง ระบบของความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์การ ทำให้สามารถแยกความแตกต่างขององค์การหนึ่งออกจากองค์การอื่นๆ ได้

ฮ็อฟสเท็ด (Hofstede. 1997 : 180) ได้ให้คำนิยามวัฒนธรรมองค์การว่า เป็นแบบแผนความคิด ความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์การ ซึ่งมีผลให้สมาชิกขององค์การนั้นแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์การอื่น

เชอร์ริงตัน (Cherrington.1994 : 473) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์การว่า หมายถึง ค่านิยม พื้นฐานขององค์การเกี่ยวกับวิธีการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงสิ่งต่างๆ ที่ควรยึดถือปฏิบัติ โดยจะมีการสืบทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์การ

จากความหมายของวัฒนธรรมองค์การที่กล่าวมาแล้ว พบว่ามีผู้ให้นิยามแตกต่างกันออกไป ซึ่งโดยสรุปแล้วจะเห็นว่าในการให้นิยามวัฒนธรรมองค์การ โดยมากจะกล่าวถึงส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้

1. กล่าวถึงองค์ประกอบของวัฒนธรรมองค์การ เช่น เป็นวิถีชีวิต ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ข้อสมมติพื้นฐาน และความหมายร่วมกัน เป็นต้น
2. เป็นการยึดถือปฏิบัติร่วมกันภายในองค์การ
3. มีการถ่ายทอดไปยังสมาชิกโดยวิธีต่างๆ

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ และแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์การ โดยองค์การจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของตนเองขึ้นมา และถึงแม้วิถีทางการดำเนินงานภายในอุตสาหกรรมเดียวกันจะแตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์การที่ดีก็จะต้องปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไป

ความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเขา และเปลี่ยนแปลงเมื่อเกิดความจำเป็น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม องค์การทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของตนเอง แม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมอยู่หลายอย่าง แต่โดยทั่วไป วัฒนธรรมองค์การจะ หมายถึง วิถีชีวิตขององค์การ วิถีทางที่เรากระทำอยู่ ณ ที่นั้น ซึ่งหัวใจสำคัญของวัฒนธรรม คือ ค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์การ วัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจจะเขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษรและไม่ใช่ลายลักษณ์อักษร ที่จะมีผลกระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์การ ยิ่งไปกว่านั้น วัฒนธรรมจะมีผลกระทบโดยตรงต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์การด้วย ดังนั้น วัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะกำหนดระดับความพอใจของพนักงานในองค์การ

บริษัทสามารถเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์การของพวกเขา เพื่อที่จะสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่ๆ และความสามารถในการแข่งขัน ประการแรก วัฒนธรรมที่ไม่เสริมสร้างจะต้องถูกยอมรับโดยผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็น เมื่อปัญหาทางวัฒนธรรมได้ถูกยอมรับแล้ว โรเบิร์ต เอฟ. อัลเลน (อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ, 2546 : 119-135) ได้เสนอแนะว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมมีอยู่ 4 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 วัฒนธรรมปัจจุบันจะถูกวิเคราะห์อย่างรอบคอบ และอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกระบุ เราจะต้องพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นมา โดยมุ่งที่เป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศขององค์การ

ขั้นตอนที่ 2 สมาชิกขององค์การจะได้รับการแนะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลง การประชุมเชิงปฏิบัติการ และการฝึกฝนอบรม เพื่อที่จะติดต่อดสื่อสารความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม และแถลงเป้าหมายใหม่ของบริษัทแก่พนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 การแปรสภาพองค์การได้บรรลุความสำเร็จ คือหัวใจของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรม นโยบาย โครงการ และระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบริษัทซึ่งจะต้องถูกเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ ณ ขั้นตอนที่ 1 และถูกติดต่อดสื่อสาร ณ ขั้นตอนที่ 2

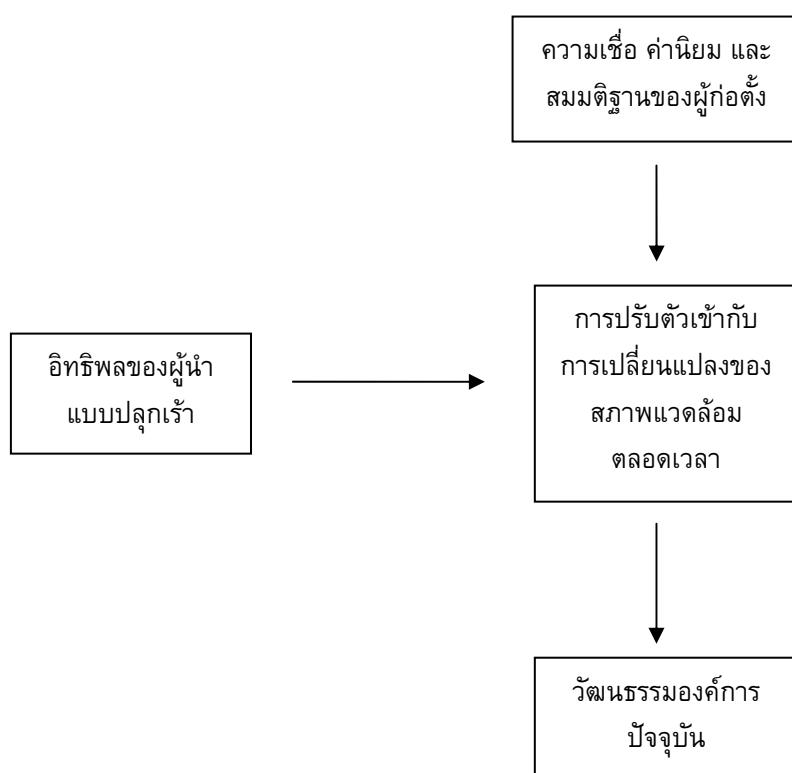
ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารระดับสูงได้ข้อมูลป้อนกลับ และประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่ วัฒนธรรมเก่าอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น เพื่อที่จะสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรม “ใหม่” ซึ่งจะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์การเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้า และปัจจัยที่สำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์การ (สมยศ นาวิการ. 2546:122-123)

โดยทั่วไปเราสามารถกล่าวได้ว่า รากฐานของวัฒนธรรมองค์การจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมและความเชื่อของผู้ก่อตั้งของพวกเขา แต่วัฒนธรรมจะถูกปรับปรุงเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจะทำให้วัฒนธรรมองค์การบางอย่างล้าสมัยไป และแม้แต่ไร้ประโยชน์ไปเลย รากฐานใหม่ของวัฒนธรรมจะต้องถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อรากฐานเก่าถูกละทิ้งไปเพื่อที่จะรักษาความสำเร็จของพวกเขาเอาไว้

ตามภาพประกอบ 1 วัฒนธรรมองค์การอาจจะเปลี่ยนแปลงไปเพื่อการสะท้อนให้เห็นอิทธิพลของผู้นำแบบแปรสภาพ นอกเหนือไปจากผู้ก่อตั้งด้วย



ภาพประกอบ 1 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์การ

ผลกระทบของวัฒนธรรมต่อกลยุทธ์ (สมยศ นาวิการ. 2546:124)

วัฒนธรรมองค์การอาจสนับสนุนหรือขัดขวางการดำเนินกลยุทธ์ของบริษัทได้ เพราะว่าวัฒนธรรมจะสะท้อนอดีต การปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การจะต้องเกิดขึ้นตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม สิ่งที่สำคัญคือ การเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์จะต้องตามมาด้วยการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมที่สอดคล้องกัน มิฉะนั้นแล้วกลยุทธ์จะล้มเหลว

เอ็ดการ์ เอช. ไชน์ นักวิจัยทางการบริหาร (อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2546: 119-135) ได้ชี้ให้เห็นว่าบริษัทที่ติดตามการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมอาจจะกำหนดกลยุทธ์ใหม่ขึ้นมาที่เหมาะสมบนพื้นฐานของการเงิน ผลิตภัณฑ์หรือการตลาด แต่กลยุทธ์จะไม่ถูกดำเนินการเพราะว่ากลยุทธ์ต้องการ “สมมติฐานค่านิยม และวิธีการทำงานใหม่” ที่แตกต่างไปจากวัฒนธรรมองค์กรเดิม องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์และโครงสร้างของพวกเขาได้ แต่จะพบว่าพนักงานหันกลับไปสู่วิธีการดำเนินงานก่อนหน้านี้ของพวกเขาได้ ถ้าพวกเขาไม่ยอมเผชิญหน้ากับสมมติฐานรากฐานทางวัฒนธรรมของพวกเขา

ส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์กร (สมยศ นาวิการ. 2546: 132-135)

ตามแนวความคิดของเทอร์เรนซ์ ดีล และอัลเลน เคนเนดี (อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ. 2546: 119-135) “การดำรงอยู่อย่างแท้จริง” ของบริษัทจะอยู่ “ภายในหัวใจและจิตใจของพนักงานของพวกเขา” วัฒนธรรมองค์กรจะหมายถึงการผสมผสานของค่านิยม เรื่องราว วีรบุรุษ และงานพิธีที่มีความหมายอย่างมากต่อบุคคลที่ทำงานอยู่ภายในองค์กร

ค่านิยม (Values) หมายถึง สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อเรา ค่านิยมจะเป็นมาตรฐานที่มีอิทธิพลเกือบทุกด้านของชีวิตเรา การใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมของเรา การตอบสนองของเราต่อบุคคลอื่น ความผูกพันของเราต่อเป้าหมายขององค์กร ค่านิยมที่เข้มแข็งจะทำให้พนักงานรู้ว่าพวกเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติอย่างไร และการกระทำอะไรจะถูกรับ โดยทั่วไป ค่านิยมขององค์กรจะมีคุณลักษณะสามประการ คือ หนึ่ง ค่านิยมยืนยันเพื่อบางสิ่งบางอย่างที่สำคัญภายในองค์กร สอง ผู้บริหารจะเปลี่ยนแปลงและสื่อสารค่านิยมไปยังสมาชิกขององค์กรและ สาม สมาชิกทุกคนขององค์กรจะรับรู้ร่วมกันภายในค่านิยมของสภาพแวดล้อมขององค์กร

ค่านิยมอาจจะถูกพิจารณาว่าเป็นหน้าที่หรือว่าดีเด่น ค่านิยมที่มุ่งหน้าที่จะชี้ให้เห็นว่า สมาชิกขององค์กรควรจะดำเนินงานของพวกเขาอย่างไร พวกเขาจะต้องให้บริการระดับไหน หรือคุณภาพของสินค้าที่คาดหวังไว้ ค่านิยมที่มุ่งความดีเด่นจะมุ่งความเชี่ยวชาญของหน่วยธุรกิจ การสรรหาผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญ และการส่งเสริมบริษัทต่อสาธารณชน ล้วนแต่เป็นการสร้างค่านิยมที่มุ่งความดีเด่น การสร้างค่านิยมร่วมจะเป็นกุญแจที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง ค่านิยมจะเป็นแกนของวัฒนธรรมองค์กรทุกองค์การ ในฐานะที่เป็นหัวใจปรัชญาของบริษัท เพื่อการบริหารที่เป็นเลิศ ค่านิยมจะสร้างความรู้สึกของทิศทางร่วมแก่พนักงานทุกคนและให้แนวทางแก่พฤติกรรมประจำวันของพวกเขา โดยข้อเท็จจริงเราเชื่อว่าบริษัทจะบรรลุความสำเร็จอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากพนักงานของพวกเขาผูกพัน ยึดเอาและดำเนินตามค่านิยมขององค์กร

เรื่องราว (Stories) จะเป็นส่วนผสมที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กร เรื่องราวหรือเกร็ดเล็กๆ น้อยๆ จะมีพลังภายในการถ่ายทอดวัฒนธรรม เพราะว่าเรื่องราวจะคล้ายกับแผนที่ที่ช่วยให้บุคคลรู้ว่าสิ่งต่างๆ ถูกกระทำอย่างไร เรื่องราวจะเป็นการบรรยายที่ถูกเล่าซ้ำ ท่ามกลางพนักงาน และโดยปกติจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

วีรบุรุษ (Heroes) จะเป็นแบบจำลองบทบาทของบริษัทภายในการดำเนินงาน การแสดงให้เห็นคุณลักษณะและการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ พวกเขาจะแสดงให้เห็นคุณลักษณะ และการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ พวกเขาจะแสดงให้เห็นคุณลักษณะและการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่ พวกเขาจะแสดงให้เห็นจุดเด่นของค่านิยมที่บริษัทต้องการเสริมแรงด้วย “วีรบุรุษคือนักงูใจที่ยิ่งใหญ่ ผู้วิเศษ บุคคลที่ทุกคนต้องพึ่งพาเมื่อความยุ่งยากได้เกิดขึ้น” เรามักจะพบว่า วีรบุรุษเป็นพระเอกของ

เรื่องราวที่ถ่ายทอดกันภายในองค์กร เช่น โทมัส วัตสัน ณ ไอบีเอ็ม, สตีเวน จ็อบ ณ แอปเปิลคอมพิวเตอร์, วิลเลียม พาลีย์ ณ ซีบีเอส และลีโอเอ คอคคา ณ ไครสเลอร์ ต่างเป็นบุคคลที่โดดเด่น และมีคุณสมบัติของวีรบุรุษของเรื่องราวที่ถูกบอกเล่ากันภายในบริษัทของพวกเขา แม้แต่ภายหลังที่พวกเขาได้ล่วงลับไปแล้ว

พิธีและงานพิธี (Rituals and Ceremonies) ส่วนผสมอย่างสุดท้ายของวัฒนธรรมองค์กร คือ พิธีและงานพิธีที่เป็นสัญญาณภายนอกของสิ่งที่องค์กรให้คุณค่า เหมือนกับสัญลักษณ์พิธีจะเป็นแนวทางของพฤติกรรมภายในชีวิตองค์กรประจำวัน พิธีอาจจะมีทั้งระเบียบวิธีการประเมินผลและการให้รางวัล การประชุมพนักงานเป็นประจำ การเลี้ยงอำลา การจัดสรรที่จอดรถยนต์ และการจัดตารางเวลาการทำงาน งานพิธีจะคล้ายคลึงกับพิธี แต่จะเป็นการแสดงที่ละเอียดกว่าที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง การฟังคำปราศรัย และการเลี้ยงมอบรางวัล ต่างเป็นตัวอย่างของงานพิธี ด้วยพิธีและงานพิธีผู้มีส่วนร่วมสามารถปลูกฝังความเข้าใจและความเชื่อว่าเป็นสิ่งที่สำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กรโดยการเฉลิมฉลองด้วยกัน

ได้มีนักวิชาการอีกหลายท่าน ได้ให้ความหมายของวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายทัศนะ สามารถสรุปได้ดังนี้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540: 11) ได้ให้คำนิยามวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นสิ่งต่าง ๆ อันประกอบด้วย สิ่งประดิษฐ์ แบบแผนพฤติกรรม บรรทัดฐาน ความเชื่อ ค่านิยม อุดมการณ์ ความเข้าใจ และข้อสมมติพื้นฐานของคนจำนวนหนึ่งหรือส่วนใหญ่ภายในองค์กร

จากองค์ประกอบของความหมายข้างต้นที่ได้กล่าวมาจึงสรุปได้ว่า วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ความเข้าใจ และพฤติกรรมของสมาชิกภายในองค์กรที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน และมีการถ่ายทอดสู่สมาชิกใหม่ขององค์กร จากความหมายของวัฒนธรรมองค์กรที่ได้กล่าวมาแล้วพบว่ามีการให้นิยามแตกต่างกันออกไป ซึ่งโดยสรุปแล้วจะเห็นว่าการให้นิยามวัฒนธรรมองค์กรโดยมากจะกล่าวถึงส่วนประกอบต่างๆ ดังนี้

1. กล่าวถึงองค์ประกอบของประกอบของวัฒนธรรมองค์กร เช่น เป็นวิถีชีวิต ความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ข้อสมมติพื้นฐาน และความหมายร่วมกัน เป็นต้น
2. เป็นการยึดถือปฏิบัติร่วมกันภายในองค์กร
3. มีการถ่ายทอดไปยังสมาชิกโดยวิธีต่างๆ

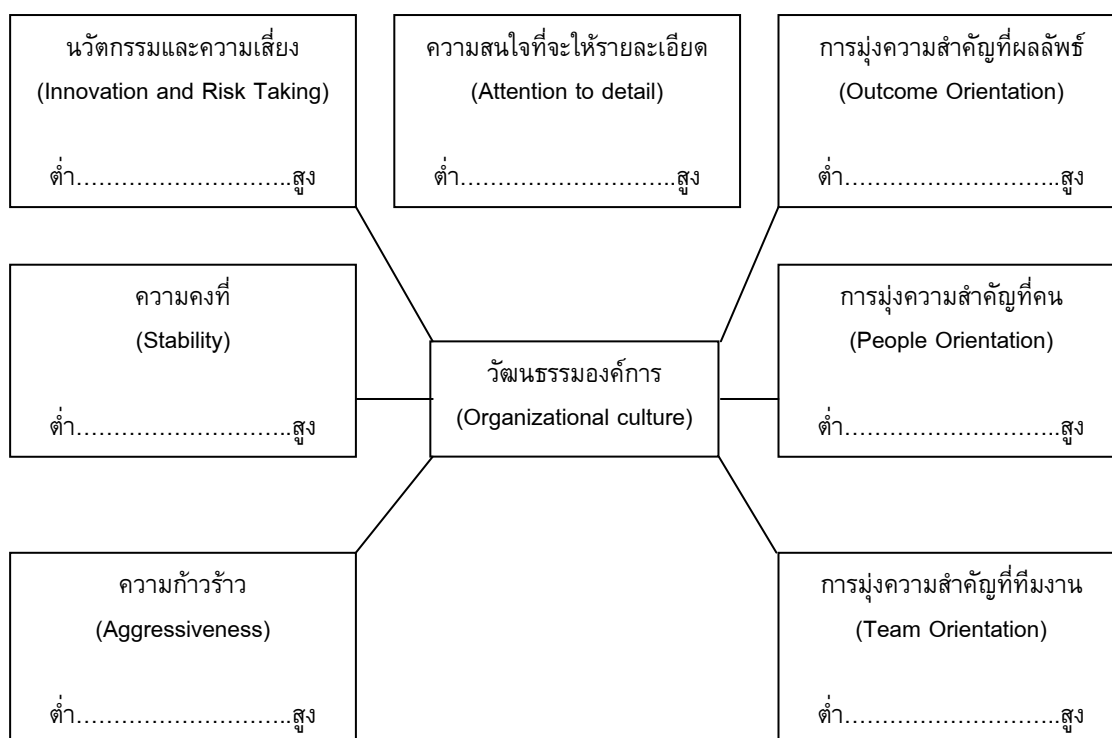
روبินส์ (Robbins. 1994:467) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึง ระบบของความหมายร่วมกันที่เกิดจากสมาชิกขององค์กร ทำให้สามารถแยกความแตกต่างองค์กรหนึ่งออกจากองค์กรอื่นๆได้

เชอริงตัน (Cherrington. 1994: 473) ให้ความหมายวัฒนธรรมองค์กรว่า หมายถึงค่านิยมพื้นฐานขององค์กรเกี่ยวกับวิธีการประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้อง รวมถึงสิ่งต่างๆที่ควรยึดถือปฏิบัติโดยจะมีการสืบทอดไปยังสมาชิกใหม่ขององค์กร

ฮอฟส์เตด (Hofstede. 1997: 180) ได้ให้นิยามวัฒนธรรมองค์กรว่าเป็นแบบแผนความคิด ความรู้สึกของสมาชิกที่ได้รับการกำหนดร่วมกันภายในองค์กร ซึ่งมีผลทำให้สมาชิกขององค์กรนั้นแตกต่างไปจากสมาชิกขององค์กรอื่น

การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์การ

สตีเฟน พี รอบบินส์ และ แมรี เคลทเตอร์ (Robins. & Coulter. 2002: 58-59) ได้กล่าวไว้ว่าผลจากการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การมีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้านด้วยกัน ดังแสดงในภาพประกอบ 2 ที่มีมิติของวัฒนธรรมองค์การ ซึ่งในแต่ละด้านจะบอกลักษณะในด้านนั้น ตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที่สำคัญของวัฒนธรรมองค์การทั้ง 7 ด้านนี้ในการประเมินองค์การจะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์การซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดงถึงรูปแบบและบุคลิกภาพลักษณะขององค์การและวิถีที่สมาชิกในองค์การถือปฏิบัติอยู่



ภาพประกอบ 2 มิติของวัฒนธรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 70)

เช่นเดียวกับการบ่งบอกลักษณะวัฒนธรรมองค์การโดยการใช้ค่าเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งต้องมีการระบุพิสัยในด้านต่าง ๆ และทำการประเมินว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์การใดที่มีการยึดถืออย่างแข็งแกร่ง และมีการกระทำร่วมกันอย่างกว้างขวาง สำหรับองค์การในสหรัฐอเมริกา โอเรียลลี แซทแมน และแคลดเวล (O'Reilly; Chatman; & Caldwell. 1991) ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งชี้ ลักษณะวัฒนธรรมองค์การใน 7 ด้าน ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างวัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture Profile) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. พนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ การวิเคราะห์ ตลอดจนการเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation) หมายถึง ระดับของการที่องค์การให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอย่างไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร (People Orientation) หมายถึง ระดับของการนำเอาผลกระทบต่องานภายในองค์กรมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในระดับการบริหาร

4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Orientation) หมายถึง ระดับของการบริหารการจัดการในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล

5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) หมายถึง การที่องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างเอาจริงเอาจัง ตลอดจนสร้างให้มีสภาพการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่าการทำงานแบบประสานความร่วมมือ

6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง (Stability) หมายถึง ระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร

7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสียหาย (Innovation and Risk Taking) หมายถึง ระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และการยอมรับความเสี่ยง

ซึ่งลักษณะโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 7 ด้านนี้ ได้มีการใช้จัดการสำหรับบ่งบอกลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศในประเทศสหรัฐอเมริกาอย่างกว้างขวาง เช่นเดียวกันกับงานวิจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรในประเทศออสเตรเลีย (เจมส์ ซี ชาร์รอส และคณะ, 2002: Online) ที่ใช้ลักษณะโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กรเป็นเครื่องมือในการประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และวิเคราะห์ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะเด่นทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร

เดิมโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้พัฒนาขึ้นมาสำหรับการประเมินความสอดคล้องระหว่างบุคคลและคุณค่าขององค์กร โดยโอเรียลลี แซทแมน และแคลดเวล (O'Reilly; Chatman; & Caldwell. 1991) ซึ่งแซทแมนได้ทำการศึกษาผู้ตรวจสอบระดับเริ่มต้น (Entry Level Auditor) จำนวน 171 ตัวอย่าง สำหรับองค์กรด้านบัญชีในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการจ้างงานที่ได้บุคคลที่มีประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มแรกจะมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว และผู้ที่ถูกจ้างงานที่มีความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในองค์กร และอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

ภายหลังโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้มีการปรับปรุงสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินวัฒนธรรมองค์กรตามลักษณะดังกล่าวทั้ง 7 ด้านโดยการให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรขององค์กรนั้นๆ ตอบแบบสอบถามด้านโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้ทราบถึงทัศนะต่าง ๆ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กรได้

สุนทร วงศ์ไวยวรรณ (2540 : 14-20) เห็นว่าคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรมีดังนี้คือ

1. เป็นค่านิยม ความเชื่อ และพฤติกรรมร่วมของกลุ่มคน เป็นปรากฏการณ์ของกลุ่มคนจำนวนหนึ่งในหน่วยงาน ไม่ใช่ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำของคน ๆ เดียว แต่ละคนในหน่วยงานอาจมีความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำแตกต่างกันไป สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ไม่ใช่วัฒนธรรมเพราะไม่ใช่เป็นสิ่งที่มิหรือเห็นร่วมกันในกลุ่มคนจำนวนหนึ่ง ดังนั้นวัฒนธรรมองค์กร จึงเป็นความคิด ความเชื่อ และค่านิยมที่หลายคนยอมรับและนำไปปฏิบัติจนสามารถคาดคะเนพฤติกรรมของคนที่อยู่ในวัฒนธรรมเดียวกันได้

2. เป็นสิ่งที่ต้องใช้เวลาในการสั่งสม ความคิด ความเชื่อ ค่านิยม และการกระทำที่คนในหน่วยงานจำนวนหนึ่งยอมรับและมีอยู่ร่วมกันนั้นมิได้เกิดขึ้นภายในช่วงระยะเวลา 2-3 วัน แต่ต้องอาศัยเวลาในการสั่งสม บ่มเพาะ ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบและพิสูจน์จนเป็นที่ยอมรับร่วมกันแล้วว่าสามารถช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของหน่วยงานได้

3. เป็นสิ่งที่สมาชิก ขององค์การเรียนรู้จากการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น วัฒนธรรมองค์การไม่ได้เกิดขึ้นจากสัญชาตญาณของมนุษย์ หรือการถ่ายทอดทางพันธุกรรม แต่เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การค่อย ๆ เรียนรู้ทีละเล็กละน้อยนับตั้งแต่เริ่มเข้าทำงานในหน่วยงานนั้น พนักงาน ใหม่เรียนรู้วัฒนธรรมองค์การผ่านกระบวนการถ่ายทอดวัฒนธรรมที่เรียกว่า การหล่อหลอมขัดเกลาขององค์การ (Organizational socialization) โดยหัวหน้างานจะคอยชี้แนะวิธีคิดวิธีการทำงานและการวางตัวที่ถูกต้อง วัฒนธรรมองค์การยังเรียนรู้ได้จากฝึกอบรมขององค์การและการเรียนรู้ด้วยตนเองโดยการสังเกตพฤติกรรมของหัวหน้างานและหลักเกณฑ์การได้ความดีความชอบอีกด้วย ผลจากการเรียนรู้วัฒนธรรมองค์การทำให้พนักงานรู้ว่าตนควรมีพฤติกรรมอย่างไรในสถานการณ์ต่าง ๆ ทำให้สามารถอยู่ร่วมและเป็นที่ยอมรับของคนอื่นในหน่วยงานได้

4. เป็นสิ่งที่สมาชิกองค์การไม่ค่อยตระหนักถึง หลังจากที่ได้วัฒนธรรมองค์การได้ผ่านกาลเวลาแห่งการทดสอบจนเป็นที่ยอมรับจากคนในองค์การจำนวนหนึ่งแล้วว่าสามารถช่วยแก้ไขปัญหาคือสนองความต้องการของหน่วยงานได้ คนในองค์การก็จะคิด เชื่อ และทำสิ่งนั้นซ้ำแล้วซ้ำเล่าเป็นเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติธรรมดาไป นั่นย่อมหมายความว่า สิ่งที่เกิดหรือกระทำนั้นกลายเป็นสามัญสำนึกที่สมาชิกองค์การกระทำไปโดยอัตโนมัติ โดยไม่ได้คิดถึงการใช้ของธรรมเนียมบรรทัดฐานของวัฒนธรรม

5. การสื่อสารถึงวัฒนธรรมองค์การการพึ่งพาการใช้สัญลักษณ์ สัญลักษณ์ หมายถึง สิ่งที่ใช้แทนหรือสื่อความหมายถึงอีกสิ่งหนึ่ง สัญลักษณ์ที่หน่วยงานนิยมใช้ ได้แก่ ภาษา พิธีการ เรื่องเล่า เพลงประจำหน่วยงาน การใช้สัญลักษณ์เนื่องจากสิ่งที่หน่วยงานพยายามถ่ายทอดให้แก่ พนักงานใหม่ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ แนวทางการทำงานที่หน่วยงานคาดหวัง มักเป็นเรื่องที่เป็นนามธรรม ส่วนสัญลักษณ์มีลักษณะที่เห็นได้ชัดเจนกว่าสิ่งที่หน่วยงานพยายามสื่อความหมาย นอกจากนี้การใช้สัญลักษณ์ เช่น จัดพิธีมอบรางวัล มักจะทำให้พนักงานยอมรับได้ง่ายกว่าประทับใจ มากกว่าและจดจำอยู่ในจิตใจได้ยาวนานกว่าการให้พนักงานอ่านข้อความที่ต้องการสื่อจากคู่มือการทำงานหรือจดหมายข่าวประชาสัมพันธ์

6. เป็นสิ่งที่ปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ การเกิดวัฒนธรรมองค์การต้องใช้เวลาในการพัฒนาจนเป็นหนทางที่กลุ่มยอมรับว่าช่วยแก้ปัญหาและสนองความต้องการของกลุ่มได้ ดังนั้น วัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่ไม่หยุดนิ่งสามารถปรับตัวเปลี่ยนแปลงได้ตามสภาพแวดล้อมหรือสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

กริช สืบสนธิ์ (2535 : 25) ได้สรุปไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมของธุรกิจ มีอิทธิพลมากที่สุดในการหล่อหลอมวัฒนธรรมองค์การ
2. ค่านิยม เป็นแนวคิดและความเชื่อพื้นฐานขององค์การ ค่านิยมเปรียบเสมือนหัวใจของวัฒนธรรมองค์การ
3. วีรบุรุษ คนที่เป็นวีรบุรุษจะสะท้อนค่านิยมทางวัฒนธรรมองค์การและเป็นแบบอย่างทีบุคคลากรคนอื่น ๆ เห็นบทบาทและปฏิบัติตาม
4. ขนบธรรมเนียมประเพณี แต่ละบริษัทจะมีระบบและมีรูปแบบที่วางไว้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นพฤติกรรมที่องค์กรคาดหวัง ในระดับสูงขึ้นไปจะมีพิธีการ ประเพณีต่าง ๆ ที่เป็นตัวอย่างเด่นชัดที่องค์กรยึดถือ และปฏิบัติ

5. ข่ายวัฒนธรรม คือ ช่องทางการสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการที่สำคัญภายในองค์กร โดยจะเป็น “ผู้นำส่ง” ค่านิยมเรื่องราวของวีรบุรุษต่าง ๆ พวกชอบเล่า ชอบซุบซิบ นักสืบ เป็นข่าย การสื่อสารที่ทรงพลัง ในบริษัท การควบคุมข่ายตัวบุคคลเหล่านี้ให้ได้เป็นวิธีเดียวที่จะช่วยให้คนอื่น ๆ รับรู้เข้าใจเรื่องราวต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้อง

การที่แต่ละองค์กรมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เกิดจากการสร้างค่านิยม สร้างขนบธรรมเนียมประเพณี ของหน่วยงาน ประกาศให้ทุกคนรับรู้ผ่านข่ายวัฒนธรรมหรือช่องทางการติดต่อสื่อสารที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ได้ส่งผลให้เกิดเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่เรียกว่า “วัฒนธรรมเข้มแข็ง” (Strong Culture) ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานให้มีศักยภาพ และเป็นที่รับรู้กันด้วยความพร้อมใจ กล่าวคือ วัฒนธรรมเข้มแข็ง เป็นกฎระเบียบไม่เป็นทางการที่กำหนดแนวทางในการประพฤติปฏิบัติของสมาชิกในองค์กรว่าควรเป็นอย่างไรทำให้รู้ถึงความคาดหวังที่องค์กรมีต่อบุคคลแต่ละคน เป็นผลให้บุคลากรไม่ต้องใช้เวลาในการตัดสินใจการปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ

روبินส์ (Robbins. 1994 : 247) ได้กล่าวถึง วัฒนธรรมเข้มแข็งว่าเป็นรูปแบบของวัฒนธรรมแกน หรือวัฒนธรรมหลัก ที่ประกอบด้วยค่านิยมหลัก (Core values) ที่สมาชิกยอมรับอย่างหยั่งลึกและกระจายไปทั่วองค์กร กล่าวคือ สมาชิกในองค์กรยอมรับค่านิยมหลักเป็นแนวทางในการประพฤติปฏิบัติด้วยความพร้อมใจ ซึ่งروبินส์ กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็งจะสามารถสังเกตได้จากอัตราการลาออก (Turnover) ของพนักงานได้ ว่าจะมีสัดส่วนที่น้อยมาก

เฮลรีเจล สโลคัม และ วูดแมน (Hellriegel; Slocum; & Woodman. 1995: 447) กล่าวถึงวัฒนธรรมเข้มแข็งว่า เป็นลักษณะที่ผู้บริหารและพนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดค่านิยม และแนวทางการประพฤติปฏิบัติที่สอดคล้องกัน อันจะก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิผล 3 ประการ คือ

1. วัฒนธรรมเข้มแข็งทำให้เกิดผลดีต่อการดำเนินงานในเชิงกลยุทธ์ ในลักษณะที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
2. วัฒนธรรมเข้มแข็งช่วยให้เป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกันมีความชัดเจน
3. วัฒนธรรมเข้มแข็งเป็นเครื่องมือในการช่วยเสริมสร้างแรงจูงใจ และก่อให้เกิดความผูกพันในองค์กร

หน้าที่ของวัฒนธรรมองค์กร

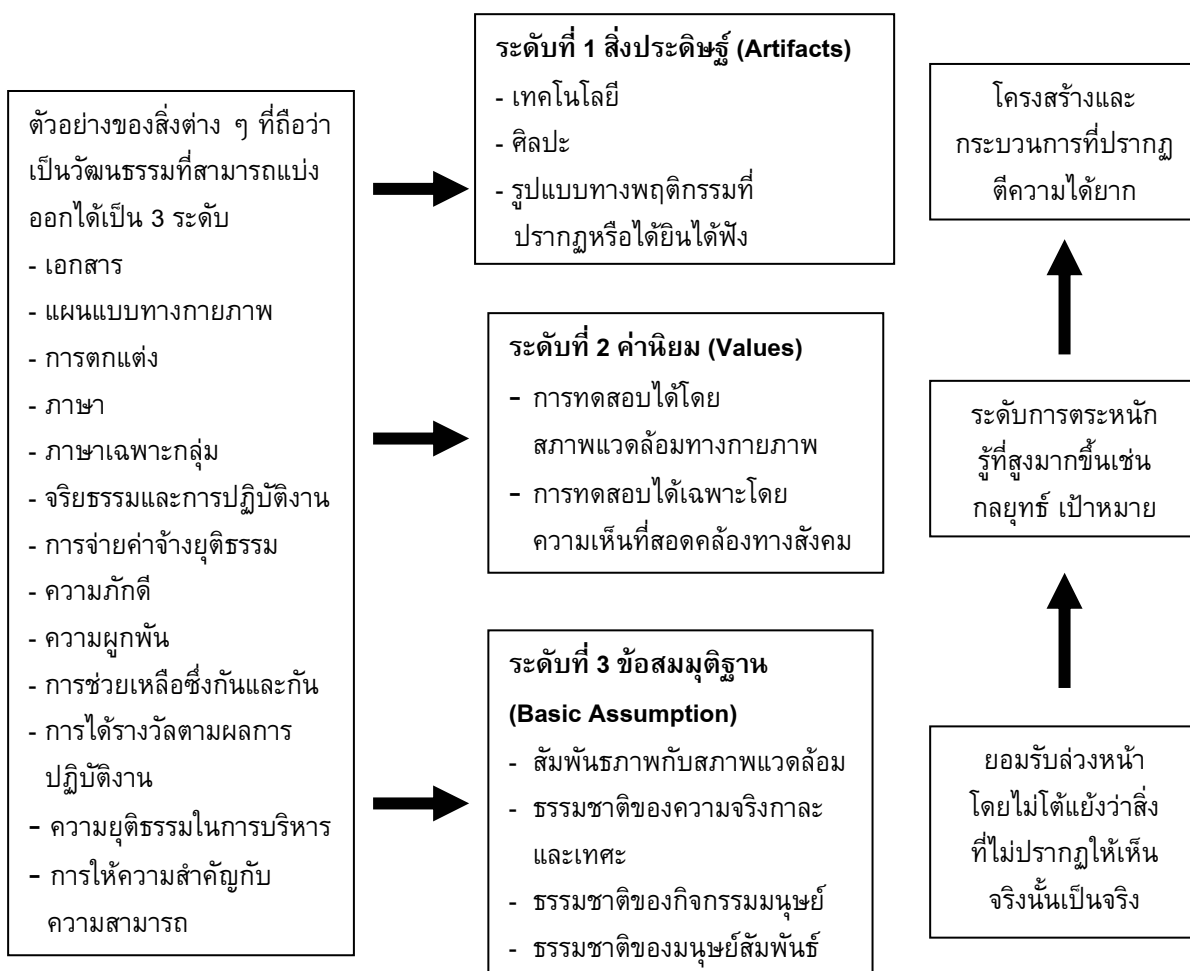
วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่มีความสำคัญเพราะความเชื่อและค่านิยมร่วมทำให้ยกระดับความร่วมมือและความผูกพัน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อประสิทธิภาพโดยตรง วัฒนธรรมองค์กรช่วยสร้างสรรค์บูรณาการในองค์กร ทำให้เกิดกลุ่มที่มีความเชื่อ ค่านิยม รวมทั้งปฏิสัมพันธ์ของสมาชิกกับวัฒนธรรมองค์กรและความชัดเจนของภารกิจ (Mission) จะทำให้สามารถทำนายประสิทธิผลองค์กรได้ รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการตอบรับในทางบวกต่อการเปลี่ยนแปลงองค์กรได้

วัฒนธรรมองค์กรกับการปรับตัว

วัฒนธรรมองค์กรเกี่ยวข้องกับการที่องค์กรมีปฏิสัมพันธ์กับแรงผลักดันจากภายนอกวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยสร้างความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับ ภารกิจพื้นฐานและกลยุทธ์ขององค์กร เป้าหมายที่ต้องบรรลุวิธีการในการบรรลุเป้าหมาย มาตรฐานในการวัดความคืบหน้าเพื่อมุ่งสู่เป้าหมาย และวิธีที่จำเป็นสำหรับแก้ไขให้บรรลุเป้าหมายดีขึ้น

การแบ่งวัฒนธรรม

- ระบบของวัฒนธรรม แบ่งได้ 3 ระดับ คือ วัฒนธรรมระดับชาติ วัฒนธรรมระดับกลุ่ม และ วัฒนธรรมระดับองค์กร ในการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมระดับชาติมีผลต่อสมาชิกสูงกว่าวัฒนธรรมองค์กร
- ไชน์ (Schein. 1992: 17) ได้สร้างกรอบการศึกษาระดับของวัฒนธรรมองค์กรมี 3 ระดับ คือ
 1. สิ่งประดิษฐ์และการสร้างสรรค์ต่าง ๆ (Artifacts) ที่ปรากฏให้เห็นแต่ไม่สามารถตีความหมายได้เสมอไป
 2. ค่านิยม (Values) สมาชิกอาจปฏิบัติแตกต่างกันไปในบางสถานการณ์ แต่เป็นค่านิยมที่รู้ตัว มีผลแท้จริงต่อความต้องการซึ่งส่งผลต่อความเชื่อว่าจะทำอะไร
 3. ข้อสมมุติพื้นฐาน (Basic Assumption) ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานยึดถือเป็นแนวกำหนดพฤติกรรม และรวมถึงข้อสมมุติฐานซึ่งบอกบุคคลในวิธีการรับรู้ การคิด และความรู้เกี่ยวกับเป้าหมายในการปฏิบัติ ซึ่งข้อสมมุตินี้มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิกองค์กร



ภาพประกอบ 3 กรอบการศึกษาวรรณองค์กร 3 ระดับของไชน์

ที่มา: Edgar H. Schein. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. 2nd ed. P.17;

John M. Ivancevich & Micheal T. Matteson. (1990). *Organizational Behavior and Management*. 5th ed. P.73.

สิ่งประดิษฐ์ (Artifacts) คือวัฒนธรรมองค์การในระดับที่ปรากฏให้เห็นได้คือสิ่งประดิษฐ์ ซึ่งรวมถึงสิ่งที่ได้เห็น หรือรู้สึกเมื่อบุคคลภายนอกเข้าไปอยู่ในกลุ่มวัฒนธรรมแตกต่างออกไป สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ด้านสถาปัตยกรรม ภาษา เทคโนโลยีและผลผลิต สิ่งสร้างสรรค์ทางศิลปกรรม รูปแบบการแต่งกาย การแสดง อารมณ์ เรื่องเล่าที่เกี่ยวกับองค์การ วัฒนธรรมระดับนี้ ปรากฏเด่นชัดแต่ก็แปลความหมาย (Decipher) ได้ยาก ผู้ที่ศึกษาอาจอธิบายในสิ่งที่เห็นได้ แต่ไม่สามารถตีความจากสิ่งที่ปรากฏให้เห็นนั้นได้เพียงลำพัง

ค่านิยม (Values) เมื่อมีการก่อตั้งกลุ่มขึ้น กลุ่มจะสะท้อนค่านิยมเดิมออกมา และเมื่อปฏิบัติต่อกันมา ก็จะกลายเป็นค่านิยมของกลุ่ม และพัฒนาไปเป็นข้อสมมุติฐาน

ข้อสมมุติพื้นฐาน (Basic Assumptions) เมื่อเกิดเป็นความเชื่อโดยอัตโนมัติ โดยปราศจากข้อสงสัย ว่าสิ่งเหล่านั้นเป็นจริง เชื่อว่าธรรมชาติของสิ่งต่าง ๆ เกิดขึ้นตามวิถีทางที่ปรากฏนั้นโดยไม่มีการโต้แย้ง กลายเป็นข้อสมมุติฐานพื้นฐานร่วมที่ฝังรากลึกภายในกลุ่มยากต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อให้เกิดความเข้าใจใน วัฒนธรรมองค์การ ผู้ศึกษาจะต้องพยายามทำความเข้าใจกับข้อสมมุติพื้นฐานร่วมของกลุ่ม รวมทั้งเข้าใจ กระบวนการเรียนรู้ว่าข้อสมมุติพื้นฐานนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร

ข้อสมมุติพื้นฐาน ค่านิยม สิ่งประดิษฐ์ มีปฏิสัมพันธ์ต่อกระบวนการทางวัฒนธรรมอยู่ 4 ขั้นตอน (Gordon. 1999 : 348-349)

1. การยอมรับ (Manifestation) คือ การรับรู้ ความเข้าใจและอารมณ์ของสมาชิกองค์การ เผยให้เห็นข้อสมมุติในทางวัฒนธรรม
2. การตระหนัก (Realization) คือความเข้าใจและอารมณ์เปลี่ยนไปสู่การมีสิ่งประดิษฐ์ที่มีตัวตน ชัดเจน เช่นพิธีการ เรื่องเล่าขาน
3. การสร้างสัญลักษณ์ (Symbolization) คือสิ่งประดิษฐ์บางอย่างได้กลายเป็นสัญลักษณ์ที่มีความสำคัญขึ้นมา
4. การตีความ (Interpretation) คือการที่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์การพิจารณา ความหมายของสัญลักษณ์ต่าง ๆ

ปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่สังเกตได้และสัมพันธ์กับวัฒนธรรมองค์การ คือ 1) พฤติกรรมตามปกติที่เห็นได้ 2) บรรทัดฐานของกลุ่ม 3) ค่านิยมที่สำคัญ 4) ประชญา 5) กฎต่าง ๆ 6) บรรยากาขององค์การ 7) ทักษะที่สำคัญ 8) วิธีคิด 9) การมีความหมายร่วม 10) การมีสัญลักษณ์ร่วม (Luthans. 1998: 550; Schein. 1992: 8-9)

ลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นเรื่องที่ค่อนข้างจะเป็นนามธรรม เนื่องจากเกี่ยวข้องกับค่านิยม และความเชื่อของคนซึ่งเป็นสิ่งที่จะสังเกตเห็นได้ยาก จึงควรเข้าใจถึงคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การเพื่อจะช่วยให้มองเห็นภาพได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งนักวิชาการมีความเห็นเกี่ยวกับคุณลักษณะของวัฒนธรรมองค์การ ดังนี้คือ

การ์ดอน (Gordon. 1999: 344-345) โรบบินส์ (Robbins. 1994: 245) และ เชอร์เมอร์ฮอร์น และคณะ (Schermerhon, et al. 1991 : 352) ได้ศึกษาถึงคุณลักษณะสำคัญของวัฒนธรรมองค์การโดยให้สมาชิกขององค์การต่าง ๆ แสดงความเห็นและได้รวบรวมลักษณะต่าง ๆ ของวัฒนธรรมองค์การสรุปว่าคุณลักษณะที่สำคัญจะมีอยู่หลายประการด้วยกันดังนี้คือ

1. การส่งเสริมนวัตกรรมและยอมรับการเสี่ยง (Innovation and Risk Talking) คือการที่สมาชิกขององค์การได้รับการกระตุ้นให้สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ ๆ กล้าเสี่ยงในการดำเนินการด้วยการแสวงหาโอกาส และยอมรับความคิดใหม่

2. การใส่ใจต่อรายละเอียด (Attention to Detail) คือระดับความคาดหวังที่สมาชิกองค์กรแสดงออกซึ่งความถูกต้องในการวิเคราะห์
3. การมุ่งผลผลิต (Outcome Orientation) คือ ระดับการบริหารมุ่งการปฏิบัติเพื่อผลลัพธ์หรือผลผลิตมากกว่าการใส่ใจต่อเทคนิคและวิธีการในการทำให้บรรลุผล
4. การให้ความสำคัญกับสมาชิก (People Orientation) คือ การตัดสินใจทางการบริหารที่ให้ความสนใจในผลลัพธ์ ที่จะกระทบต่อสมาชิกในองค์กร ผู้บริหารให้ความยุติธรรมเคารพในสิทธิของบุคคล ให้การสนับสนุน และไม่สร้างแรงกดดัน
5. การทำงานเป็นทีม (Team Orientation) คือระดับที่กิจกรรมในงานต่าง ๆ จัดขึ้น เพื่อให้ความสำคัญกับงานต่าง ๆ เป็นทีม มากกว่าเส้นความสามารถของรายบุคคล
6. การมุ่งสู้ชัยชนะ (Aggressiveness) คือระดับที่สมาชิกในองค์กรแข่งขันกันทำงานมากกว่าทำงานสบาย
7. การมุ่งรักษาความมั่นคง (Stability) คือ ระดับที่กิจกรรมต่าง ๆ ในองค์กรมุ่งรักษาไว้ซึ่งสถานภาพเดิมให้สามารถคาดการณ์สิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยการยึดถือกฎระเบียบ หวังผลการปฏิบัติการได้ชัดเจน และปลอดภัยซึ่งตรงข้ามกับการเจริญเติบโตขององค์กร
8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือระดับการติดต่อสื่อสารที่จำกัดอยู่เฉพาะกับสายบังคับบัญชาอย่างเป็นทางการ
9. การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) คือการให้ความสำคัญกับการพัฒนาวิชาชีพตามระบบขั้นตอน ความเต็มใจของฝ่ายบริหารที่ให้โอกาสในการฝึกอบรมสัมมนาให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
10. การให้รางวัลตามความชอบ (Performance-Reward) คือการให้รางวัลตามความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน โดยมีบรรทัดฐานในการพิจารณาความดีความชอบ
11. การตัดสินใจ (Decision Making) คือการตัดสินใจและแก้ไขความขัดแย้ง
12. การวางแผน (Planning) ระดับการให้ความสำคัญกับการวางแผนระยะสั้นและระยะยาว การวางแผนเชิงรับ (Reactive) การวางแผนแบบริเริ่มเชิงรุก (Proactive) และการมีส่วนร่วมในการวางแผนจากสมาชิกองค์กร
13. การปฏิบัติทางการบริหาร (Management Practice) ความยุติธรรมและสอดคล้องของนโยบายกับการปฏิบัติในการบริหาร การติดต่อสื่อสารที่ชัดเจน การสร้างสภาพแวดล้อมที่สะดวกสบายในการทำงาน การช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา
14. การปฏิบัติงานตามสบาย (Easygoingness) เน้นสภาพของความสงบ อดทน ใจเย็น และความขัดแย้งต่ำ
15. การรักษาความอยู่รอด (Fortress) ให้ความสำคัญของการแข่งขันเพื่อความอยู่รอด ให้โอกาสปฏิบัติงานแก่สมาชิก แต่ไม่ประกันความมั่นคงในงาน
16. วัฒนธรรมสโมสร (Club) ให้ความสำคัญกับความจงรักภักดีและการทำงานเพื่อประโยชน์ของกลุ่ม ยึดความอาวุโส ไม่มีโอกาสก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว
17. การยึดความสามารถเฉพาะตัว (Baseball Team) ให้ความสำคัญกับความสามารถเฉพาะตัวสูง ให้รางวัลตอบแทนเป็นตัวเงินสูงจากผลงาน ความผูกพันในงานไม่สำคัญเท่ากับผลงาน

18. การให้ความอิสระแก่บุคคล (Individual Autonomy) คือระดับความรับผิดชอบอิสระและโอกาสที่บุคคลในองค์กรได้รับการริเริ่มเพื่อดำเนินการต่าง ๆ

19. การยอมรับความขัดแย้ง (Conflict Tolerance) คือ ระดับที่มีความขัดแย้งแฝงอยู่ในความสัมพันธ์ระหว่างหมู่เพื่อนฝูงและกลุ่มทำงาน แต่ยังคงมีความเต็มใจ ซื่อสัตย์ต่อกัน

20. การชี้แนะ (Direction) คือ ระดับที่องค์กรกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และความคาดหวังในผลการทำงาน

21. การแสดงตัว (Identify) คือ ระดับที่สมาชิกในองค์กรแสดงตัวว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรทั้งหมดไม่ใช่กลุ่มทำงานเฉพาะ หรือกลุ่มผู้เชี่ยวชาญวิชาชีพเฉพาะ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

มีผู้ศึกษาวัฒนธรรมองค์กรอย่างเป็นระบบและได้เสนอแบบการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรไว้หลายแบบ แต่ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรครั้งนี้ ขอนำไปสู่การศึกษาผลงานวิจัยตามทัศนะของนักวิชาการต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอตามที่มีการรวบรวมไว้ ดังนี้

แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร แบ่งได้ 4 ประเภท

1. แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดของเอลเลียตต์ – เคมป์
2. แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดของ Cameron และ Attington
3. แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิด Schein
4. แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดของ Cooke และ Lafferty
5. แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวคิดของ Hofstede

แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวความคิดของเอลเลียตต์-เคมป์

การศึกษาวรรณกรรมองค์กรตามแนวคิดของ เอลเลียตต์ – เคมป์ (Elliott-Kempton, 1999. Unpaged) แบ่งวัฒนธรรมองค์กรออกเป็นสี่ประเภท คือ

1. วัฒนธรรมอำนาจ (Power) คือ ลักษณะองค์กรที่เน้นการมีผู้นำที่เข้มแข็ง มีการควบคุมและกำกับการดูแลอย่างใกล้ชิด เน้นความจงรักภักดีต่อผู้นำ การเอาใจ เจ้านายเป็นเรื่องสำคัญ การตัดสินใจขึ้นกับผู้นำ
2. วัฒนธรรมการสนับสนุน (Support Culture) ลักษณะขององค์กรที่มีภาวะผู้นำร่วมกับโดยไม่พึ่งโครงสร้างที่เป็นทางการเท่านั้น เน้นความร่วมมือภายในกลุ่ม
3. วัฒนธรรมบทบาท (Role Culture) คือลักษณะองค์กรที่เน้นการติดต่อที่เป็นทางการเน้นระเบียบปฏิบัติ มีกรอบการทำงานที่ชัดเจน มักเกิดปัญหาความล่าช้าจากการปฏิบัติงาน
4. วัฒนธรรมการท้าทาย (Challenge Culture) คือลักษณะองค์กรที่เน้นความเป็นส่วนตัวสูงสนใจสิ่งใหม่ ๆ ไม่ชอบความล่าช้าของระบบราชการ

แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรตามแนวของคาเมรอน และเอตติงตัน

วัฒนธรรมองค์กรแบ่งออกเป็นสี่ประเภท คือ วัฒนธรรมแบบครอบครัว วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลง พัฒนา วัฒนธรรมแบบราชการ และวัฒนธรรมแบบการตลาด (Anderson, 2000 : 28-29; citing Cameron & Attington)

ตัวแบบการศึกษาของคาเมรอนและเอตติงตัน ประยุกต์มาจากพื้นฐานตัวแบบด้านจิตวิทยาของจุง (Jung. 1923) และลักษณะวัฒนธรรม 3 แบบของโออุชิ (Ouchi. 1980) ซึ่งตัวแบบแบ่งเป็น 4 มิติตามแนวจิตวิทยาของจุง ในแต่ละมิติมีคุณลักษณะทางวัฒนธรรมที่โดดเด่นเพียงด้านเดียว คาเมรอนและเอตติงตันได้ใส่คุณลักษณะทางวัฒนธรรมซึ่งเป็นเสมือนกลไก การสื่อสารระหว่างบุคคลของโออุชิ 3 แบบลงในแต่ละกริด คือการตลาด (Market) การปฏิบัติแบบราชการหรือแบบสายการบังคับบัญชาตามลำดับชั้น (Bureaucracies or Hierarchy) และลักษณะของพรรคพวกหรือครอบครัว (Clan) และประยุกต์แนวคิดวัฒนธรรมแบบ 4 คือ การเปลี่ยนแปลงพัฒนา (Adhocracy) มาจากแนวคิดของเบนนิส (Bennis. 1973) ทอฟฟเลอร์ (Toffler. 1980) มินซ์เบิร์ก (Mintzberg. 1979) และ เฮตเบิร์ก ไนส์ตัมและสตาร์บัค (Hedberg; Nystrom; & Starbuck. 1976) การจัดเรียงลักษณะทางวัฒนธรรมลงในแต่ละกริด ใช้แนวคิดของการแลกเปลี่ยนด้านราคา (Cost Approach) ซึ่งปรับมาจากทฤษฎีด้านเศรษฐศาสตร์และทฤษฎีองค์การ (Anderson. 2000:28) ดังนี้

สำหรับตัวแบบการศึกษาวัฒนธรรมองค์การของคาเมรอนและเอตติงตันมีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง สภาพที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สืม รับรู้ลักษณะของการปฏิบัติ การปรับเปลี่ยนหรือพัฒนางานวัดกรรมภายในองค์การของตนที่จะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม การกระทำ และความคาดหวังของตน โดยแบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 4 ลักษณะคือ

1.1 วัฒนธรรมแบบครอบครัว หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมที่เน้นให้สมาชิก รักสามัคคี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานร่วมกันและห่วงใยต่อกัน เหมือนญาติมิตร ไม่ถือตัวหรือสถานภาพเข้าหากันในการทำงาน สมาชิกร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงาน มีความจริงใจต่อกัน ส่งเสริมการเรียนรู้ให้แกกัน และกัน ช่วยกันผลักดันความก้าวหน้า และห่วงใยในองค์การ

1.2 วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมที่เน้นให้เสรีและความคิดริเริ่มในการทำงาน มุ่งแสวงหาโอกาสหรือสร้างสิ่งใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าให้องค์การ กล้ายอมรับความเสี่ยงเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง สนใจการพัฒนาหรือเสาะหาสิ่งท้าทายใหม่ ๆ เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน มีการกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม ใส่ใจกับผลงานและความก้าวหน้าของสมาชิก ให้การฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรตามขั้นตอน

1.3 วัฒนธรรมแบบราชการ หมายถึง ลักษณะวัฒนธรรมที่เน้นการติดต่อประสานงานสื่อสารและสั่งการอย่างเป็นทางการ มีระเบียบหรือข้อบังคับการปฏิบัติงานต่าง ๆ กำหนดไว้อย่างชัดเจน ต้องใส่ใจและปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนต่างๆ การปฏิบัติงานหรือแก้ปัญหาต่างๆ มักทำตามแบบเดิมๆ ที่เคยทำมา สมาชิกมักเป็นผู้ตามที่ดีเวลาทำงาน การตัดสินใจถือเอานโยบายหรือระเบียบแบบแผนเป็นที่ตั้ง การสั่งการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนสายการบังคับบัญชา

1.4 วัฒนธรรมแบบการตลาด หมายถึง ลักษณะของวัฒนธรรมที่เน้นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานสูง มีบรรยากาศของการแข่งขันในการทำงาน จะได้รับการยอมรับสูงถ้าทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือมีผลงานโดดเด่นเหนือผู้อื่น ต้องใช้ความคิดริเริ่มส่วนบุคคลสูงในการทำงาน สมาชิกมุ่งมั่นทำงานหนักในแต่ละวัน เน้นการสร้างผลงานที่ประหยัดและมีคุณภาพมุ่งสร้างความพึงพอใจให้ลูกค้า และมุ่งผลงานตามเป้าหมายเป็นหลัก มากกว่ายึดถือขั้นตอนการทำงาน

แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดความคิด Schein

การศึกษามิติของวัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Schein (วิทยากรณ์ สุวัฒน์สวัสดิ์. 2539: 28-31 และทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. 2545: 204) ได้ทำการเลือกมิติสำคัญ 7 มิติที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การ โดยมีรายละเอียดของมิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสัมพันธ์ของมนุษย์ต่อธรรมชาติ (Humanity's relationship to nature) โดยศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างองค์การกับสภาพแวดล้อมว่ามีลักษณะใด เป็นความสัมพันธ์ในลักษณะอยู่ภายใต้ หรืออยู่เหนืออิทธิพลของสิ่งแวดล้อม หรือปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมด้วยการหาแนวทางที่เหมาะสม การศึกษาความสัมพันธ์ดังกล่าวจะพิจารณาจากการกำหนดเป้าหมายวัตถุประสงค์ ภารกิจ และงานที่ต้องรับผิดชอบหลักต่อสภาพแวดล้อม ซึ่งรวมถึงสภาพทางเทคโนโลยี การเมือง เศรษฐกิจและสังคมด้วย

2. ลักษณะของความจริงและความถูกต้อง (Nature of reality and truth) การกำหนดและการค้นหาความจริงนี้ จะเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ต่อธรรมชาติ โดย Schein ได้แบ่งระดับของความเป็นจริงออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

2.1 ความเป็นจริงภายนอก (External physical reality)

2.2 ความเป็นจริงทางสังคม (Social reality)

2.3 ความจริงของแต่ละบุคคล (Individual reality)

3. ลักษณะธรรมชาติของเวลา (The nature of time) การกระทำควรเน้นมิติเวลาใดสำคัญ อดีต ปัจจุบัน หรืออนาคตโดยเฉพาะการกระทำในชีวิตประจำวัน

4. ลักษณะของธรรมชาติมนุษย์ (The nature of human nature) โดยศึกษาถึงสัญชาตญาณพื้นฐานและพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การ “ลักษณะธรรมชาติของมนุษย์” หมายถึง การมองถึงลักษณะของสมาชิกและผู้บริหารว่ามีลักษณะอย่างไร และควรจะมีลักษณะอย่างไร การรับรู้เกี่ยวกับลักษณะของสมาชิกในองค์การ อาจพิจารณาถึงลักษณะโดยพื้นฐานในฐานะคนดีที่มีความรับผิดชอบ หรือในฐานะคนเลวที่ต้องได้รับการควบคุม และอาจพิจารณาถึงความต้องการของสมาชิกอันเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แตกต่างกัน

5. ลักษณะของการกระทำของมนุษย์ (The nature of human activity) การกระทำของมนุษย์ที่แตกต่างกันเป็นผลมาจากวัฒนธรรมที่มีจุดเน้นเกี่ยวกับการกระทำของมนุษย์ใน 3 ลักษณะ ดังนี้

- เน้นการกระทำ (Doing orientation)

- เน้นสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน (Being)

- เน้นการกระทำที่กำลังจะเกิดขึ้น (Being becoming)

6. ลักษณะของสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ (The nature of human relationships) สัมพันธภาพระหว่างสมาชิกในองค์การนับเป็นสิ่งสำคัญ เพราะสมาชิกในองค์การในฐานะมนุษย์ย่อม มีความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความรักความผูกพัน

7. ลักษณะของความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันหรือแตกต่างกัน

Schein ชี้ให้เห็นว่าคติฐานที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของมนุษย์สามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ในองค์การได้ และชี้ให้เห็นถึงลักษณะบางประการที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ภายในองค์การที่แสดงออกมาในลักษณะต่าง ๆ เช่น ลักษณะการใช้อำนาจ (Power) การมีอิทธิพลต่อกัน (Influence) และสายการบังคับบัญชา (Hierarchy) ตลอดจนลักษณะความสนิทสนม (Intimacy) และ สัมพันธภาพระหว่างกลุ่ม (Peer relationship)

Schein ยังได้เสนอว่า เพื่อให้เกิดความเข้าใจและสามารถมองภาพขององค์การได้ อย่างครอบคลุม ควรทำการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับสิ่งที่มนุษย์และสร้างขึ้นมาเพิ่มเติม ตัวอย่าง เช่น เหตุการณ์

ประวัติ ความเป็นมาของบริษัทหรือองค์การ โดยประเด็นในการศึกษาจะเกี่ยวกับการกิจ และกลยุทธ์ เป้าหมาย วิถีปฏิบัติ การประเมินและการแก้ไข ความผูกพันระหว่างสมาชิกอำนาจและสถานภาพ การให้สิ่งตอบแทนและการลงโทษ

แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามแนวความคิดของ Cooke และ Lafferty

การศึกษาวรรณกรรมองค์การตามแนวความคิดของ Cooke และ Lafferty (วรรณ นตรพิศาลนิช. 2538: 29-35) ได้สำรวจถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การโดยวัดการรับรู้ของบุคคลในองค์การในแง่ของ พฤติกรรมการแสดงออก และบรรทัดฐานการปฏิบัติงานของสมาชิกในองค์การ ที่นำมาจากแนวทฤษฎีแบบ แผนการดำเนินชีวิตร่วมกับทฤษฎีสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับการทำงาน และทฤษฎีแรงจูงใจตามความต้องการของบุคคลของมาสโลว์ และแมคเคลแลนด์ ที่ต้องการความพอใจสูงสุด คือ ด้านความสำเร็จ และความ ต้องการด้านความสมหวัง ความคาดหวังตามความนึกคิดของตนรวมทั้งต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับและเห็นคุณค่าของตน ในทางตรงกันข้ามความต้องการของบุคคลในระดับที่ต่ำกว่า คือ ต้องการความมั่นคงในชีวิต ทำให้พฤติกรรมและบุคลิกของบุคคลมุ่งเน้นไปในทางปกป้องตนเองในแนวทางหลีกเลี่ยง และต่อต้านหรือมุ่งเน้นอำนาจ Cooke และ Lafferty ได้นำแนวความคิดทฤษฎีผู้นำของคาร์ทซ์ มาซีโอบี และมอร์ส (Katz; Maceoby; & Morse. 1959) และ สโตกกิล (Stoghill. 1963) ที่แบ่งรูปแบบผู้นำเป็น 2 รูปแบบ คือ แบบมุ่งเน้น “บุคคล” และมุ่งเน้น “งาน” จากแนวความคิดของทฤษฎีนี้ ประกอบกับเป็นลักษณะการดำเนินชีวิตของบุคคลใน องค์การดังกล่าวที่มีค่านิยมความเชื่อแนวทางในการประพฤติปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์การนั้นมีอยู่ พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลในองค์การนั้น หมายถึง วัฒนธรรมองค์การ นั้นเอง (organizational culture) จากการศึกษาของ Cooke และ Lafferty ได้นำแนวความคิดทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นมาเป็นกรอบแนวคิดในการวัดลักษณะของวัฒนธรรมองค์การได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะสร้างสรรค์ (Constructive styles) หมายถึง องค์การที่ให้ความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน โดยมุ่งเน้นที่ความพึงพอใจของบุคลากรในองค์การ คือ ความต้องการความสำเร็จ ต้องการไม่ตรีสัมพันธ์ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรมีความสัมพันธ์และสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความรักต่อกัน และมีลักษณะ ของการทำงานที่ส่งผลให้บุคลากรในองค์การประสบผลสำเร็จในการทำงาน สามารถแบ่งได้เป็น 4 มิติคือ

- 1.1 มิติเน้นความสำเร็จ (Achievement) คือ องค์การที่ภาพรวมในลักษณะการทำงานที่ดี มี ค่านิยม และพฤติกรรมการแสดงออกในการทำงานของพนักงาน มีการตั้งเป้าหมายของการทำงานร่วมกัน พฤติกรรมการทำงานของทุกคนในองค์การเป็นลักษณะของการมีเหตุมีผล มีหลักการและเป็นนักวางแผนที่มี ประสิทธิภาพ มีความกระตือรือร้น มีความสุขและความสนุกกับการทำงาน รู้สึกว่างานมีความท้าทายและมีความหมายอยู่ตลอดเวลา ลักษณะเด่น คือ พนักงานมีความกระตือรือร้น และรู้สึกว่าการงานมีความท้าทาย ความสามารถอยู่ตลอดเวลา

- 1.2 มิติเน้นสัจการแห่งตน (Self-actualizing) คือ องค์การที่มีค่านิยมพฤติกรรมการแสดงออก ในทางสร้างสรรค์ เน้นความต้องการของบุคคลในองค์การตามความนึกคิดและความคาดหวัง เป้าหมายของ การทำงานอยู่ที่คุณภาพมากกว่าปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย รวมทั้งความสำเร็จของงานมาพร้อม ๆ กับ ความก้าวหน้าของพนักงานฯ ทุกคนมีความภาคภูมิใจในงานของตนเอง พนักงานทุกคนได้รับการสนับสนุนใน การพัฒนาตนเองจากงานที่ทำอยู่ สามารถพัฒนางานของตนเองอย่างอิสระ และมีเป้าหมายการทำงานของตน สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การลักษณะเด่น คือ เป็นบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันกับงาน และมีบุคลิกภาพ ที่มีความพร้อมในการทำงานสูง

1.3 มิติเน้นบุคคลและการกระตุ้น (Humanistic-encouraging) คือองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการทำงานการบริหารแบบมีส่วนร่วมและมุ่งเน้นบุคคลเป็นศูนย์กลางให้ความสำคัญกับพนักงาน ว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่ามากที่สุดขององค์การ การทำงานมีการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ บุคลิกภาพของพนักงานมีความสุข ความภูมิใจ และสนุกกับการนิเทศการสอนงานและบทบาทการเป็นพี่เลี้ยง และได้รับการสนับสนุนความก้าวหน้าจากการทำงานอย่างสม่ำเสมอลักษณะเด่น คือ ทรัพยากรบุคคล เป็นสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์การ

1.4 มิติเน้นมิตรสัมพันธ์ (Affiliative) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นให้ความสำคัญกับสัมพันธภาพระหว่างบุคคล พนักงานในองค์การมีความเป็นกันเอง เปิดเผย และรับรู้ถึงความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกของพนักงานจะเน้นการทำงานในลักษณะให้ความอบอุ่น ให้การยอมรับ มีการแบ่งปัน เข้าใจความรู้สึก ซึ่งกันและกันในการทำงานแบบเอาใจเขามาใส่ใจเรา ลักษณะเด่น คือ ความเป็นเพื่อนและความจริงใจที่มีต่อกัน

2. ลักษณะตั้งรับ – เนือยชา (Passive/Defensive styles) หมายถึง องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่มุ่งเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน และลักษณะของผู้นำที่มุ่งเน้นบุคคล เน้นการคล้อยตามความคิดของผู้บริหาร ยึดถือกฎระเบียบแบบแผนพึงพาผู้บริหารและพยายามหลีกเลี่ยงงานหรือการกระทำที่ต้องรับผิดชอบ ยอมรับการมอบหมายงานจากผู้บริหาร พนักงานเน้นสัมพันธภาพระหว่างบุคคลในลักษณะปกป้องตัวเอง และตั้งรับเป็นแนวทางที่ทำให้มั่นคง ปลอดภัยและก้าวหน้าในการทำงาน แบ่งออกเป็น 4 มิติ คือ

2.1 มิติเน้นการเห็นพ้องด้วย (Approval) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่บุคคลให้การยอมรับซึ่งกันและกัน หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นพฤติกรรมที่ถูกต้อง คือ พยายามเห็นด้วย และคล้อยตามความคิดเห็น การปฏิบัติตัวเหมือนกับบุคคลส่วนใหญ่ในองค์การ ลักษณะของการคล้อยตามเป็นไปในรูปแบบที่บุคคลในองค์การพึงพอใจลักษณะเด่น คือ ต้องปฏิบัติตามให้เหมือนกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์การ และการเห็นด้วยกับแนวความคิดของผู้บริหารและผู้ร่วมงาน

2.2 มิติเน้นการกฎระเบียบ (Conventional) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกแบบอนุรักษนิยม ยึดธรรมเนียมแบบแผนการปฏิบัติที่มีการควบคุมด้วยกฎระเบียบ ทุกคนในองค์การต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบที่วางไว้อย่างเคร่งครัด และมีความรู้สึกที่ดีต่อระเบียบและกฎนั้น ๆ จะขัดต่อกฎระเบียบไม่ได้ มีค่านิยมของระบบอาวุโสและอนุรักษนิยมเช่นเดียวกับระบบราชการ ลักษณะเด่น คือ ระบบอนุรักษนิยม และมีการยึดกฎระเบียบปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานในการทำงานอย่างเคร่งครัด

2.3 มิติเน้นการพึ่งพา (Dependent) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่สะท้อนถึงสายการบังคับบัญชาศูนย์รวมของการบริหารจัดการ การตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหาร หรือผู้นำกลุ่ม ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติตามการตัดสินใจ และเชื่อว่าการตัดสินใจนั้นถูกต้อง มุ่งปกป้องตนเอง โดยการปฏิบัติตามผู้บริหารหรือสายการบังคับบัญชาแนะนำ ลักษณะเด่นคือ ทุกคนเป็นผู้ตามที่ดีและมีความระมัดระวังตัวอย่างสูงในการปฏิบัติงาน

2.4 มิติเน้นการหลีกเลี่ยง (Avoidance) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกที่เน้นการลงโทษ เมื่อเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานพยายามกระจายความรับผิดชอบการทำงานในลักษณะที่เท่า ๆ กันกับบุคคลอื่น และพยายามหลีกเลี่ยงการกระทำต่าง ๆ ที่อาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานและการถูกตำหนิ หลีกเลี่ยงการทำงานและการปฏิบัติตัวที่อาจก่อให้เกิดความขัดแย้ง

และความผิดต่าง ๆ เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ต้องตัดสินใจพยายามหลีกเลี่ยงให้ผู้ร่วมงานหรือผู้บริหารเป็นผู้ตัดสินใจ ลักษณะเด่น คือ หลีกเลี่ยงการตัดสินใจและพยายามทำงานที่มีการเสี่ยงน้อยที่สุด

3. ลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว (Aggressive / Defensive styles) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกถึงลักษณะผู้นำที่มุ่งเน้นงาน และเน้นความต้องการความมั่นคงของพนักงาน ลักษณะการทำงานมุ่งเน้นอำนาจ มีความคิดเห็นตรงกันข้าม มีการแข่งขันชิงดีชิงเด่นต่อต้าน และมุ่งการทำงานที่ต้องสมบูรณ์แบบเสมอ สามารถแบ่งลักษณะวัฒนธรรมองค์การรูปแบบนี้ได้เป็น 4 มิติ คือ

3.1 มิติเน้นการเห็นตรงกันข้าม (Oppositional) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกในลักษณะการเผชิญหน้าอย่างมาก มีค่านิยมในการบริหารที่เน้นการเจรจาต่อรอง พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าหากได้แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ไม่มีการวางแผนล่วงหน้า การแก้ไขปัญหามุ่งเฉพาะหน้าก่อให้เกิดความขัดแย้งกับบุคคลอื่นเสมอ ๆ พนักงานจะแสดงถึงความขัดแย้งในลักษณะชอบสงสัยไม่ไว้วางใจบุคคลอื่น แสดงอาการตำหนิ และต่อต้านการเปลี่ยนแปลงหรือต่อต้านความคิดเห็นของผู้อื่นเสมอ ๆ ลักษณะเด่นคือ ชอบต่อต้านทุกสิ่งทุกอย่าง และมีข้อตำหนิทำให้ขัดแย้งกันเองเป็นประจำ

3.2 มิติเน้นอำนาจ (Power) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกโดยมีโครงสร้างการบริหารแบบไม่มีส่วนร่วม เน้นที่อำนาจหน้าที่และบทบาทของแต่ละคนจะถูกกำหนดจากตำแหน่งที่ดำรงอยู่ รางวัลที่ได้รับจากหน่วยงาน คือ การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นทำให้ได้ควบคุมพนักงานที่อยู่ในระดับต่ำกว่า การได้มาซึ่งอำนาจหน้าที่เป็นตัวบ่งบอกถึงความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะเด่น คือ ชอบการควบคุมผู้อื่นและมีความเชื่อในเรื่องการผลักดัน เหตุการณ์ต่าง ๆ ให้เกิดขึ้นในองค์การ

3.3 มิติเน้นการแข่งขัน (Competitive) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกของพนักงานในลักษณะของการแข่งขันที่ต้องการมีการแพ้-ชนะ พนักงานต้องชนะและดีกว่าคนอื่น ทำให้ทุกคนมุ่งการแข่งขันกัน เพื่อรักษาความรู้สึกถึงการมีคุณค่าของตนเองจากการแบ่งระดับในที่ทำงาน และเป็นการวัดผลของการทำงานในรูปของผลงานที่มากกว่าและดีกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ ลักษณะเด่น คือ ชอบการแข่งขันและการทำงานทุกสิ่งทุกอย่างต้องมีลักษณะท้าทายให้เกิดการแข่งขันในการทำงาน พนักงานทุกคนยอมรับและมีความเชื่อว่าการทำงานต้องมีการแข่งขันจึงจะสามารถประสบความสำเร็จ

3.4 มิติเน้นความสมบูรณ์แบบ (Perfectionistic) คือ องค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกถึงลักษณะเจ้าระเบียบ ลักษณะเด่น คือ มีความพิถีพิถันในการทำงานอย่างละเอียดถี่ถ้วน ยึดมั่นในระบบการทำงานมาก เน้นที่การทำงานอย่างหนักและพนักงานมีความตั้งใจในการทำงานสูง แต่ได้ผลงานและผลผลิตตามเป้าหมายขององค์การน้อยมาก ใช้เวลาในการทำงานนานมาก และจะตำหนิความผิดพลาดของตนเอง

จากการศึกษาถึงรูปแบบวัฒนธรรมองค์การของ Cooke และ Lafferty พบว่า วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ แสดงถึงวัฒนธรรมองค์การทางบวก (excellent organization) ในการให้ประสิทธิผลสูงสุดแก่องค์การ กล่าวคือ วัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของสมาชิกในองค์การภายใต้บรรยากาศการทำงานแบบระบบเปิด ให้การสนับสนุนและประสานงานซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะบรรลุถึงเป้าหมายที่ได้ร่วมกันตั้งไว้ การยอมรับซึ่งความคิดและการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เป็นการสร้างสรรค์และปรับเปลี่ยนองค์การให้มีสภาพสอดคล้องเหมาะสมได้เป็นอย่างดี นำมาซึ่งความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติของสมาชิกในองค์การ และรวมถึงผลผลิตที่มีคุณภาพในที่สุด ในทางตรงกันข้ามวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว ให้ความสำคัญอยู่ที่ความคงที่ขององค์การกล่าวคือ เป็นไปในลักษณะการต่อต้านหรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น ด้วย

ลักษณะและรายละเอียดของทั้งสองรูปแบบวัฒนธรรมองค์การ เป็นปัจจัยและเหตุให้สมาชิกในองค์การยึดติดอยู่กับกฎระเบียบหรือแบบแผนที่มีอัตราการเสี่ยงต่อการผิดพลาดให้น้อยที่สุด เพื่อความก้าวหน้าและมั่นคงในอาชีพการงาน รวมถึงการยอมรับการเป็นสมาชิกในระบบสังคมนั้น ๆ ดังนั้นรูปแบบวัฒนธรรมองค์การที่มีค่านิยมและพฤติกรรมการแสดงออกตามวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชาและวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว อาจเป็นอุปสรรคต่อการปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์การและบุคลากรได้ยากกว่าวัฒนธรรมองค์การลักษณะสร้างสรรค์

โดยสรุปจากการศึกษาถึงรูปแบบวัฒนธรรมของ Cooke และ Lafferty กล่าวว่า วัฒนธรรมองค์การมีปัจจัยหลายปัจจัยที่ขึ้นอยู่กับรูปแบบและลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่ปรากฏในแต่ละองค์การ กรณีที่มีวัฒนธรรมองค์การลักษณะเข้มแข็ง คือ อยู่ในทิศทางบวกเป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์และมีจุดมุ่งหมาย เช่น การทำงานเป็นทีม การยึดวัตถุประสงค์ร่วมกัน เป็นต้น นับเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของพนักงานรวมถึงผลผลิตที่มีคุณภาพด้วยเช่นกัน ในทางตรงกันข้ามถ้าวัฒนธรรมองค์การมีลักษณะอ่อนแอ หรือเป็นไปในทิศทางลบ เช่น มีการแข่งขัน ต่อต้านและไม่ไว้วางใจกัน เป็นต้น ปัจจัยดังกล่าวเป็นเหตุให้ความรู้สึกร่วมและตรงกันของค่านิยมระดับสมาชิกในองค์การไม่สอดคล้องกัน เป็นผลให้เกิดความสับสนและความไม่ชัดเจนในการปฏิบัติงานและคุณภาพงานลดลงได้

แบบการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามแนวความคิดของ Hofstede

วัฒนธรรมองค์การตามแนวคิดของ Hofstede ซึ่งได้ศึกษาโดยแบ่งวัฒนธรรมองค์การตามแบบจำลองมิติของวัฒนธรรมเป็น 6 มิติ (ชวลีชา หวังรวายนาม, 2542 : 18-24) ดังนี้

1. ความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) เป็นมิติที่สะท้อนให้เห็นถึงลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้องหรือกับพนักงานในองค์การ ซึ่งเขาได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นขอบข่ายซึ่งสมาชิกขององค์การ หรือสถาบันคาดหวัง และยอมรับว่ามีการกระจายอำนาจที่ไม่เท่าเทียมกัน องค์การที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจกว้าง สถานภาพของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ปรากฏออกมาในรูปของความไม่เท่าเทียมกัน คือ ระบบการจัดลำดับฐานตำแหน่งมีความเหลื่อมล้ำ เป็นองค์การที่มีการรวมอำนาจไว้ที่ศูนย์กลาง ผู้ใต้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะได้รับการบอกให้ทำอะไรบ้าง มีบุคลากรระดับหัวหน้ามาก ระดับชั้นของโครงสร้างเป็นแนวสูง มีช่องว่างของระบบเงินเดือนระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับพนักงานระดับล่าง ผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ออกคำสั่งและเป็นผู้กำหนดวิธีการติดต่อระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชามีแนวคิดเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้เผด็จการอย่างฟอพระ (Benevolent Autocrat) คือ ผู้บริหารให้ความสนใจสูงสุดในงาน แต่สนใจต่ำสุดในด้านสัมพันธภาพส่วนบุคคลแบบความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจกว้าง ในด้านความรู้สึกนั้น ผู้บังคับบัญชาที่มีความอาวุโสจะได้รับความนับถือมากกว่าผู้บังคับบัญชาอายุน้อย มีการแบ่งยศแบ่งชั้น มีที่จอดรถประจำตำแหน่ง

องค์การที่มีความเหลื่อมล้ำของอำนาจแคบ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีสิทธิใกล้เคียงกัน ระบบการจัดลำดับฐานะตำแหน่ง เป็นเพียงความไม่เท่าเทียมกันตามบทบาทที่กำหนดขึ้น เพื่อความเหมาะสมในการบริหาร และบทบาทนี้จะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ภายในองค์การมีการกระจายอำนาจยุติธรรม โครงสร้างเป็นแบบปิรามิดแนวราบ และมีจำนวนบุคลากรในระดับบริหารจำกัด ช่องว่างของระบบเงินเดือนระหว่างผู้บริหารระดับสูงกับระดับล่างมีน้อยไม่มีผู้ใดได้รับสิทธิพิเศษ ผู้บังคับบัญชามีการพูดเข้าถึงผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาใช้ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นที่ยอมรับของทุกคนในที่

ทำงาน ผู้ได้บังคับบัญชาคาดหวังว่าจะมีสิทธิในการออกเสียงเกี่ยวกับงานของเขา และยอมรับว่าผู้บังคับบัญชาจะเป็นผู้ที่มีสิทธิขาดในการตัดสินใจขั้นสุดท้าย

ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ เป็นการแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างกันในรูปแบบของสมาชิก ถูกแบ่งออกเป็นชั้น ๆ ด้วยวิธีการของการใช้อำนาจ การบังคับบัญชา ความมีชื่อเสียงสถานภาพทางสังคม ความมั่งคั่ง และวัตถุนิยม เช่น

- การปฏิบัติหน้าที่ตามการควบคุมอย่างเคร่งครัด
- ระดับชั้นขององค์การที่มีมากเกินไป
- การยึดมั่นในคำสั่งและการสั่งการ
- การควบคุมที่ไม่มีการกระจายอำนาจ
- พฤติกรรมของผู้นำที่สั่งการ
- การกำหนดแบ่งสรรสิทธิพิเศษให้กับผู้มีอำนาจ
- ความแตกต่างเรื่องผลตอบแทนระหว่างพนักงานระดับล่างกับผู้บริหารระดับสูง
- การยืนยันในเรื่องของการปฏิบัติตามและอำนาจแบบศูนย์กลางปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึง

ลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ คือ

- การจัดตั้งและการดำรงไว้ซึ่งความมีอำนาจเหนือกว่าและการครอบงำ
- การควบคุมอำนาจที่มีน้อยกว่าด้วยการใช้อำนาจที่มากกว่า

2. การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน (uncertainty avoidance) การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนเป็นมิติที่อธิบายถึงวิธีการแก้ปัญหาความขัดแย้ง หรือความก้าวร้าวที่อาจเกิดขึ้นของคนในสังคม แต่ละสังคม เป็นขอบเขตซึ่งสมาชิกในวัฒนธรรมนั้นรู้สึกกลัว เนื่องจากมีความไม่แน่นอนหรือไม่รู้สถานการณ์ที่แน่นอน

องค์การจะมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนมากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับระดับความวิตกกังวลที่เกิดจากความกลัวว่าจะเกิดสิ่งที่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือความผิดพลาด ถ้าองค์กรรู้สึกว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดหรือความไม่ปลอดภัยแน่นอน องค์กรก็จะหาวิธีป้องกันเพื่อหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนหรือความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนจะมีความสำคัญเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ ประสบการณ์ และความรู้สึกส่วนบุคคล

การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนในองค์การจะมีการกำหนดกฎระเบียบข้อบังคับเพื่อป้องกันความไม่แน่นอนที่เกิดจากพฤติกรรมของคนอื่น ในองค์การที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนสูง จะมีการกำหนดกฎข้อบังคับทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการมาก เพื่อควบคุมสิทธิและหน้าที่ของแต่ละคนในองค์การ กฎเกณฑ์ภายในและระเบียบที่ใช้ควบคุมในการทำงานมีมาก มีการทำงานหนักเร่งรีบ ในทางตรงกันข้าม องค์การที่มีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนต่ำ มีความวิตกกังวลต่ำ พนักงานจะทำงานหนักก็ต่อเมื่อเขาต้องการทำงาน ไม่ได้เกิดจากแรงขับภายในที่จะทำกิจกรรมนั้น พนักงานชอบที่จะผ่อนคลาย และเป็นผู้กำหนดกรอบเวลาในการทำงานเอง

ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน เป็นระดับของการลดความเสี่ยง ความไม่แน่นอน โดยนำความคิดของสิ่งที่มีอยู่แล้ว หรือเป็นสิ่งที่ได้กระทำมาแล้ว และประสบผลสำเร็จมาดัดแปลงเพื่อนำไปใช้เหมาะสมกับตน และลดความเสี่ยงต่อการไม่ประสบความสำเร็จ เช่น

- ความมั่นใจกับสิ่งที่มีการรับรองเป็นทางการและมีหลักฐานที่แน่นอน
- ความมั่นใจเชื่อถือคำแนะนำจากผู้ชำนาญการในด้านต่าง ๆ ที่เป็นทางการ
- นับถือยกย่องเชื่อฟังเกี่ยวกับอายุ ระบบอาวุโส

- ยึดมั่นในกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ อย่างเคร่งครัด
 - ต่อต้านการเปลี่ยนแปลงและความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
- ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน คือ
- ความเชื่อในระบบที่แน่นอน
 - การควบคุมสิ่งต่าง ๆ เพื่อลดความเสี่ยง

3. ความเป็นปัจเจกนิยม (Individualism)

มิตินี้จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนแต่ละคน และกลุ่มคนในสังคมซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกัน ความเป็นปัจเจกนิยมและความเป็นกลุ่มนิยมมีลักษณะตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าองค์กรมีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมสูงจะมีลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมต่ำ เป็นต้น

ความเป็นปัจเจกนิยม หมายถึง การที่บุคคลจะให้ความสำคัญกับเป้าหมาย และความสนใจของตัวเองมากกว่าจะสนใจ เป้าหมายของกลุ่ม เป็นอิสระจากกลุ่ม กล่าวที่จะเผชิญหน้ากับคนอื่น ๆ ในกลุ่มรับผิดชอบดูแลตัวเองและเฉพาะครอบครัวของตัวเอง มีการแข่งขันกันระหว่างพนักงานด้วยกัน ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน ไม่ส่งเสริมให้มีการสังสรรค์สมาคมหมู่พนักงาน องค์กรที่มีวัฒนธรรมในการทำงานที่เป็นปัจเจกนิยม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะแสดงพฤติกรรมตามความสนใจของเขา องค์กรจัดงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้บังคับบัญชาตามความสนใจของทั้งสองฝ่าย ผู้ใต้บังคับบัญชาจะได้คำตอบแทนที่ดี และตอบสนองความต้องการด้านจิตใจ ไม่นิยมความสัมพันธ์แบบครอบครัว เพราะเชื่อว่าจะเป็นสิ่งที่ไม่ไปสู่ระบบอุปถัมภ์ จึงมีบางองค์กรที่กำหนดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งต้องลาออก ในกรณีผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์กรแต่งงานกันเอง มีการพิจารณาโยกย้ายให้รางวัล หรือโบนัสจากลักษณะและผลงานเป็นรายบุคคล

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม คือ

- พฤติกรรมความเป็นเอกเทศไม่เกี่ยวข้องกัน
- ลักษณะแบบผู้เล่นคนเดียว
- ความเป็นตัวของตัวเอง
- ความเป็นอิสระ
- เรื่องที่เกี่ยวข้องกับเฉพาะบุคคลแต่ละคน

4. ความเป็นกลุ่ม (Collectivism)

มิตินี้จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างคน และกลุ่มคนในสังคมซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกัน ความเป็นกลุ่มนิยมและความเป็นปัจเจกนิยมมีลักษณะจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะรูปแบบการอยู่ร่วมกัน ความเป็นกลุ่มนิยมและความเป็นปัจเจกนิยมมีลักษณะตรงข้ามกัน นั่นคือ ถ้าองค์กรมีลักษณะความเป็นกลุ่มนิยมสูงจะมีลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมต่ำ เป็นต้น

ความเป็นกลุ่มนิยม หมายถึง สมาชิกแต่ละคนจะให้ความสำคัญกับโชคชะตาและเป้าหมายของกลุ่มก่อนจะคำนึงถึงเป้าหมายของตัวเอง สมาชิกจะรักษาความกลมเกลียวภายในกลุ่ม มีการพึ่งพาอาศัยกันและกัน มีความร่วมมือกัน มีกิจกรรมร่วมกันระหว่างพนักงานโดยสะท้อนออกมาในรูปของการทำงานเป็นกลุ่ม (Teamwork) ไม่มีการแข่งขันกันระหว่างพนักงานด้วยกัน ส่งเสริมให้มีการร่วมกันตัดสินใจ และเลี่ยงการก่อให้เกิดความขัดแย้ง โดยการตอบแทนกันและกัน รวมทั้งผู้ที่เป็นหัวหน้ากลุ่มจะต้องคอยปกป้องผู้อื่นในกลุ่มด้วย

องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบกลุ่มนิยม ผู้ใต้บังคับบัญชาจะแสดงความสนใจไปตามทิศทางของกลุ่ม ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับความคิดส่วนตัวของเขา แต่เป็นไปตามความคาดหวังจริยธรรมของสังคม ใน

เรื่องของการกระจายรายได้ มีการกระจายรายได้ที่เท่าเทียมกัน มอบหมายงานตามทักษะและการแสดงออกของผู้ได้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ได้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชามีลักษณะคล้ายความสัมพันธ์ในครอบครัว คือปกป้องซึ่งกันและกัน มีความซื่อสัตย์ต่อกัน การบริหารในองค์กรที่นิยมกลุ่ม จะมีการพิจารณาให้รางวัล และโบนัสเป็นกลุ่ม

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม คือ

- พฤติกรรมพึ่งพาเกี่ยวข้องกัน
- ลักษณะแบบผู้เล่นเป็นทีม
- การเจริญรอยตาม
- การกระทำตาม
- เรื่องที่เกี่ยวกับการรวมกัน

5. ความเป็นชาย (Masculinity)

ความเป็นชาย เป็นขั้วตรงกันข้ามกับความเป็นหญิง เป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกตามลักษณะบทบาททางเพศ เมื่อก้าวถึงลักษณะความเป็นชายและความเป็นหญิงในองค์กร จะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการตัดสินใจของหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และการรับรู้เป้าหมายขององค์กร และลักษณะเฉพาะของอาชีพ ความเป็นชาย จะเป็นลักษณะของคนที่มีการตัดสินใจตามหลักการ ยึดมั่นในเหตุผลมากกว่าจะคำนึงความรู้สึกของผู้อื่น มีความเชื่อมั่นในตนเอง อดทนเน้นความสำเร็จทางวัตถุมีความกระตือรือร้นในการแข่งขันสูง บรรยายภาศในการทำงานเคร่งครัด มีระเบียบเรียบร้อย และมีการแบ่งแยกกีดกันทางเพศสำหรับตำแหน่งระดับสูง

วัฒนธรรมแบบความเป็นชายกับความเป็นหญิงในองค์กร ทำให้องค์กรมีลักษณะต่างกัน องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นชาย มีค่านิยมในการทำงานแบบ “อยู่เพื่อทำงาน” เน้นผลงานและการพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความยุติธรรม เช่น ให้ตามหน้าที่รับผิดชอบมีความคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้าในงาน ผู้บริหารจะรักศักดิ์ศรีตนเอง กล้าตัดสินใจ ก้าวร้าว มีรูปแบบการตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับหลักการและเหตุผลโดยไม่คำนึงถึงความรู้สึกของผู้ร่วมงาน

ลักษณะของวัฒนธรรมแต่ละแบบ เหมาะสมกับรูปแบบของอุตสาหกรรมที่ต่างกันองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นชาย มีการแข่งขันสูง มักจะเป็นงานด้านการผลิตสินค้าหนัก

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นชาย คือ

- การแบ่งแยกในบทบาททางเพศ
- ความแข็งแกร่งและกล้าหาญเด็ดเดี่ยว

6. ความเป็นหญิง (Femininity)

ความเป็นหญิง เป็นขั้วตรงกันข้ามกับความเป็นชาย เป็นมิติที่อธิบายถึงการแสดงบุคลิกตามลักษณะบทบาททางเพศ เมื่อก้าวถึงลักษณะความเป็นหญิงและความเป็นชายในองค์กรจะอธิบายถึงความสัมพันธ์ของรูปแบบการตัดสินใจของหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน และการรับรู้เป้าหมายขององค์กร และลักษณะเฉพาะของอาชีพ เช่นงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องมีลักษณะบุคลิกแบบความเป็นหญิง ซึ่งได้แก่งานประชาสัมพันธ์ งานติดต่อลูกค้าโดยตรง องค์กรก็จะพิจารณาเลื่อนขั้นแก่คนที่มีบุคลิกลักษณะความเป็นหญิงมากกว่าจะเลื่อนขั้นให้คนที่มีความเป็นชาย เป็นต้น

ความเป็นหญิงจะเป็นลักษณะของคนที่มีความประนีประนอม มีความสงบเสงี่ยม อ่อนโยนและให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต

ในองค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นหญิง ผู้บริหารมักจะแก้ปัญหาด้วยความประนีประนอม และมีการเจรจาตกลงกัน การพิจารณาให้รางวัลอยู่บนพื้นฐานของความเสมอภาค ผู้บริหารจะใช้สัญชาตญาณมากกว่าการตัดสินใจอย่างรอบคอบ และต้องใช้มติมหาชน ยึดค่านิยม “ทำงานเพื่ออยู่”

ลักษณะของวัฒนธรรมแต่ละแบบ เหมาะสมกับรูปแบบของอุตสาหกรรมที่ต่างกัน องค์กรที่มีวัฒนธรรมแบบความเป็นหญิง เหมาะสมกับการพัฒนาอุตสาหกรรมด้านการให้บริการติดต่อกับลูกค้าโดยตรง

ปัจจัยที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงลักษณะความเป็นหญิง คือ

- การมีส่วนร่วมในบทบาททางเพศ
- ความชอบในการทำงานบ้าน ดูแลเด็ก กระทำตัวเป็นผู้ตาม
- คำนึงถึงผู้อื่น
- มีความเป็นผู้ใต้บังคับบัญชายอมทำตามคำสั่ง

วัฒนธรรมเป็นสิ่งที่บุคคลเรียนรู้ และถ่ายทอดจากคนรุ่นหนึ่งไปยังอีกรุ่นหนึ่งและสามารถจะรับวัฒนธรรมจากองค์กรอื่นเข้ามาใช้ในองค์กรตนได้ แม้ว่าวัฒนธรรมองค์กรค่อนข้างจะคงทน แต่ก็ก็สามารถเปลี่ยนแปลงได้ เป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างค่อยเป็นไป เพื่อความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงรอบด้านนั่นเอง

ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นนามธรรมที่มีผู้ให้คำจำกัดความไว้มากมายถึงความหมายที่เป็นผลที่ทำให้แสดงออกซึ่งพฤติกรรมใด ๆ แต่ไม่ใช่แรงจูงใจหรือแรงขับ หากแต่เป็นสภาพการตอบโต้และแสดงออกถึงการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ ทัศนคติมีความสัมพันธ์กับความนึกคิด (Thinking) ซึ่งเป็นลักษณะของความรู้สึกของจิต หรือสิ่งกระตุ้นให้เกิดความคิดที่เอนเอียงไปทางใดทางหนึ่งได้ รวมทั้งอาจแสดงออกมาในรูปของความคิดเห็น (Opinion) หรือพฤติกรรมอื่น ๆ จะเห็นว่าทัศนคติเป็นสิ่งที่มีความสำคัญและได้รับความสนใจอย่างมากจากคนทุกวงการ เนื่องจากสามารถช่วยให้เข้าใจเรื่องต่าง ๆ อันเป็นเหตุให้เกิดการกระทำ

ทัศนคติมีลักษณะความคงทนถาวรน้อยกว่าค่านิยม หรือทัศนคติอาจมีการเปลี่ยนแปลง ได้ง่ายกว่าค่านิยม ทัศนคติมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน เพราะทัศนคติเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมในการทำงาน อันจะส่งผลไปสู่ผลการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายด้วยวิธีการทำงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล โดยทั่วไปทัศนคติมีอยู่มากมาย อย่างไรก็ตาม ในการทำงานสามารถแบ่งทัศนคติเกี่ยวกับงาน ออกเป็น 3 เรื่อง คือ (วิภาดา คุปตานนท์ 2544 : 168-179)

1. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในงาน คือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำ ถ้ามีความพึงพอใจสูง ถือว่าบุคคลนั้นมีทัศนคติบวกต่องานที่เขาทำ หากระดับความพึงพอใจในงานที่ทำต่ำ ก็ถือว่า บุคคลนั้นมีทัศนคติลบต่องานที่เขาทำ ผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้เกิดทัศนคติที่ดีต่องาน โดยการจัดระบบงานที่มีความยุติธรรม

2. การมีส่วนร่วมในการทำงาน (Job Involvement)

การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นการให้พนักงานทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย วิธีการทำงาน ซึ่งแนวคิดดังกล่าวจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกของความเป็นเจ้าของกิจการ มีความผูกพัน ยินดีทุ่มเวลา ตลอดจนความรับผิดชอบต่อความสำเร็จของกิจการ พนักงานที่มีส่วนร่วมในการทำงานจะเกิดความพอใจและมีอัตราการลาออกและขาดงานน้อย

3. ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment)

ความผูกพันต่อองค์กร คือการที่บุคคลมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของเจ้าของ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรับผิดชอบโดยรวมที่มีต่อทีมงานและองค์กรในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันระหว่างคนกับองค์กรมีหลายประการ เช่น

- ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)
- เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive colleagues)
- ความผูกพันกับกลุ่มเพื่อนสนิท (Friendship group)
- ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (High performance)
- ความศรัทธา เลื่อมใส ความสามารถและความดีของนาย (Trust and confidence in the boss)
- ชื่อเสียงและภาพพจน์ขององค์กร (Reputation and image)
- ผลตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ทั้งที่เป็นเงินและไม่ใช่งาน (Financial and non-financial rewards)
- วัฒนธรรมองค์กร (Organizational culture)
- การยอมรับนับถือทั้งจากภายในและภายนอกองค์กร (Recognition)

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้งานที่ออกมานั้นจะประสบผลสำเร็จในทิศทางบวก หรือประสบความล้มเหลวในทิศทางลบ ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงานจะเห็นได้ว่าเรื่องราวความพึงพอใจในงานนี้เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้คิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม เช่น เมื่อกล่าวว่าฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากสับสนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีอนาคตได้ด้วย (สร้อยตระกูล ติวานนท์. 2541 : 133)

ความพึงพอใจนั้นเกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ การทำงานของบุคคล ความพึงพอใจในงานมีผลมาจากงานนั้นทำให้ความต้องการ ทั้งทางร่างกาย และจิตใจได้รับการตอบสนอง แต่ถ้าเกิดความแตกต่างกันระหว่างงานที่นายจ้างเสนอ ให้กับ ความคาดหวังของลูกจ้าง จะนำไปสู่ความพอใจและไม่พอใจในงานนั้นได้ (อารี เพชรผุด. 2530: 49)

พรหมราย ทรัพย์ประภา. (2529: 160) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่เป็นผลที่เกิดจากทัศนคติหลาย ๆ ประการที่คนงานมีต่องานของเขา ต่อองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตของเขาเองโดยทั่ว ๆ ไป

วุฒินันท์ วิมลศิลป์. (2533: 19) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมาในอดีต คนปฏิบัติงานจะตัดสินใจระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ไม่พึงพอใจจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีงาน

ดิลก มุลวงษ์. (2537 : 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการอันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินใจระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

เทพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2541 : 100) ความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคน ๆ หนึ่ง

ปัทมา บุญเจริญ. (2541: 51) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้ งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักก็จะส่งผลให้ทางบวกให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายว่า มีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน การได้รับการยอมรับจากคนรอบข้าง การได้รับผลตอบแทนที่สูงจากองค์กรเนื่องจากงานที่ได้ทุ่มเทไปกับการปฏิบัติงาน หรือแม้กระทั่งปัจจัยแวดล้อมด้านอื่น ๆ เช่น เพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ความมั่นคงในชีวิต เป็นต้น ความพึงพอใจในงานนี้เกิดจากความรู้สึกทัศนคติ ของบุคคลที่มีต่องานที่เขาทำอยู่ โดยแสดงออกทางด้านอารมณ์ ความสนใจ เป็นต้น เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกไม่ออก

ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)

ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกส่วนบุคคล ซึ่งอาจเป็นทางบวกหรือทางลบ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานก่อให้เกิดแรงผลักดันให้สวามีภักดี และทุ่มเทต่อการทำงานปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (Factors determine job satisfaction)

จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารสามารถกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงานได้โดยอาศัยปัจจัยดังต่อไปนี้

1. ลักษณะงานที่ท้าทาย (Mentally challenging work)

โดยทั่วไปแล้วพนักงานมักชอบทำงานที่ท้าทาย เพราะเปิดโอกาสให้เขาได้ใช้ความรู้ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะด้านอย่างเต็มที่ มีอิสระในการปฏิบัติงาน และมีโอกาสรับรู้ว่าการปฏิบัติงานของเขาได้ผลดีมากน้อยเพียงใด งานที่ท้าทายส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานและสนุกกับงาน แต่งานที่มีความท้าทายมากเกินไปจนอาจมองไม่เห็นความสำเร็จนั้น อาจทำให้พนักงานท้อแท้และรู้สึกล้มเหลวหากไม่ประสบความสำเร็จ ดังนั้นงานที่มีความท้าทายปานกลางจะทำให้พนักงานรู้สึกยินดีและพอใจในงานสูง

2. ระบบการให้รางวัลที่ยุติธรรม (Equitable rewards)

ระบบการจ่ายค่าตอบแทนต่อการปฏิบัติงานและนโยบายการส่งเสริมความเจริญก้าวหน้าที่ยุติธรรม ระบบการจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อความพอใจในงาน ผู้บริการควรพิจารณาจัดระบบการให้รางวัล โดยใช้หลักเกณฑ์ต่อไปนี้

- การพิจารณาปริมาณงาน-ความเสียสละให้งาน ความทุ่มเทเสียสละให้องค์กร
- การพิจารณาความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของบุคคล
- การพิจารณาการให้ผลตอบแทนต่อผลงานที่ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพนอกจากนี้

ผู้ปฏิบัติงานย่อมต้องการนโยบายส่งเสริมการทำงานที่มีความยุติธรรมเพราะเปิดโอกาสให้บุคคลมีความก้าวหน้าในหน้าที่ เพิ่มความรู้สึกรับผิดชอบต่องานและเพิ่มสถานะภาพทางสังคม

3. สภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน (Supportive working conditions) พนักงานโดยทั่วไปจะมีความพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ได้แก่ อุณหภูมิ แสง เสียง สี และสภาพแวดล้อมอื่นๆ โดยทั่วไปพนักงานพึงพอใจกับสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน เพราะจะทำให้ทำงานของเขามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. เพื่อนร่วมงานที่ดี (Supportive Colleagues)

ความสามัคคีและมิตรภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่เพิ่มระดับความพึงพอใจในงานให้พนักงาน นอกจากนี้พบว่าระดับความพึงพอใจจะเพิ่มสูงขึ้น เมื่อหัวหน้างานแสดงให้เห็นว่า

- มีความเข้าใจลูกน้อง (Understanding and friendly)
- ยกย่องเมื่อปฏิบัติงานมีผลงานดี (Praise for good performance)
- รับฟังความเห็นของลูกน้อง (Listens to the other's opinions)
- แสดงความสนใจ (Interest in)
- มีความจริงใจ (Sincere or honest)
- อื่น ๆ ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นบวก (Other positive feelings)

5. ลักษณะงานตรงกับบุคลิกภาพ (Personality job-fit)

โดยทั่วไปบุคคลมักเลือกงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เพราะความรู้ทำให้งานสำเร็จได้ด้วยดี ดังนั้นหากงานที่เลือกนั้นสอดคล้องกับบุคลิกภาพของตนก็มีแนวโน้มทำงานประสบความสำเร็จและมีความพอใจในงานสูงกว่าบุคคลที่ขาดความสอดคล้องระหว่างบุคลิกภาพกับลักษณะงาน

ความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบหลายประการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน องค์ประกอบพื้นฐานมีดังต่อไปนี้ (อาร์ เพชรผุด. 2530: 56)

(1) งาน (Job) คืองานที่เขาได้ไปทำอยู่ หมายความว่า คน ๆ นั้น เขามีความชอบ ความถนัด ความสนใจในงานนั้นหรือไม่ หากเขามีความชอบ ความสนใจแล้ว ก็ย่อมจะมีความพอใจในงานนั้นสูงเป็นทุนอยู่ในขณะที่เขาทำงานไป โอกาสที่เขาจะเรียนรู้งาน รู้สิ่งใหม่ ๆ ก็มากขึ้นและสิ่งนี้หากเขาชอบอีก ก็ย่อมเพิ่มความพอใจในงานนั้นมากขึ้นไปอีกเช่นกัน

(2) ค่าจ้าง (Wage) ค่าจ้างแรงงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ทำให้เขาอยากทำงานในหน่วยงานนั้นหรือไม่ การให้ค่าจ้างแรงงานในอัตราที่เหมาะสม ก็ทำให้ผู้ทำงานพึงพอใจได้ นอกจากนี้ค่าจ้างแรงงานก็ต้องมีความยุติธรรม โดยเฉพาะในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างที่มีคุณสมบัติเดียวกัน

(3) โอกาสที่ได้เลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) พนักงานทุกคนก็ตั้งความหวังไว้กับสิ่งเหล่านี้ ผู้บังคับบัญชาต้องมีวิธีการที่ดีในการพิจารณาเพื่อความยุติธรรม เพราะสิ่งนี้จะกระทบต่อความพึงพอใจในงานของคนงานได้

(4) การยอมรับ (Recognition) ทั้งจากผู้บังคับบัญชา ผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน หากมีการยอมรับเขา ย่อมทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนั้น การให้เกียรติ ให้การยอมรับรับฟังความคิดเห็นต่อบุคคลย่อมทำให้เขาเกิดความพึงพอใจได้

(5) สภาพการทำงาน (Working Condition) เป็นสภาพโดยทั่ว ๆ ไปของสถานที่ทำงาน เช่น สะอาด เป็นระเบียบ กว้างขวางโอโล่ง ที่เป็นสภาพทางกายภาพ (Physical Environment) สิ่งเหล่านี้มีผลต่อความพึงพอใจ เช่นกัน

(6) ผลประโยชน์ (Benefit) และสวัสดิการ (Services) หมายถึง สิ่งที่เขาได้รับตอบแทน นอกเหนือจากค่าจ้าง เช่น บำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล ค่าที่พัก ค่าน้ำมันรถ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ย่อมมีผลต่อความพึงพอใจในงานได้ เช่นกัน

(7) หัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชา (Leader) หัวหน้านี้มีอิทธิพลมากเช่นกัน เช่น ลักษณะของหัวหน้าเป็นแบบใด มีทักษะในการบริหารงานมากน้อยเพียงใด รู้หลักจิตวิทยา หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหา หัวหน้ามีความสามารถที่จะแก้ปัญหาหรือให้คำแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชาได้ดีเพียงไร

(8) เพื่อนร่วมงาน (Co-Workers) หากมีเพื่อนร่วมงานที่ดีทำงานไปกันได้ ย่อมส่งผลทำให้เขาเกิดความพอใจในการทำงานมากขึ้น

(9) องค์กรและการจัดการ (Organization) หมายถึง องค์กรใดที่มีชื่อเสียงการทำงานมีระบบแล้ว ย่อมทำให้เกิดการยอมรับ ย่อมทำให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในองค์กรนั้นส่วนการจัดการ หากองค์กรมีวิธีการจัดระบบการบริหารดี ย่อมสร้างความพึงพอใจในงานได้เช่นกัน จากข้อมูลดังกล่าว สามารถเขียนเป็นรูปแบบแผนภูมิความเข้าใจได้ ดังนี้

สรุป

ค่านิยม ทศนคติ และความพึงพอใจในการทำงาน มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล แต่ละคนมีทศนคติที่ต่างกันอย่างออกไป ทั้งนี้เนื่องจากปัจจัยต่าง ๆ มีอิทธิพลต่อค่านิยมและทศนคติของบุคคล เช่น ครอบครัว การศึกษา และสภาพแวดล้อม ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบและเข้าใจ เพื่อสามารถส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมเป็นที่ต้องการ ซึ่งจะนำมาสู่การดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรต่อไป

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายของแม็คเกรเกอร์ (McGregor's theory X and theory Y)

ทศนคติเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลแสดงในข้อสมมติ 2 ประการ โดย Douglass McGregor ซึ่งเป็นที่รู้จักในชื่อของ ทฤษฎีเอกซ์ และทฤษฎีวาย ซึ่งแม็คเกรเกอร์ ได้ศึกษาวิธีการที่ผู้บริหารมองตัวเองสัมพันธ์กับบุคคล ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. ม.ป.ป. : 409)

1. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎีเอกซ์ (X Theory)

1.1 โดยทั่วไปมนุษย์ไม่ชอบการทำงานและจะหลีกเลี่ยงงานถ้าสามารถทำได้

1.2 จากลักษณะของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน คนส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับควบคุมสั่งการและใช้วิธีการลงโทษเพื่อให้ใช้ความพยายามให้เพียงพอเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

1.3 มนุษย์โดยเฉลี่ยพอใจการถูกบังคับ ต้องการเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อยและต้องการความปลอดภัย

2. ข้อสมมติเกี่ยวกับทฤษฎีวายน์ (Y Theory)

2.1 การใช้ความพยายามทางกายภาพ และความพยายามด้านจิตใจในการทำงานตามธรรมชาติไม่ว่าจะเป็นการเล่นหรือการพักผ่อน

2.2 การควบคุมภายนอก และอุปสรรคของการลงโทษไม่ใช่วิธีที่ใช้ความพยายามให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจึงใช้การควบคุมตัวเองเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

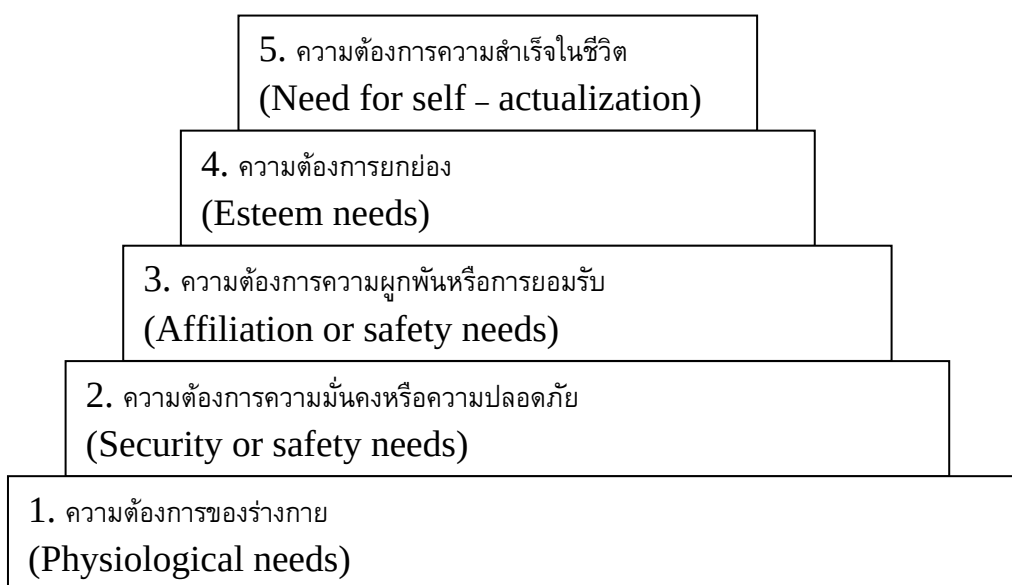
2.3 ระดับของการให้บรรลุวัตถุประสงค์ขึ้นอยู่กับขนาดของรางวัลที่สัมพันธ์กับความสำเร็จ

2.4 มนุษย์โดยเฉลี่ยเรียนรู้ภายใต้สภาพที่เหมาะสมไม่แต่เพียงการยอมรับความผิดชอบ แต่มีการแสวงหาด้วย

2.5 ภายใต้สภาพของอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพที่เฉลียวฉลาดของความเป็นมนุษย์โดยเฉลี่ยมีการใช้ประโยชน์บางส่วน

จากข้อสมมติ 2 ประการ ทฤษฎีเอกซ์เป็นการมองโลกในแง่ร้าย ไม่ยืดหยุ่นการควบคุมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมผู้ใต้บังคับบัญชา ในทางตรงกันข้าม ทฤษฎีวายน์เป็นการมองโลกในแง่ดี ยืดหยุ่นได้ และเป็นกลไกที่มุ่งที่การควบคุมตนเองร่วมกับความต้องการส่วนตัว และความต้องการขององค์การ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)



ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 121 ; อ้างอิงจาก Weirich and Koontz. 1993: 469

จากภาพประกอบ 4 อธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น และการนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่ง ซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป
2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security, or Safety Needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกาย และความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย
3. ความต้องการการยอมรับหรือความผูกพัน (Affiliation, or Acceptance, Needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจะต้องต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการยอมรับแล้วจะต้องต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)
5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for Self-actualization) Maslow คำนึงว่าความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการตอบสนองความต้องการบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)	การยกย่อง (Recognition) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly Management)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly Management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความมั่นคง (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety On the Job)	ความมั่นคง (Job Security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety On the Job)
ร่างกาย (Physiological)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate Pay)

ภาพประกอบ 5 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการมาสโลว์ (Maslow's) และการจัดการตอบสนองความต้องการบุคลากรในองค์การ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 128; อ้างอิงจาก Bovee and others. 1993: 440)

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ (Hierarchy of Need Theory)

มาสโลว์ (วรวิทย์ หงวนศิริ. 2540 : 13-14 อ้างอิงจาก Maslow. 1970: 204) ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ โดยมีสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมความต้องการของมนุษย์ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้นขึ้นอยู่กับว่ามีสิ่งนั้นอยู่แล้วหรือยัง ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นจะเข้ามาแทนที่ กระบวนการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มต้นตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งที่จูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ (Hierarchy of Need Theory) คือ ความต้องการในระดับต่ำ ได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

ความต้องการปัจจัย 4 (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงชีวิต ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อนและความต้องการทางเพศ

ฮันท์ (Hunt) เป็นลำดับความต้องการของมนุษย์ (วรวิทย์ หงวนศิริ. 2540: 14-15) คือ

ขั้นพื้นฐาน คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค การพักผ่อน ฯลฯ เมื่อความต้องการขั้นนี้ได้รับการตอบสนอง จะเกิดความสมดุลขึ้น และคงที่อยู่ช่วงหนึ่งหลังจากนั้นความต้องการลำดับขั้นอื่นก็ตามมา

ขั้นที่ 2 ความปลอดภัย ความมั่นคง ด้านโครงสร้าง (Safety Security Structurement) ลำดับความต้องการขั้นนี้จะเกี่ยวพันกับขั้นที่ 1 จนยากที่จะแยกออกจากกันได้เป็นความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความมั่นคงในการดำเนินงาน ระเบียบแผน กฎเกณฑ์ การปฏิบัติงานต่าง ๆ

ขั้นที่ 3 ความสัมพันธ์ ความรัก ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Relationship, Love, Identification) เป็นความต้องการที่จะมีลักษณะรักในการทำงานเพื่อผู้อื่น ใช้เวลาส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มเข้าสังคม เป็นที่ยกย่องนับถือ และยอมรับจากผู้อื่น

ขั้นที่ 4 ความเชื่อมั่น ความสำนึกได้ อำนาจ ความเป็นที่นับถือ ความเป็นที่ยกย่องสรรเสริญ (Confidence, Recognition, Power Esteem) แยกออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ

- ความต้องการในส่วนของตนเอง คือ อำนาจ มีความเชื่อมั่นในความสามารถและความเป็นอิสระ
- ความต้องการให้ผู้อื่นยอมรับความสำคัญ เป็นเรื่องของเกียรติยศฐานะและชื่อเสียง

ขั้นที่ 5 ความบรรลุสมปรารถนาทุกประการ ความเป็นตัวของตัวเอง ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ (Self-Fulfillment, Atonomy, Creativity) เป็นความต้องการในเชิงอุดมคติเป็นความคิดฝันอันสวยงาม ซึ่งจะมีสูงมากในวัยหนุ่มสาว

ทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg' two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจ โดย เฮิร์ซเบิร์ก ได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่ลำบาก รายละเอียดมีดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุ้น (Maintenance Factor) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลผลิตลดลง ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน คือ โอกาสเจริญเติบโตลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัยเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีแต่แรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นต้องใส่ยารักษาให้หายการใช้ยาไม่ได้รับความสนใจ สิ่งต่าง ๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดี ๆ จะไม่ช่วยทำให้สุขภาพดีขึ้นถ้าหากสุขภาพดีแล้วแต่ถ้าไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย การศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก ได้แบ่งปัจจัยต่าง ๆ ดังภาพประกอบ 6

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น มี 5 ประการ คือ (พิสมัย เชื้อมีแรง. 2543: 21-22; อ้างอิงจาก Herzberg thers. 1959: 113-114)

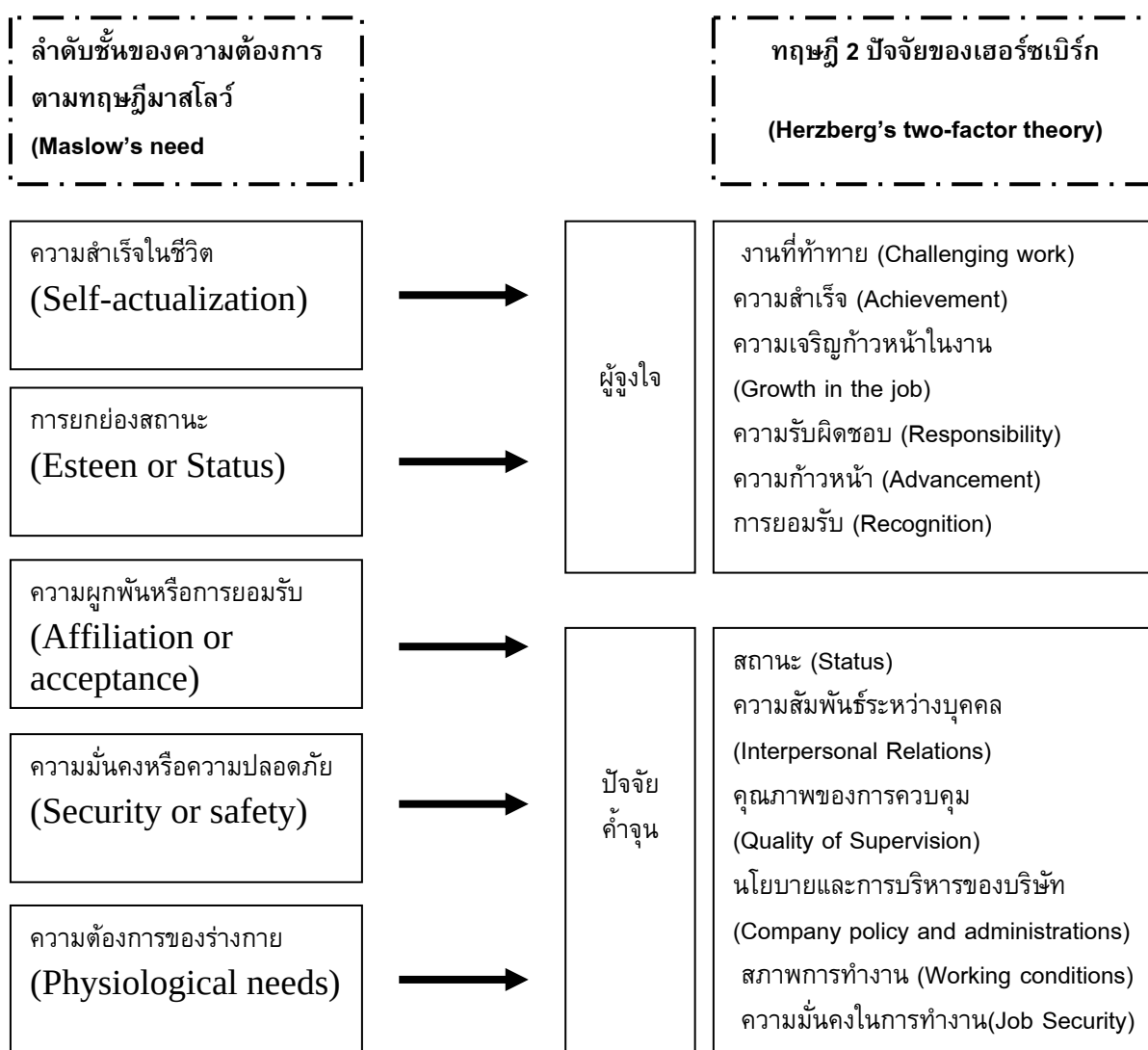
1. ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่สนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การที่งานที่ปฏิบัติมีความสำเร็จและก้าวหน้า การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม



ภาพประกอบ 6 ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีมาสโลว์กับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 128; อ้างอิงจาก Bovee and others. 1993: 443)

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมี 6 ประการ (พิสมัย เชื้อมีแรง. 2543: 22-23; อ้างอิงจาก Herzberg and others. 1959 : 113-114)

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขึ้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจบุคลากรที่ทำงาน
2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ
3. ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

4. สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี มีความมั่นคงในงาน

5. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กรและการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6. สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

อย่างไรก็ดี เกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยนี้ สมยศ นาวิการ (2521: 99-100) ให้ความเห็นว่า ปัจจัยคำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของเฮิร์ซเบิร์ก คือ ปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยคำจุนนั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจ จะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยคำจุนย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ ในงานที่ทำ ถ้าหากว่าปัจจัยคำจุนไม่มีอยู่ แต่ถ้าปัจจัยคำจุนมีอยู่ จะไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำ ทั้งนี้ปัจจัยคำจุนเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจให้คนเกิดความพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้นข้อสมมติฐานที่สำคัญของเฮิร์ซเบิร์ก ก็คือ ความพอใจในงานที่ทำจะเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน (สมยศ นาวิการและสุสดี รมาคม. 2520 : 340)

ความพึงพอใจในงาน

(Satisfaction)



สิ่งจูงใจ (Motivators)

- ความก้าวหน้าส่วนตัว (Personal Growth)
- การยกย่อง (Recognition)
- ลักษณะงาน (Work Content)
- ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- ความสำเร็จ (Achievement)

ปัจจัยคำจุน (Maintenance Factors)

- นโยบายบริษัท (Company Policy)
- สภาพการทำงาน (Working conditions)
- การบังคับบัญชา (Supervision)
- ความมั่นคงในงาน (Job Security)
- ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)

ความไม่พึงพอใจในงาน

(Dissatisfaction)



ภาพประกอบ 7 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 128; อ้างอิงจาก Bovee and others. 1993: 443)

จากภาพประกอบ 7 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก เสนอแนะว่าความสำคัญของปัจจัยที่แตกต่างกัน 2 กลุ่มคือ (1) ปัจจัยอนามัย (Hygiene Factor) มีอิทธิพลต่อความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) (2) ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของ อัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีความต้องการ ซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการของอัลเดอร์เฟอร์ ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการในระดับต่ำและความต้องการในระดับสูง ซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541: 412-413)

1. ความต้องการในการอยู่รอด [Existence Needs (E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุด และมีลักษณะเป็นรูปธรรม (Correct) ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์ คือ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย
2. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related Need (R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อยลงประกอบด้วยความต้องการด้านสังคม ตามทฤษฎีมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความต้องการยกย่อง
3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth (G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุดในระดับขั้นตอนของอัลเดอร์เฟอร์ และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการยกย่องและบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จของทฤษฎีมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (McClelland's acquired-needs theory)

ความต้องการที่แสวงหาของแมคเคลแลนด์ (McClelland's acquired-needs theory) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความต้องการที่แสวงหาการเรียนรู้โดยอาศัยชีวิตและการที่บุคคลมุ่งที่ความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทายและเยี่ยมยอด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541 : 412-413)

ความต้องการเพื่อความผูกพัน (Need for affiliation) ความปรารถนาที่จะกำหนดความผูกพันส่วนตัวกับบุคคลอื่น ความต้องการอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมบุคคลอื่น ทฤษฎีนี้ได้ทำความเข้าใจถึงการจูงใจ ซึ่งมีรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ

1. ความต้องการอำนาจ (Need for power) McClelland และทีมงานผู้วิจัย ได้พบว่าบุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหา หรือค้นหาวีธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชนชอบแข่งขันเพื่อให้สถานะภาพสูงขึ้นจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ
2. ความต้องการของความผูกพัน (Need for affiliation) บุคคลที่มีความต้องการขั้นสูงจะพอใจจากการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มสังคม จะรักษาสัมพันธ์อันดีในสังคม พอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง
3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) บุคคลเหล่านี้จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่

ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงและมีการป้อนกลับในการทำงานตลอดจนมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น

4. การประยุกต์ใช้ทฤษฎีความต้องการของแมคเคลแลนด์ สำหรับผู้บริหาร (How McClelland approach applies to managers) ในการวิจัยแมคเคลแลนด์ ผู้ประกอบการควรเริ่มต้นและพัฒนาธุรกิจที่แสดงความสำเร็จในความต้องการระดับสูงและมีสิ่งกระตุ้นด้านอำนาจ ผู้บริหารที่แสดงความสำเร็จที่ต้องการความสำเร็จและอำนาจหน้าที่และความรักความผูกพันต่ำแต่ไม่ใช่ผู้ประกอบการในระดับสูงหรือระดับต่ำ

Maslow's Theory	ERG's Theory	Herzberg's Theory	McClelland's Theory
ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Selfactualization needs)	ความต้องการ ความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)	ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors)	ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for achievement)
ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)			ความต้องการอำนาจ (Need for power)
ความต้องการทางสังคม (Social needs)	ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness needs)	ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors)	ความต้องการอยู่ในกลุ่ม (Need for affiliation)
ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs)			
ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)	ความต้องการความคงอยู่ (Relatedness needs)		

ภาพประกอบ 8 เปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ 4 ทฤษฎี

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือขึ้นเองโดยดัดแปลงทฤษฎีของเฟรดเดอริก เฮอร์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) เพื่อให้เหมาะสมครอบคลุมกับการปฏิบัติงานของนักวิจัยพัฒนาเทคโนโลยีแห่งศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ รวม 12 ด้าน คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself)
4. ความรับผิดชอบ (Responsibility)
5. ความก้าวหน้าในงาน (Advancement)
6. นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (Policy and Administration)
7. การบังคับบัญชา (Supervision)
8. สภาพการทำงาน (Work Condition)
9. เงินเดือนค่าจ้าง (Salary)

10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
11. สถานะของอาชีพ (Status)
12. ความมั่นคงในงาน (Security)

ทฤษฎีการรับรู้ (Perception Theory)

ทฤษฎีการรับรู้สามารถนำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ได้ เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรม สรุปได้ว่า “การเปลี่ยนแปลงทัศนคติขึ้นอยู่กับความรู้คือถ้ามีความรู้ความเข้าใจดี ทัศนคติก็จะเปลี่ยนแปลง และเมื่อทัศนคติเปลี่ยนแปลงแล้ว ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยทั้งความรู้ความเข้าใจ, ทัศนคติ และพฤติกรรม มีความเชื่อมโยงต่อกัน ฉะนั้นการที่จะทำให้มีการยอมรับปฏิบัติในสิ่งใด ต้องพยายามเปลี่ยนทัศนคติโดยการให้ความรู้เสียก่อน” (Zimbardo and Afthers. 1977: 49-53)

การเรียนรู้ เป็นวัฏจักรของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 3 ตัว คือ สิ่งเร้า (Stimulus) ระบบการทำงานของร่างกาย (Organism) และการตอบสนอง (Response) สิ่งเร้ามีความสำคัญต่อการเรียนรู้มาก (Clayton. 1965) และผลของการสื่อสารมักจะปรากฏในรูปของการเปลี่ยนแปลงระดับความรู้ ทัศนคติและพฤติกรรมของคน (บุญเลิศ ศุภติติก. 2523 : 16)

ดังนั้นเมื่อเกิดสิ่งเร้า คือ Feedback จากความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารแล้ว การตอบสนองที่ได้ก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั่นเอง

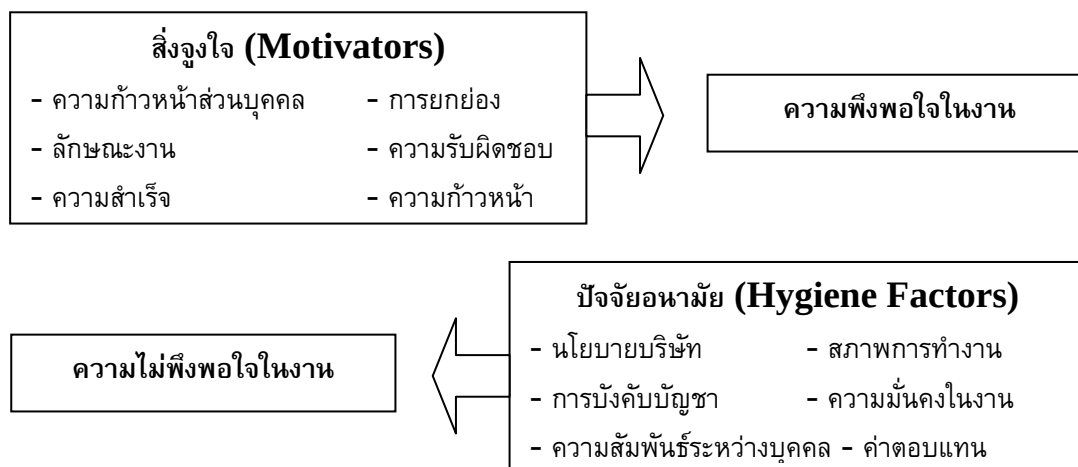
สรุปแล้ว แนวความคิดที่เป็นทฤษฎีที่นำมาเชื่อมโยงกับเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานก็คือการเน้นความสำคัญของความรู้ความเข้าใจ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ และพฤติกรรม ซึ่งแนวคิดเหล่านี้จะนำมาใช้ร่วมประกอบการอภิปรายผลในโอกาสต่อไป

ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎี 2 ปัจจัยคิดขึ้นโดย Frederick Herzberg (Bovee and others. 1993 : 443) กล่าวถึงปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึงการทำงานโดยหลักการที่เจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้พนักงานรายละเอียดทฤษฎี 2 ปัจจัยมีดังนี้

1. ปัจจัยรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความต้องการระดับต่ำและมีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงานหากขาดปัจจัยนี้ไป ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายของบริษัท โอกาสได้รับการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคง การจ่ายเงิน ซึ่งปัจจัยนี้ไม่ได้จูงใจพนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลลบลดลง

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors) หรือ Motivators) เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ถือว่าเป็นปัจจัยภายใน หรือเรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจแสดงความต้องการในระดับสูง ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ ความสำเร็จ การจดจำ ความรับผิดชอบ และโอกาสความก้าวหน้าในงาน



ภาพประกอบ 9 แสดงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg ประกอบด้วย (1) ปัจจัยสิ่งจูงใจ (Motivation factors) (2) ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) (Bovee and others. 1993 : 443)

แนวคิดและความหมายเกี่ยวกับการรับรู้

ความหมายของการรับรู้ (Perception)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 73) การรับรู้ เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความความรู้สึกประทับใจของตนเอง เพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคน หนึ่ง สามารถตีความให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้

ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ที่ได้มีผู้ศึกษา และระบุถึงปัจจัยเกี่ยวข้องกับกระบวนการรับรู้หลายคนดังได้กล่าวต่อไปนี้

สิทธิโชค วรานุสันติกุล (2524 : 80) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ทางสังคมว่า มีปัจจัยสำคัญดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ (Need) ของผู้รับรู้เองจะทำให้ผู้รับรู้ตีความสิ่งเร้าที่ส่งมาเป็นสิ่งที่จะสนองความต้องการของเรา ความต้องการเป็นเหตุจูงใจให้เรารับรู้สิ่งที่ต้องการให้รวดเร็ว เช่น ขณะกำลังหิว เราจะรับรู้สิ่งที่เกี่ยวข้องกับอาหารได้เร็ว เราจะได้ยินเสียง
2. ประสบการณ์ (Experiences) บุคคลทั่วไปมักจะตีความสิ่งที่ตัวเองสัมผัสตามภูมิหลังของแต่ละคน
3. การเตรียมตัวไว้ก่อน (Preparatory Set) การที่คนเรามีประสบการณ์และการเรียนรู้สิ่งใดมาก่อน ทำให้เราเตรียมที่จะตอบสนองต่อสิ่งนั้นในแนวเดียวกันที่เรารับรู้มา
4. บุคลิกภาพ บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เช่น บุคคลที่มีบุคลิกภาพแข็งกร้าวยึดมั่น จะรับรู้ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้าได้ช้ากว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพยืดหยุ่น
5. ทศนคติ (Attitude) ทศนคติมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ถ้าคนเรามีทศนคติที่ดีต่อใครคนหนึ่ง การกระทำของบุคคลนั้นจะถูกรับรู้ในทางที่ดีอยู่เสมอ
6. ตำแหน่งทางสังคม (Social Position) และบทบาททำให้คนเรารับรู้สิ่งต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน
7. วัฒนธรรม เป็นตัวสำคัญที่ทำให้คนเรารับรู้อะไรแตกต่างกัน
8. สภาพอารมณ์ของผู้รับรู้ มีผลต่อการรับรู้

จากทั้งหมดที่กล่าวมานั้น ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้จะมีภาพรวม ได้แก่ ปัจจัยภายใน เช่น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ความสนใจ ความต้องการ เป็นต้น ส่วนปัจจัยภายนอก ได้แก่ กลุ่มอ้างอิง การรับข่าวสาร ความรู้ซึ่งถือเป็นประสบการณ์เดิม เป็นต้น การรับรู้ของบุคคลนั้นจะก่อให้เกิดการตอบสนอง เป็นการกระทำและพฤติกรรมตามมา ถ้าบุคคลมีการรับรู้ไม่ถูกต้องการแสดงพฤติกรรมก็จะออกไปอีกรูปแบบหนึ่ง แต่ถ้าหากบุคคลรับรู้ได้อย่างถูกต้องจะทำให้พฤติกรรมการแสดงออกมาในอีกรูปแบบหนึ่ง นั่นคือ การรับรู้มีส่วนทำให้บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมแตกต่างกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

อัลบานเนส (กาญจนา เหมะธร. 2542 : 19; อ้างอิงจาก Albanese. 1981 : 204 Managing) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือพฤติกรรมและการกระทำของพนักงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของพนักงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 7; อ้างอิงจาก Baruch. 1968 : 136 New ways in discipline) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงานซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

จากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบสนองโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544 : 8; อ้างอิงจาก Baruch. 1968 : 159 New ways in discipline) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สเตียร์ (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543 : 28; อ้างอิงจาก Steers. 1977 : 113 Motivation and work behavior) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์กรคือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร และนอกจากนี้ แคทซ์ และแคน (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543 : 28; อ้างอิงจาก Katz and Kahn. 1966 : 114-115 The Social Psychology of Organizations) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกันที่องค์กรจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์กร เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สององค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ตามบทบาทที่กำหนดไว้และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานเฉพาะอย่างเฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

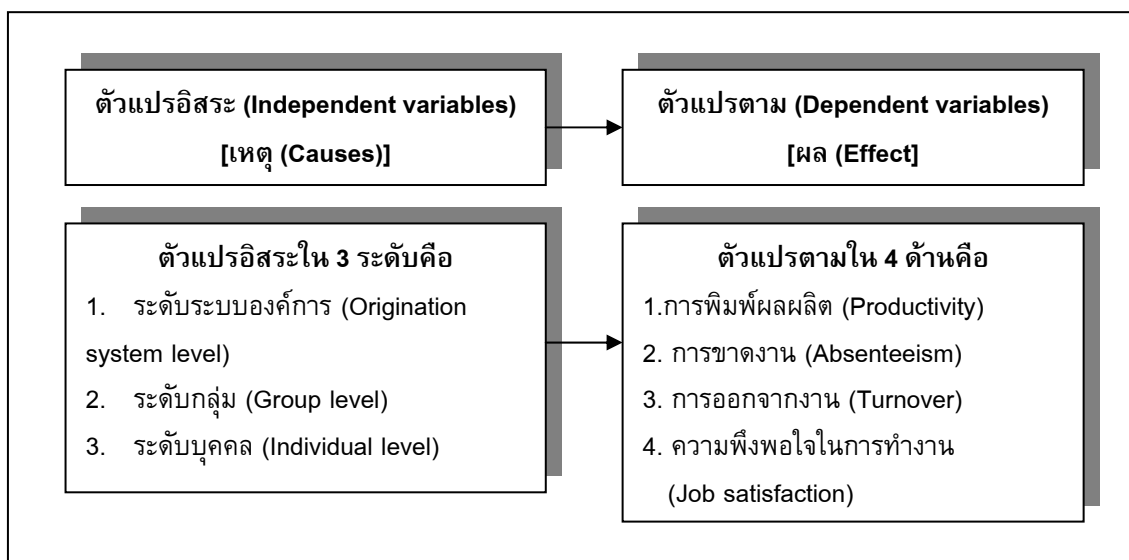
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์การ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 23)

โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior model) เป็นส่วนของความจริง ซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การ ดังรูปแสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual Level) เป็นระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มควมมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การ แต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 10 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง (Basic OB model., stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robbins. 1996 : 26)

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่าง ๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังภาพประกอบ 11 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 11 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียน เปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

- การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์การหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจะมองที่การตอบสนองความต้องการของคนไข้ แต่ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปธุรกิจจะมีประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายตามยอดขายหรือส่วนครองตลาดหรือกำไร ซึ่งก็คือการเพิ่มผลผลิต โดยการถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัด เพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนดตามสมการ

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

- การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

- การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กร เนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์กร

- ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมี การให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุ ซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อถือว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

- ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-level variables) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and Motivation)

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

- ตัวแปรในระดับระบบขององค์กร (Organization system – Level variables) พฤติกรรมองค์กรจะมีความซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตามเช่นการออกแบบองค์กรที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน และงานนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรและการ

ปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือกกระบวนการฝึกอบรม และวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความตึงเครียดในการทำงาน

พฤติกรรมปัจเจกบุคคล

ปัจเจกบุคคลแยกออกเป็น 2 เรื่อง คือ คุณลักษณะส่วนบุคคล (Biographical Characteristics) และ ความสามารถของบุคคล (Ability)

คุณลักษณะส่วนบุคคล (Biographical Characteristics)

คุณลักษณะส่วนบุคคล ที่เห็นชัดเจนที่สุด ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส บุตร และระยะเวลาในการทำงาน

1. อายุ ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับงานมีความสำคัญมาก จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุมากไม่อยากจะออกจากงาน เพราะเมื่อทำงานมานาน ค่าจ้างสูงขึ้น มีบำเหน็จบำนาญมากขึ้น โดยพนักงานที่มีอายุมากจะมีการเหนี่ยวนำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย อายุมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ไปจนถึงอายุ 60 ปี โดยอายุมีความสัมพันธ์แบบตัว U กับความพึงพอใจในงาน มีการศึกษาความสัมพันธ์แบบผสมกับพนักงานที่มีความชำนาญและไม่มีความชำนาญพบว่าพนักงานที่มีความชำนาญและมีอายุจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น ในขณะที่พนักงานที่ไม่มีความชำนาญที่อยู่วัยกลางคนจะมีความพึงพอใจในงานลดลง และจะมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นอีก

2. เพศ จากการศึกษาพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิงเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน เช่น ความสามารถในการแก้ปัญหา การแข่งขัน และการเข้าสังคม การศึกษาในทางจิตวิทยาพบว่า ผู้หญิงจะมีความต้องการทำงานตามอำนาจหน้าที่มากขึ้น ส่วนผู้ชายจะมีความก้าวร้าวและมีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าผู้หญิง จากการศึกษาเพศกับผลผลิตของงานพบว่า ไม่มีความแตกต่างกันระหว่างเพศหญิงและชาย ส่วนเพศกับการลาออกพบว่าผู้หญิงลาออกจากงานมากกว่าผู้ชาย ส่วนเพศกับการเหนี่ยวนำพบว่าผู้หญิงเหนี่ยวนำมากกว่าผู้ชาย เพราะความจำเป็นทางภาระของครอบครัว เช่น การดูแลบุตรยามเจ็บป่วย

3. สถานภาพสมรส พนักงานสมรสแล้วเหนี่ยวนำน้อย และลาออกจากงานน้อย อีกทั้งมีความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานโสด

4. จำนวนบุตร มีความสัมพันธ์กับการเหนี่ยวนำของพนักงานหญิง จากการศึกษาเรื่องจำนวนบุตรของพนักงานกับความพึงพอใจในงานพบว่า จำนวนบุตรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานเช่นเดียวกัน

5. ระยะเวลาในการทำงาน จากการศึกษายังไม่มีเหตุผลที่ทำให้เชื่อได้ว่า คนที่ทำงานมานานจะมีผลผลิตมากกว่าคนที่มีความอายุน้อยกว่า แต่การศึกษาระยะเวลาในการทำงานกับการเหนี่ยวนำพบว่ามีความสัมพันธ์ทางลบ

ความสามารถของบุคคล (Ability)

ความสามารถของบุคคล หมายถึง สมรรถภาพของปัจเจกบุคคลในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นการวัดความสามารถจากการกระทำ ความสามารถของปัจเจกบุคคลแบ่งเป็น 2 ประเภท

1. ความสามารถทางสติปัญญา วัดด้วยการทดสอบ IQ ซึ่งมักใช้ในการสอบเข้ามหาวิทยาลัย เช่น SAT, GMAT ความสามารถทางสติปัญญาประกอบด้วยความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข ความเข้าใจความหมายของคำ ความรวดเร็วในการรับรู้และการให้เหตุผลเชิงอนุมาน

ลักษณะของความสามารถทางสติปัญญา

ความสามารถทางสติปัญญา	คำอธิบาย	ตัวอย่างของงาน
1. ความถนัดเกี่ยวกับตัวเลข	ความสามารถในการคิดเลขได้ถูกต้อง รวดเร็ว	นักบัญชี
2. ความเข้าใจความหมายของคำ	ความสามารถในการเข้าใจในสิ่งที่อ่าน ได้ยิน หรือมองเห็น	ผู้จัดการโรงงานที่ปฏิบัติตามนโยบายของบริษัท
3. ความรวดเร็วในการรับรู้	ความสามารถในการมองเห็นสิ่งที่เหมือนกัน คล้ายกันหรือแตกต่างกันได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง	การสอบสวนไฟไหม้เพื่อหาร่องรอยการวางเพลิง
4. การให้เหตุผลเชิงอนุมาน	ความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอนของปัญหา และการแก้ไขปัญหา	นักวิจัยตลาด

2. ความสามารถทางร่างกาย มีความสำคัญต่อความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งต้องมีความอดทนและความคล่องแคล่ว ซึ่งความสามารถทางด้านร่างกายสามารถกำหนดได้ 9 ประเภท

ปัจจัยด้านความแข็งแรง

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. ความแข็งแรงที่เคลื่อนที่ | ความสามารถในการใช้กล้ามเนื้อออกแรงต่อวัตถุให้เคลื่อนที่ในช่วงเวลาหนึ่ง |
| 2. ความแข็งแรงของลำตัว | ความสามารถในการใช้ความแข็งแรงของกล้ามเนื้อลำตัว โดยเฉพาะกล้ามเนื้อท้อง |
| 3. ความแข็งแรงที่อยู่กับที่ | ความสามารถในการออกแรงกระทำต่อวัตถุที่อยู่คงที่ เช่น การยกน้ำหนักค้างไว้ |
| 4. ความแข็งแรงแบบระเบิดพลัง | ความสามารถในการระเบิดพลังงานสูงสุด เช่น การวิ่งระยะสั้น 50 หลา |

ปัจจัยด้านความยืดหยุ่น

- | | |
|------------------------------|--|
| 5. ความยืดหยุ่นแบบยืดตัว | ความสามารถในการเคลื่อนไหวลำตัว และกล้ามเนื้อให้ไกลออกไปให้มากที่สุด |
| 6. ความยืดหยุ่นที่เคลื่อนไหว | ความสามารถในการกระทำอย่างรวดเร็ว และหลายครั้งที่เกี่ยวกับการเคลื่อนไหว |

ปัจจัยด้านอื่น ๆ

- | | |
|---------------------------|--|
| 7. การประสานงานของร่างกาย | ความสามารถในการประสานงานเพื่อกระตุ้นส่วนต่าง ๆ ของร่างกายให้ทำงานร่วมกัน |
| 8. ความสมดุล | ความสามารถในการรักษาความสมดุลของร่างกาย |
| 9. ความอดทน | ความสามารถในการใช้ความพยายามสูงสุดติดต่อกันในช่วงเวลาหนึ่ง |

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของคุณ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2544 : 81-83)

ความแตกต่างระหว่างบุคคล ย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือก บรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้ คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไปจุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลเลือกงาน ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกัน บุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเขาวินิจฉัยปัญหาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วย ผลงานย่อมออกมาแตกต่างกัน

ฉะนั้น จึงควรที่จะพิจารณาถึงสาเหตุ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของคุณดังนี้

1. ปัจจัยที่คุณ บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไป ซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของคุณได้ก็จะมอบหมายงานให้ เหมาะกับคุณนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการตั้งใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้คุณเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศ และวัยต่าง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็อาจจะกระทำไม่ได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบังคับจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและเลือกงานอย่างมากด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัยคือ

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานหรือภารกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางงานอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อ่า มีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น

การคุมการก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำหยาบความสามารถ การแก้ปัญหา และในบางครั้งก็เสี่ยงอันตราย มีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

วิธีการทำงานเป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อม คือ ลักษณะขององค์การเป็นลักษณะของสถานที่ทำงาน หากเป็นงานราชการ รัฐวิสาหกิจ บุคคลที่สนใจทำงานเพราะความมั่นคง มีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังเรื่องรายได้

ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามาลำดับขั้นตอนมากน้อยเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นลักษณะใด ชนิดของเครื่องจูงใจได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่น ๆ มีผลต่อการตัดสินใจการทำงานเช่นเดียวกัน

ปัจจัยทั้งทางด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมากน้อยเพียงใด บุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมที่ดี ด้านบุคคลที่ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสามารถตอบสนองต่อความต้องการทางด้านจิตใจซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณค่าในตนเอง เกิดความภาคภูมิใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุณจันทร์, 2543 : 24)

การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงานการทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานน้อยลง

การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การ เนื่องจากกลุ่มพนักงาน ต้องออกจากงาน ด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

ความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การ ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงาน

เท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

พฤติกรรมการทำงานในอนาคต (The future effects on employee performance)

ผลของพฤติกรรมการทำงานในอนาคตที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความพึงพอใจจากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีผลต่อการปฏิบัติงาน ในประเด็นดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานกับขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิต (Job Satisfaction and Productivity) ความรู้สึกที่ดีต่องานไม่มีผลโดยตรงต่อการเพิ่มผลผลิต แต่ความสามารถในการเพิ่มผลผลิตเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานสูง จากการศึกษพบว่าพนักงานที่มีความสุข คือ พนักงานที่มีผลผลิตในการปฏิบัติงานดี กล่าวคือ ขีดความสามารถในการเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานเกิดความพอใจในงานเพิ่มขึ้นตามขนาดของผลผลิต และเมื่อผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดี เขาจะเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ทำ เพราะเมื่อผลงานดีก็ได้รับค่าชม การยอมรับทั้งภายในและนอกองค์กร

2. ความพึงพอใจกับการขาดงาน (Job Satisfaction and Absenteeism) จากการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานกับการขาดงานมีความสัมพันธ์กันเชิงลบเมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกไม่พอใจงานเพราะทำงานผิดพลาดหรือไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ก็จะเกิดทัศนคติลบต่องานที่ทำ บุคคลประเภทนี้จึงมีแนวโน้มขาดงานบ่อย

3. ความพึงพอใจในงานกับการเข้า-ออกงาน (Job Satisfaction and Turnover) ความพึงพอใจในงานกับการเข้าออกงานมีความสัมพันธ์เป็นเชิงลบ แสดงว่าเมื่อบุคคลไม่พึงพอใจในงานมากขึ้น อัตราการเข้าออกงานจะสูงขึ้น แต่ค่าของสหสัมพันธ์ (Correlation) อยู่ในระดับที่สูงกว่าความสัมพันธ์กับการขาดงาน นอกจากนี้ยังพบว่ามีปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเข้า-ออกหรือเปลี่ยนงาน ได้แก่

- สภาพตลาดแรงงาน
- ประสบการณ์ในการเลือกงาน
- ผลตอบแทนจากการทำงาน
- โอกาสก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ
- ความมั่นคงในอาชีพ

ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลในระดับปานกลางต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับการเข้าออกงาน คือระดับของผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้น ๆ ในองค์กรพบว่า การเข้าออกงานสำหรับผู้บริหาร หรือพนักงานระดับสูงนั้น ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญน้อยลง เนื่องจากองค์กรพยายามจูงใจกลุ่มบุคคลระดับ ดังกล่าวโดยการเพิ่มค่าตอบแทนให้ในระดับที่พึงพอใจ และเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ แต่ความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากต่อการตัดสินใจเข้าออกของพนักงานในระดับล่าง

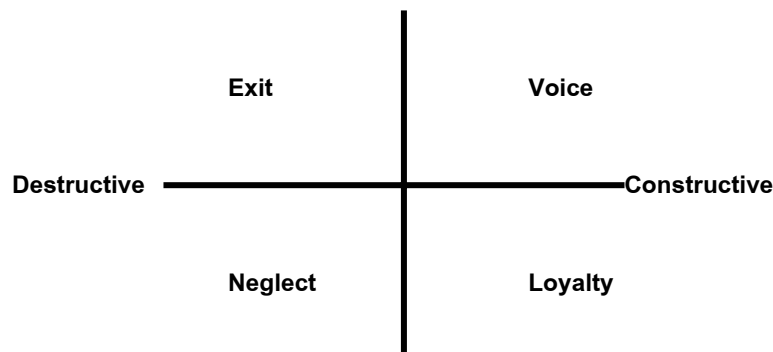
พฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความไม่พอใจในงาน (Behavior related to job dissatisfaction)

พฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกซึ่งความไม่พอใจในงานมี 2 มิติของพฤติกรรมคือ

1. การสร้างสรรค์ / การทำลาย (Constructiveness / Destructiveness)
2. การแสดงออกโดยการกระทำ / ไม่กระทำ (Activity / Passivity)

ซึ่งสามารถแสดงออกได้ดังแผนภาพต่อไปนี้

Active



Passive

ภาพประกอบ 12 แสดงพฤติกรรมที่เป็นตัวบ่งชี้ความไม่พอใจในงาน
ที่มา : Robbin.1998 : 157

จากแผนภาพข้างต้นพบว่าพฤติกรรมที่เป็นสัญญาณของความไม่พอใจในการทำงานมี 4 ลักษณะคือ

1. การลาออก (Exit) พฤติกรรมนี้แสดงออกตรงไปตรงมาว่าบุคคลประสงค์ออกจากองค์กร และพฤติกรรมนี้ยังรวมไปถึงผู้ที่ยังไม่ลาออกจากองค์กร แต่กำลังมองหาใหม่ด้วย
2. สัญญาณเตือน (Voice) เป็นพฤติกรรมที่สร้างสรรค์ที่เป็นความมุ่งหมายของผู้ปฏิบัติงานเพื่อที่จะแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร รวมไปถึงการเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา การส่งสัญญาณเตือนนี้เป็นพฤติกรรมการแสดงออกที่มีผลดีต่อองค์กรอย่างยิ่ง
3. การรอเวลาแก้ไขปรับปรุง (Loyalty) การรอเวลาแก้ไขปรับปรุงเป็นพฤติกรรมที่เป็นไปในทางลบ แต่ก็ยังอยู่ในลักษณะที่สร้างสรรค์ บุคคลที่ใช้วิธีนี้จะแสดงออกโดยการวิจารณ์ถึงจุดบกพร่อง ปัญหาความผิดพลาดของการปฏิบัติงานในองค์กร แต่จะไม่ลงมือปฏิบัติการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ไขปัญหา เนื่องจากถือว่าเป็นเรื่องของผู้บริหาร ตนเองเพียงแต่รอเวลาให้ผู้บริหารแก้ไขปัญหาเหล่านี้
4. การละทิ้งหน้าที่ (Neglect) การละทิ้งหน้าที่เป็นการแสดงสัญญาณที่มีลักษณะในทางลบและไม่สร้างสรรค์ พฤติกรรมนี้แสดงออกถึงการขาดความรับผิดชอบ โดยจะมาสายเป็นประจำ ขาดงานบ่อย ทำงานมีความผิดพลาดมาก

การพิจารณาพฤติกรรมที่แสดงออกซึ่งสัญญาณของความไม่พึงพอใจในการทำงานข้างต้น นี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการเจรจาต่อรอง และการวางแผนปรับปรุงสภาพการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

ประวัติความเป็นมาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

กว่าครึ่งศตวรรษมาแล้วที่ธนาคารกรุงเทพยืนหยัดเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศไทยความคิดที่จะก่อตั้งธนาคารของคนไทยอย่างแท้จริง เริ่มขึ้นตั้งแต่ยุคที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ความเป็นรัฐชาติ ในช่วงระหว่างปีพ.ศ.2483-2492 ซึ่งเป็นช่วงที่ธนาคารต่างชาติมีอิทธิพลเหนือภาคการเงินของไทย ขณะนั้น นักธุรกิจไทยประสบปัญหาด้านแหล่งเงินทุนและการสนับสนุนจากธนาคารต่างชาติ ในภาวะที่คนไทยต้องการแรงสนับสนุนจากบริการธนาคารเช่นนี้ธนาคารกรุงเทพจึงถือกำเนิดขึ้นในปีพ.ศ. 2487 และได้รับการสนับสนุนเป็นอย่างดีจากผู้ประกอบธุรกิจในประเทศ จนธุรกิจเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็ว ธนาคารไม่ได้หยุดอยู่เพียงให้บริการแก่คนกลุ่มเล็ก ๆ แต่ยังได้ขยายการให้บริการในรูปแบบใหม่ๆ มากมาย จนก้าวขึ้นเป็นธนาคารที่มีบทบาทเด่นในประเทศไทย และเป็นธนาคารที่มีลูกค้าอย่างกว้างขวางจากทุกวงการ โดยเฉพาะบริษัทธุรกิจชั้นนำของประเทศ

กุญแจสำคัญที่ทำให้ธนาคารกรุงเทพประสบความสำเร็จมาตลอด ได้แก่ การริเริ่มนวัตกรรมต่าง ๆ และการคำนึงถึงความต้องการของลูกค้าเป็นหลัก ธนาคารมีเจตจำนงที่จะขยายและพัฒนาบริการอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นยามที่เศรษฐกิจของประเทศพัฒนาการเติบโตก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว หรือในยามที่บ้านเมืองประสบปัญหาทางเศรษฐกิจและ การเมืองต่าง ๆ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรัฐบาลครั้งแล้วครั้งเล่า หรือแม้กระทั่งเมื่อเกิดวิกฤตการณ์ทางการเงินครั้งใหญ่ที่ส่งผลกระทบไปทั่วภูมิภาคในปีพ.ศ. 2540 ถือกำเนิดในท่ามกลางสงคราม ก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 ภาคธุรกิจการเงินของไทยอยู่ในมือของธนาคารต่างชาติเกือบทั้งหมด แต่เมื่อสงครามเริ่มขึ้น สถานการณ์ก็เปลี่ยนแปลงไป รัฐบาลจำต้องเข้าร่วมสงครามในฐานะพันธมิตรกับญี่ปุ่น ธุรกิจและธนาคารพาณิชย์ที่เป็นของชนชาติยุโรปหรือฝ่ายสัมพันธมิตรจึงถูกควบคุมและปิดกิจการในทันที สภาพการณ์เช่นนี้ ได้เปิดโอกาสให้คนไทยกลุ่มหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ นักธุรกิจ และกลุ่มบุคคลผู้มีแนวคิดตรงกัน มาร่วมมือกันก่อตั้งธนาคารของคนไทยที่มีความพร้อมในการให้บริการทางการเงินแก่คนไทยอย่างเต็มรูปแบบขึ้น ธนาคารกรุงเทพได้จดทะเบียนก่อตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2487

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เริ่มดำเนินธุรกิจเมื่อวันที่ 1 ธันวาคม พ.ศ. 2487 มีสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 235 -237 ถนนราชวงศ์ อำเภอสัมพันธวงศ์ ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 4,000,000 บาท และมีหลวงรอบรู้กิจเป็นกรรมการผู้จัดการใหญ่ท่านแรก ท่านเป็นผู้ริเริ่มสร้างฐานลูกค้าของธนาคารด้วยการให้บริการตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ในขณะนั้น มีพนักงานทั้งสิ้น 23 คน ธนาคารกรุงเทพในยุคต้น มีบทบาทอย่างมากในการสนับสนุนการผลิตและการค้าของคนไทยเพื่อฟื้นฟูประเทศภายหลังสงครามอย่างเต็มความสามารถ หลังจากนั้นในปี พ.ศ. 2493 ได้มีการขยายการให้บริการแก่ลูกค้าต่างจังหวัด ณ สาขาอุบลราชธานี เป็นสาขาต่างจังหวัดสาขาแรก ต่อมาในปี 2497 ธนาคารมีการขยายเครือข่ายสาขาออกสู่ต่างประเทศ คือ สาขาฮ่องกง และยังคงขยายเครือข่ายออกอย่างกว้างขวาง ครอบคลุมภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้

การที่ธนาคารกรุงเทพฯ สามารถยืนหยัดมาได้จนถึง 60 ปี (ในปี 2547) นั้น นอกจากการให้ความสำคัญกับลูกค้าแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนภายในองค์กรด้วย เนื่องจากพนักงานทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานของธนาคาร หากพนักงานเพียงคนเดียวไม่สามารถให้บริการที่ประทับใจลูกค้าได้ ก็อาจจะส่งผลให้ลูกค้าไม่กลับมาใช้บริการกับธนาคารอีกต่อไป รวมทั้งอาจบอกกล่าวกับบุคคลรอบข้างที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะเกิดผลเสียกับธนาคารได้ ธนาคารฯ ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงาน

โดยถือว่าพนักงานเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่ง หากทรัพยากรภายในธนาคารมีประสิทธิภาพแล้ว ก็จะสามารถทำให้ธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้เป็นอย่างดี ธนาคารกรุงเทพฯ ได้มีการจัดตั้งสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่พนักงาน เช่น การรักษาพยาบาล กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสงเคราะห์บุตร ฯลฯ นอกจากนี้ ยังมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เพิ่มสูงขึ้น โดยพนักงานจะได้รับการปฐมนิเทศ อบรมพัฒนาความรู้ความสามารถในด้านต่างๆ โดยมีหลักสูตรมากกว่า 100 หลักสูตร เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความสามารถ ทักษะในการปฏิบัติงาน ทักษะการบริหาร ตลอดจนทักษะทางเทคนิคอื่นๆ และธนาคารยังได้จัดให้มีทุนการศึกษาภายในและต่างประเทศให้แก่พนักงานด้วย (รายงานประจำปีธนาคารกรุงเทพ. 2547 : 31) โดยธนาคารได้ปรับปรุงระบบการบริหารบุคลากรให้มีการพัฒนาตนเองและผลงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สัญลักษณ์ประจำธนาคาร



เพื่อแสดงความเป็นหนึ่งเดียวขององค์กร เราจึงมีสัญลักษณ์ของธนาคารเป็นรูป ดอกบัว (บัวหลวง) เพราะบัวเป็นพืชมงคลชาติที่เจริญงอกงามเร็ว คงทนต่อสภาพแวดล้อม และแพร่พันธุ์ง่าย อีกทั้งดอกบัวจะแบ่งบาน เชิดชูอยู่เหนือน้ำเสมอ สะท้อนถึงความเติบโตที่มาพร้อมกับความมั่นคงขององค์กร

วิสัยทัศน์

ให้บริการทางการเงิน ที่สร้างความประทับใจแก่ลูกค้าตามแนวทาง “เพื่อนคู่คิดที่เชื่อถือได้ และมีตรศุ่บ้านที่พึ่งพาได้”

ภารกิจหลัก

ด้านการเงิน : ให้ผลประกอบการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มั่นคง

ด้านการตลาดและลูกค้า : เป็นผู้นำธุรกิจ ด้วยคุณภาพบริการที่เป็นเลิศ

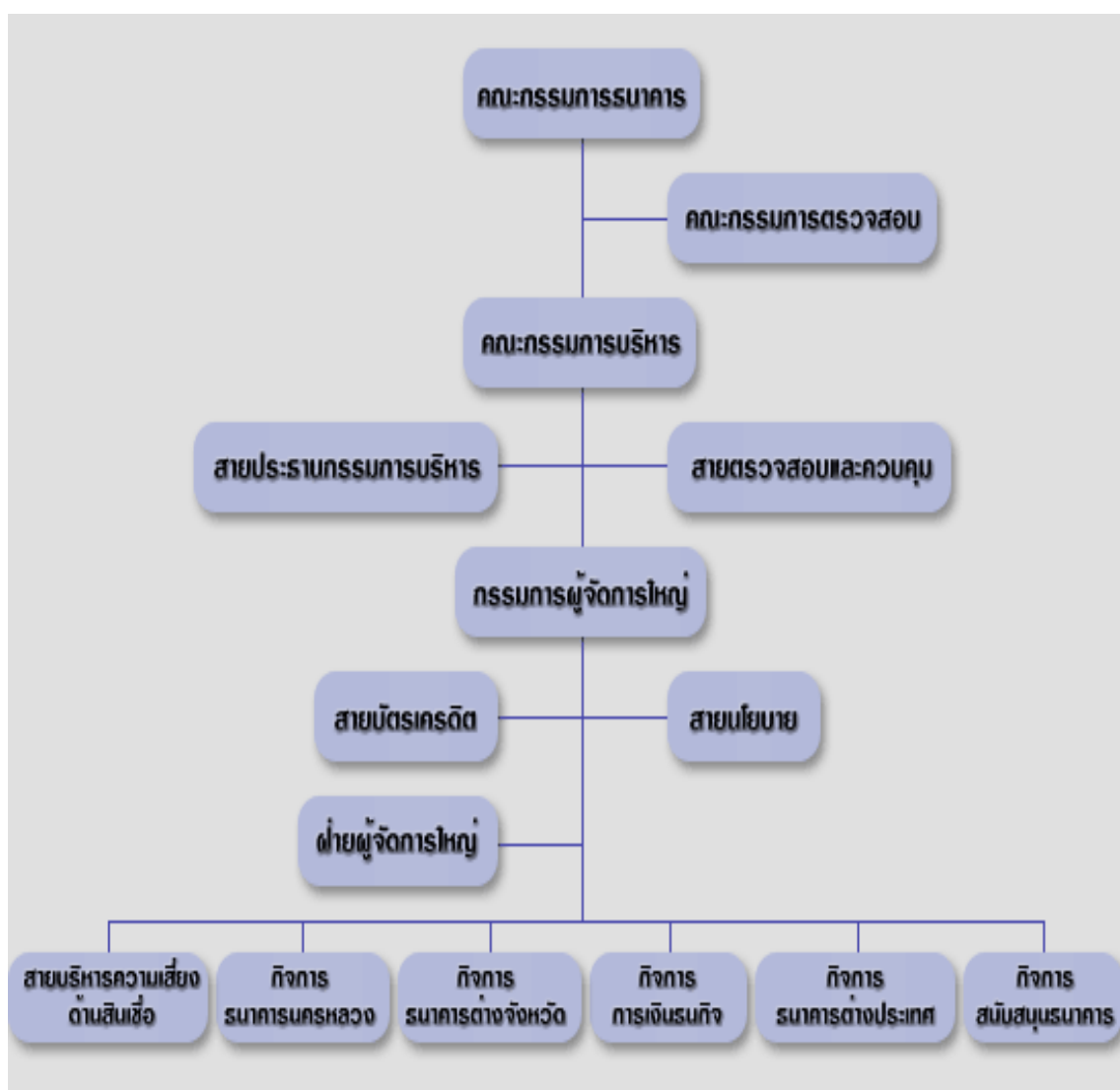
ด้านคุณภาพการปฏิบัติงาน : มีกระบวนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และความชัดเจนในวิธีการตรวจสอบคุณภาพ มีมาตรฐาน การปฏิบัติงานที่ต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และสามารถนำข้อมูลจากกระบวนการปฏิบัติงานมาใช้ในการตัดสินใจสั่งการ

ด้านศักยภาพขีดความสามารถ : ดำเนินการให้พนักงานมีศักยภาพพร้อมที่จะรองรับแนวทางการขยายธุรกิจของธนาคาร

ปรัชญาการทำงาน

- ให้บริการที่ดีและเป็นเลิศในทัศนะของลูกค้า
- ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีคุณภาพ
- ปฏิบัติงานในลักษณะของผู้มีจรรยาบรรณ และเป็นมืออาชีพ
- มุ่งมั่นที่จะร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีมด้วยความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน
- เชื่อมั่นในความสามารถของแต่ละบุคคล
- ให้ความสำคัญในการพัฒนาพนักงานให้เจริญก้าวหน้า

ผังองค์กรของธนาคาร



จรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจของธนาคารกรุงเทพ

ธนาคารกรุงเทพเชื่อมั่นว่า หลักปฏิบัติเกี่ยวกับจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการเสริมสร้างและยกระดับการกำกับดูแลกิจการที่ดี เป็นรากฐานสำคัญของความมั่นคง และการเจริญเติบโตที่ยั่งยืน ตลอดจนเป็นสิ่งที่จะสนับสนุนให้ธนาคารสามารถบรรลุความมุ่งหมายที่กำหนดไว้

ดังนั้น ธนาคารจึงส่งเสริมให้การดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ที่เกี่ยวข้องของธนาคาร อันได้แก่ กรรมการ ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง ที่ปรึกษา ตลอดจนผู้กระทำการแทนหรือผู้ได้รับมอบหมายให้กระทำหน้าที่ในนามธนาคารหรือแทนบุคคลที่กล่าวถึงข้างต้น เป็นไปตามหลักปฏิบัติเกี่ยวกับจริยธรรมและจรรยาบรรณนี้ หลักการพื้นฐาน

หลักการพื้นฐานของจรรยาบรรณและจริยธรรมธุรกิจ คือ

- (1) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีคุณธรรม และความรับผิดชอบ
- (2) เก็บรักษาความลับ และไม่ใช้ข้อมูลภายในหรือข้อมูลอันเป็นความลับเพื่อแสวงหาประโยชน์แก่ตนเองหรือผู้อื่นในทางที่มิชอบ
- (3) ป้องกัน หรือหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่อาจนำมาซึ่งความขัดแย้งทางผลประโยชน์
- (4) ปฏิบัติตนเยี่ยงผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ ความชำนาญ และความระมัดระวังรอบคอบ

บริการที่ท่านเลือกได้

หากท่านต้องการบริการที่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพ อบอุ่นเป็นกันเอง และความสะดวกสบาย พร้อมด้วยผลิตภัณฑ์และบริการที่หลากหลายไว้ให้เลือก ธนาคารกรุงเทพยินดีพร้อมให้บริการท่านเสมอ เพราะเรามีผลิตภัณฑ์ทางการเงินอย่างครบวงจร อาทิ บริการธนาคารทางอินเทอร์เน็ต บริการธนาคารทางโทรศัพท์ บริการธนาคารอัตโนมัติ อีกทั้งเครือข่ายสาขาที่กว้างขวางที่สุดกว่า 600 สาขาทั่วประเทศ ที่พร้อมจะอำนวยความสะดวกให้แก่ท่าน

ผลิตภัณฑ์ของธนาคาร

แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ลูกค้าบุคคล

1. บัญชีเงินฝากทั่วไป
2. บริการชำระเงิน
3. บริการโอนเงิน
4. บัตรเอทีเอ็มและบีพีเอส
5. บัญชีฝากประจำและลงทุน
6. แบงก์แอชวอร์นส์

7. ธนาคารทางโทรศัพท์
8. ธนาคารโทรศัพท์มือถือ
9. อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง
10. สินเชื่อ
11. บัตรเครดิต
12. บริการที่สาขา
13. ธนาคารอัตโนมัติ
14. แลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ
15. ลูกค้าชาวต่างประเทศ

2. ลูกค้าธุรกิจ

1. สำนักธุรกิจ
2. สินเชื่อเพื่อเอสเอ็มอี (SMEs)
3. บริการเพื่อธุรกิจส่งออกและนำเข้า
4. บริการบริหารการเงิน
5. บริการโอนเงิน
6. บัญชีเพื่อการทำธุรกิจ
7. บริการ Cash Management
8. บริการการลงทุน
9. กิจการการเงินธนกิจและการลงทุน
10. บริการร้านค้ารับบัตร
11. บริการด้านหลักทรัพย์
12. บัตรเครดิต
13. บริการเพื่อสนับสนุนเอสเอ็มอี (SMEs)
14. โครงการเกษตรก้าวหน้า

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อมุ่งหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน และแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต โดยมีตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ปัจจัยการรับรู้ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ต้องการศึกษาได้ดังนี้

งานวิจัยในต่างประเทศ

การ์ (Garr. 1998 : Abstract) ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรในฐานะตัวพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กร เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร (ด้านความรู้สึก, ต่อเนื่อง หรือมาตรฐานทางสังคม) แปรผันอย่างทำนายได้กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร (ลักษณะสร้างสรรค์ ลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา และลักษณะตั้งรับ-ก้าวร้าว) โดยการใช้ผู้ร่วมจำนวน 100 คน จากสถานที่ทำงานด้วย

กฎหมาย การผลิต และรัฐบาล พบว่า วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อความผูกพันด้านรู้สึกวัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์เป็นตัวที่อธิบายถึงปริมาณการแปรผันที่มากที่สุดในความผูกพันทางด้านความรู้สึก ความแตกต่างกันยิ่งน้อยลงระหว่างที่เป็นจริงขององค์การและตามความคาดหวังของลักษณะสร้างสรรค์และลักษณะตั้งรับ – เนื้อหา มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันด้านความรู้สึกในระดับที่สูงขึ้น และนำไปสู่ระดับที่สูงขึ้นของความผูกพันโดยรวม วัฒนธรรมลักษณะสร้างสรรค์ระดับสูงกับวัฒนธรรมองค์การลักษณะตั้งรับ-เนื้อหาระดับต่ำจะทำนายถึงระดับความผูกพันด้านอารมณ์ได้มากกว่าระยะเวลา

วิลเลียมส์ และคณะ (Coates. 1997; Citing Williams, et al. 1992) กล่าวว่าเหตุผลที่สำคัญที่สุดในการอ้างอิงวัฒนธรรมองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การ (Corporate commitment) ที่เข้มแข็งจะทำให้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันที่สูงกว่าองค์การอื่น ๆ ในอุตสาหกรรมชนิดเดียวกัน ซึ่งคำกล่าวนี้เป็นสมมติฐานที่นำไปสู่การดำเนินโครงการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การ แต่อย่างไรก็ตามก็ยังมีข้อโต้แย้งว่าการใช้ทรัพยากรมนุษย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงจะต้องมีความผูกพันต่อองค์การ (commitment) ด้านบุคคลในระดับที่สูง แม้ว่าจะมีการยอมรับในเพศหญิงมากขึ้นแต่ก็ยังมีความแตกต่างกันระหว่างทั้ง 2 เพศ

โรส (Coates. 1997 ; Citing Rose. 1991) กล่าวว่าหลักการของวัฒนธรรมองค์การ คือ ความผูกพันต่อองค์การ (commitment) ซึ่งยังคงเป็นข้อถกเถียงว่าองค์การที่มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จส่งผลมาจากการบริหารความผูกพันต่อองค์การ (commitment management) หรือมาจากการพัฒนาทางด้านศักยภาพของมนุษย์ ซึ่งพันธะสัญญาจะนำมาซึ่งการแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกและความไวต่อสภาพที่แท้จริงขององค์การ (Pondy et al, 1983) และพันธะสัญญานี้ยังจะสนับสนุนไปสู่การมีประสิทธิภาพ ความต้องการที่จะพัฒนาตลอดจน การตัดสินใจเพื่อสิ่งที่ดีกว่า (Dore. 1989)

โอลิเวอร์และวิลคินสัน (Coates. 1997 ; Citing Oliver and Wilkinson. 1989) ได้ระบุว่าในสภาพแวดล้อมที่ความผันผวนอยู่ตลอดเวลา รวมไปถึงความต้องการในการขยายตัวขององค์การจะให้ความสำคัญอย่างสูงกับวัฒนธรรมองค์การและพันธะสัญญา

โคสท์ (Coates. 1997) ได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศและวัฒนธรรมองค์การ (Gender & Corporate Culture) พบว่าองค์ประกอบด้านบุคคลก็เป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์การด้วยเช่นกัน เมื่อมีการกระจายอำนาจอย่างถูกต้องตามสภาพแวดล้อมทางสังคม ซึ่งถ้าพนักงานมีความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การที่ถูกต้องก็จะมี การปรับเปลี่ยนการกระทำที่ขาดการไตร่ตรองมาเป็นการกระทำที่ผ่านการไตร่ตรองมาอย่างดี ซึ่งเป็นเป้าหมายสำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และงานวิจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์การส่วนใหญ่มีทัศนะว่าวัฒนธรรมองค์การจะแสดงถึงความต้องการที่จะให้พนักงานมอย้อนกลับไปยังคามรับผิดชอบของตนเองและจะต้องพัฒนาศักยภาพของตนเองเพื่อมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศ และการเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าขององค์การ ซึ่งความต้องการนี้จะผลักดันให้พนักงานต้องเข้ารับการฝึกอบรม ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานในการส่งมอบคุณค่าให้กับองค์การ

อร์เพน (Orpen. 1993 : 557-579) ศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของบรรทัดฐานของวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อการสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การเพื่อทดสอบว่าองค์การที่มีวัฒนธรรมที่แข็งแกร่งจะมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันของพนักงานมากกว่าองค์การที่มีบรรทัดฐานของวัฒนธรรมอ่อน ผลจากการศึกษากับพนักงานบริษัทสองแห่งรวมจำนวนกลุ่มตัวอย่าง 80 คน ผลปรากฏว่าพนักงานใหม่และได้ผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคมภายในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเฉพาะในองค์การที่มีบรรทัดฐานทางสังคมแข็งแกร่งเท่านั้น

รีบีเนียน และ อลูโต้ (กรกฎ พลพานิช. 2540 : 19; อ้างอิงจาก Hrebiniak and Alutto ; n.d.) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์กร พบว่า มีปัจจัยหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ สถานภาพสมรส การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา นโยบายองค์กร โอกาสเข้าสังคม และระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

1. สถานภาพสมรส มีอิทธิพลต่อระดับ ความผูกพันต่อองค์กร คือ พนักงานที่แต่งงานแล้วมักจะมี ความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าพนักงานที่ยังไม่แต่งงานมีครอบครัว อาจสรุปได้ว่า การมีครอบครัวทำให้เกิด ความต้องการความมั่นคงในอาชีพมากกว่าพนักงานโสด จึงทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่า

2. การมีส่วนร่วมในการบริหาร การบังคับบัญชา และนโยบายองค์กร มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรแต่ทั้งนี้ระดับของปัจจัยแต่ละตัวก็ต่อมีความเหมาะสมไม่มากหรือน้อยเกินไป

3. โอกาสเข้าสังคม มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรนั่นคือการที่พนักงานได้มีการพบปะ พูดคุยกับเพื่อนฝูงและผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความผ่อนคลาย ลดความตึงเครียดเนื่องจากได้มีการแสดงความคิดเห็นและปรึกษาในด้านต่าง ๆ ได้

4. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับระดับความผูกพันต่อองค์กรแบบผกผันกันนั่นคือ พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง จะมีความผูกพันต่อองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ อาจเป็นเพราะโอกาสของการเปลี่ยนงาน และการยอมรับของบุคคลที่มีการศึกษามากทำให้มีโอกาสที่จะเปลี่ยนงานได้ง่าย แต่จากการศึกษาของนักวิจัยหลายรายพบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

บลู และ เนเลอร์ (Blum and Naylor. 1968 : 364-365) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นผลงานจากและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สถานภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรม ของผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน

สเตร้าส์ และ เซเลส (Strauss and Sayules. 1960 : 119) กล่าวว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldman. 1980 : 83) ความพึงพอใจในการทำงานเป็นมิติของคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะทางจิตใจซึ่งนำสู่ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะความหลากหลาย ความเด่นชัด ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลัก ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงาน ส่วนการมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นเช่นไร ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ทำงานได้ดีมีผลต่อความพึงพอใจ

สมิท (Smith: 1969) กล่าวว่าในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้นได้แก่ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการทางสังคม

ไกเซลลี และ บราวน์ (Ghiselli and Brown. 1955 : 430) มีความเห็นว่าองค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไปก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น

2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษาพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปีมีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

งานวิจัยในประเทศ

สกาวิรัตน์ อินทสมบัติ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การความผูกพันต่อองค์การและความตั้งใจที่จะลาออกของพนักงาน : กรณีศึกษา การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยพบว่า

1. พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในระดับสูง มีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูงและความตั้งใจที่จะลาออกในระดับต่ำ
2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรส และระดับตำแหน่งแตกต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การแตกต่างกัน ส่วนอายุ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง แตกต่างกันมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การไม่แตกต่างกัน
3. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ความเหลื่อมล้ำของอำนาจมีความสัมพันธ์ทางลบ กับความผูกพันต่อองค์การ การหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน ความเป็นปัจเจกนิยม ความเป็นกลุ่มนิยม ความเป็นชายและความเป็นหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ
4. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออก

พรทิพย์ เตชะอาภรณ์ชัย (2543 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยโดยพิจารณาจากตัวแปร 2 ลักษณะได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การคือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และอัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ได้แก่ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน ระยะเวลาในการทำงาน และวุฒิการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 องค์ประกอบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะตั้งรับ-เฉื่อยชา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การโดยมีค่าสหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.8075 และสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 65.20

ประภาพร เหลืองช่วยโชค (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยใช้แนวคิดเรื่องวัฒนธรรมองค์การของ Hofstede และแนวคิดเรื่องความรู้สึกผูกพันต่อองค์การของ Porter โดยเปรียบเทียบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามที่เป็นจริงกับตามที่ต้องการ กลุ่มตัวอย่างรวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน เป็นพนักงานในองค์การรัฐวิสาหกิจ 1 องค์การ และพนักงานองค์การเอกชน 2 องค์การ ผลการวิจัย พบว่า ช่องว่างระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การตามที่เป็นจริงกับตามที่ต้องการมีสหสัมพันธ์เชิงเส้นตรงทางลบกับความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ

นุสาศณี จิตราภิรมย์ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ พบว่า

1. พนักงานมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ในลักษณะความเป็นกลุ่มนิยม ลักษณะความเป็นเพศชาย ลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาวอยู่ในระดับสูง มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ และลักษณะความเป็นเพศหญิงอยู่ในระดับปานกลาง และมีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การในลักษณะความเป็นปัจเจกนิยมอยู่ในระดับต่ำ
2. พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3. พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีการรับรู้วัฒนธรรมองค์การบางด้านแตกต่างกัน
4. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การในลักษณะการมุ่งเน้นระยะยาว ลักษณะความเป็นเพศชายและลักษณะความเป็นปัจเจกนิยม สามารถร่วมกันพยากรณ์ ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และตัวแปรที่พยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมได้ดีที่สุดคือ การรับรู้วัฒนธรรมองค์การในลักษณะความเป็นเพศชาย

อิสริยา สดมณี (2546 : บทคัดย่อ) ได้สรุปผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย ดังนี้ (1) ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะด้านอายุ อายุราชการ เงินเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยว จำนวนครั้งในการได้รับการฝึกอบรม กับพฤติกรรมในการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว พบว่ามีความสัมพันธ์กัน (2) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทักษะคิดต่อการทำงาน บรรยากาศองค์การทั้งภาพรวมและรายมิติทุกมิติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว (3) ความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะด้านระดับการศึกษา และสถานภาพการสมรส กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยว ทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่มีความแตกต่างกัน

พรศักดิ์ ตระกูลชีวานันต์ (2541 : 14) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ การที่องค์การจะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

ศิริกุล เกรียงไกร (2543 : 22) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่าพนักงานบริการลูกค้า มีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมแล้วอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ส่วนสถานภาพสมรส สำหรับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

ระพีพร เบญจาทิกุล (2540) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพกับความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสายงานบริหาร ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานสายบริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์การในระดับมาก ส่วนสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

กรกฎ พลพานิช (2540) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพ การตลาด บริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) จากการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ พื้นฐานการศึกษา สถานภาพสมรส และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสำหรับปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา

ศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า

1. พนักงานมีความผูกพันต่อการโดยการโดยรวม 3 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านลักษณะองค์การ ด้านประสบการณ์การทำงานอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่ามีความผูกพันในทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านลักษณะงานมีความผูกพันอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความผูกพันต่อการโดยการรวมทุกด้านและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พนักงานที่มีระดับการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความผูกพันต่อการโดยการรวมแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อการในด้านลักษณะงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อรัญญา สุวรรณวิวก (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่องความผูกพันต่อการของพนักงานบริษัทยุคใหม่ มีจุดมุ่งหมาย ศึกษาระดับความผูกพันต่อการของพนักงานบริษัทยุคใหม่ โดยใช้แนวคิดจากแบบจำลองความผูกพันต่อการของ Steers ที่เสนอว่า ปัจจัยด้านบุคคล ลักษณะงาน ลักษณะองค์การ ประสบการณ์การทำงาน และแนวคิดของ Hackman และ Lawler ที่เสนอว่าความพึงพอใจเฉพาะงานคือ รายได้ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา และความก้าวหน้า มีผลต่อความผูกพันต่อการ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อการอยู่ในระดับมาก พนักงานที่สมรสแล้วมีความผูกพันต่อการมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด พนักงานที่มีเงินเดือนสูงมีความผูกพันต่อการมากกว่าพนักงานที่มีเงินเดือนต่ำ พนักงานที่มีอายุมากจะมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย พนักงานที่มีตำแหน่งสูงจะมีความผูกพันมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งต่ำ พนักงานที่มีอายุงานสูงและปานกลางมีความผูกพันต่อการสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำ แต่จากการวิจัยพบว่า เพศและการศึกษาต่างกันมีความผูกพันต่อการไม่ต่างกัน

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้ทำการศึกษาแบบการรับรู้วัฒนธรรมองค์การของบุคลากรโดยใช้แนวคิดตามแบบของคาเมรอน และเอตติงตัน (Cameron and Attington) ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการศึกษาถึงลักษณะของวัฒนธรรมองค์การได้อย่างชัดเจนและทำความเข้าใจได้ง่าย โดยพิจารณาจากลักษณะทั่ว ๆ ไปของหน่วยงานต่าง ๆ ของธนาคาร กรุงเทพ จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่สี่ลม ที่แบ่งการรับรู้วัฒนธรรมองค์การออกเป็นสี่ประเภท คือ วัฒนธรรมแบบครอบครัว วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา วัฒนธรรมแบบราชการและวัฒนธรรมแบบการตลาด

สำหรับด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ใช้แนวคิดของ Frederick Herzberg ซึ่งเป็นแนวคิดทางด้านทัศนคติ โดยมองความผูกพันต่อการว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และให้ความหมายของความผูกพันต่อการ 3 ลักษณะ คือ ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความพยายามอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อองค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งนำไปสู่แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

ส่วนในด้านพฤติกรรมในการทำงานจะใช้แนวคิดของ Katz and Kahn ร่วมกับโมเดลพฤติกรรมองค์การตามทัศนะของศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ มาใช้ในการศึกษาด้านพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งได้กล่าวถึงพฤติกรรมที่สำคัญที่องค์การจะต้องได้รับการตอบสนองจากคนในองค์การเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพ เช่น การรักษาทรัพยากรด้านคนให้คงอยู่กับองค์การ โดยพิจารณาจากการลาออกหรือโยกย้ายส่วนงานความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานตามบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความเป็นไปได้ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินขั้นตอนการค้นคว้าดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 17,447 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล วันที่ 26 มิถุนายน 2549)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยใช้สูตรของ Taro Yamane กำหนดความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้เกิด 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

ขนาดตัวอย่าง

คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane

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

เมื่อ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากรทั้งหมด = 17,447 คน

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5 %

แทนค่าในสูตรเมื่อประชากรเท่ากับ 17,447 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ยอมให้เกิดขึ้นเท่ากับ 5%

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{[1 + N(e^2)]} \\ &= \frac{17,447}{1 + (17,447)(0.05)^2} = 390 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ได้ขนาดของตัวอย่างประมาณ 390 ตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้จึงมีจำนวนทั้งสิ้น 390 ตัวอย่าง

2. วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non-Probability sampling) และแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) โดยแบ่งเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากแต่ละสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการเทียบบัญชีไตรยางค์ ได้อัตราส่วนดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานแต่ละสาย} = \frac{390 \times \text{จำนวนพนักงานของแต่ละสายงาน}}{17,447}$$

รายละเอียดชื่อสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสาย และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวนพนักงานในสายงาน และจำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (ข้อมูลสถิติพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : 2549)

สายงาน	จำนวนพนักงาน ในสายงานทั้ง หมด (คน)	จำนวนพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. สายลูกค้าธุรกิจรายใหญ่นครหลวง	944	21
2. สายลูกค้าธุรกิจรายกลางนครหลวง	958	21
3. สายลูกค้าธุรกิจรายปลีกนครหลวง	875	20
4. สายลูกค้าบุคคลนครหลวง	1,962	44
5. สายบริหารการเงิน	1,285	29
6. สายวานิชธนกิจ	648	15
7. สายธุรกิจหลักทรัพย์	816	18
8. สายสถาบันการเงินระหว่างประเทศ	652	15
9. สายสาขาต่างประเทศ	565	13
10. สายปฏิบัติการสนับสนุน	853	19
11. สายการบัญชีและการเงิน	952	21

ตาราง 1 (ต่อ)

สายงาน	จำนวนพนักงาน ในสายงานทั้ง หมด (คน)	จำนวนพนักงาน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (คน)
12. สายทรัพยากรบุคคล	1,523	34
13. สายเทคโนโลยี	818	18
14. บริหารความเสี่ยง บริหารสินเชื่อ	762	17
15. สายปฏิบัติการ	2,235	50
16. ฝ่ายผลิตภัณฑ์และช่องทางบริการ	865	19
17. สายบัตรเครดิต	733	16
รวม	17,447	390

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถาม เพื่อเลือกตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานแต่ละสายงาน

3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็น การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในการทำงาน

ส่วนที่ 5 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งมี ลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

- ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)
 ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
 ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
 ข้อที่ 6 ระดับรายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
 ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กร โดยเป็นคำถามวัดระดับทัศนคติ จำนวน 17 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภท อัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic โดยแบ่งการให้คะแนนระดับทัศนคติต่างๆ ซึ่งมีคำถาม 2 ประเภท คือ คำถามเชิงบวกทั้งหมด ยกเว้น ข้อ 1.5, 2.2 และ ข้อ 4.2 ที่เป็นคำถามเชิงลบ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงบวก

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ (เชิงบวก)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การให้คะแนนคำถามเชิงลบ

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ (เชิงลบ)

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	ไม่เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	เห็นด้วย
1.00 – 1.80	เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามวัดระดับของความพึงพอใจ จำนวน 14 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic โดยแบ่งการให้คะแนนระดับความพอใจต่างๆ มีเกณฑ์การใช้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจอย่างมาก
4	ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกพอใจ
3	ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกเฉยๆ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่พอใจ
1	ผู้ตอบแบบสอบถามรู้สึกไม่พอใจอย่างมาก

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

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

$$= 0.80$$

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คะแนน	ระดับของความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีคำถามจำนวน 6 ข้อย่อย แบ่งเป็นคำถามแบบ Ratio Scale จำนวน 1 ข้อ (ในข้อ 1) ซึ่งเกี่ยวกับความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการโยกย้ายงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำนวน 5 ข้อย่อย (ในข้อที่ 2 – 6) เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic โดยแบ่งการให้คะแนนระดับการใช้งานต่างๆ มีเกณฑ์การใช้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	พฤติกรรมที่ปฏิบัติทุกครั้ง
4	พฤติกรรมที่ปฏิบัติบ่อยครั้ง
3	พฤติกรรมที่ปฏิบัติบางครั้ง
2	พฤติกรรมที่ปฏิบัตินานๆ ครั้ง
1	พฤติกรรมนั้นไม่เคยปฏิบัติเลย

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามพฤติกรรมในการทำงาน

คะแนน	ระดับพฤติกรรม
4.21 – 5.00	ปฏิบัติทุกครั้ง
3.41 – 4.20	ปฏิบัติบ่อยครั้ง
2.61 – 3.40	ปฏิบัติบางครั้ง
1.81 – 2.60	ปฏิบัตินานๆ ครั้ง
1.00 – 1.80	ไม่เคยปฏิบัติเลย

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	พฤติกรรมที่ปฏิบัติเหนือกว่าทุกครั้ง
4	พฤติกรรมที่ปฏิบัติค่อนข้างเหนือกว่า
3	พฤติกรรมที่ปฏิบัติเหนือกว่าบางครั้ง
2	พฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อยกกว่านานๆ ครั้ง
1	พฤติกรรมที่ปฏิบัตินั้นต่อยกกว่าทุกครั้ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามพฤติกรรมในการทำงาน

คะแนน	ระดับพฤติกรรม
4.21 – 5.00	ปฏิบัติเหนือกว่าทุกครั้ง
3.41 – 4.20	ปฏิบัติค่อนข้างเหนือกว่า
2.61 – 3.40	ปฏิบัติเหนือกว่าบางครั้ง
1.81 – 2.60	ปฏิบัติค่อนข้างต่อยกกว่า
1.00 – 1.80	ปฏิบัติต่อยกกว่าทุกครั้ง

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	พฤติกรรมที่ขยันมากกว่าทุกครั้ง
4	พฤติกรรมที่ค่อนข้างขยันมากกว่า
3	พฤติกรรมที่ขยันมากกว่าบางครั้ง
2	พฤติกรรมที่ค่อนข้างขยันน้อยกว่า
1	พฤติกรรมที่ขยันน้อยกว่าทุกครั้ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามพฤติกรรมในการทำงาน

คะแนน	ระดับพฤติกรรม
4.21 – 5.00	ขยันมากกว่าทุกครั้ง
3.41 – 4.20	ค่อนข้างขยันมากกว่า
2.61 – 3.40	ขยันมากกว่าบางครั้ง
1.81 – 2.60	ค่อนข้างขยันน้อยกว่า
1.00 – 1.80	ขยันน้อยกว่าทุกครั้ง

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	พฤติกรรมที่มาทำงานสายน้อยกว่าทุกครั้ง
4	พฤติกรรมที่มาทำงานสายค่อนข้างน้อยกว่า
3	พฤติกรรมที่มาทำงานสายน้อยกว่าบางครั้ง
2	พฤติกรรมที่มาทำงานสายค่อนข้างมากกว่า
1	พฤติกรรมที่มาทำงานสายมากกว่าทุกครั้ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามพฤติกรรมในการทำงาน

คะแนน	ระดับพฤติกรรม
4.21 – 5.00	มาทำงานสายน้อยกว่าทุกครั้ง
3.41 – 4.20	มาทำงานสายค่อนข้างน้อยกว่า
2.61 – 3.40	มาทำงานสายน้อยกว่าบางครั้ง
1.81 – 2.60	มาทำงานสายค่อนข้างมากกว่า
1.00 – 1.80	มาทำงานสายมากกว่าทุกครั้ง

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต ซึ่งมีคำถามจำนวน 4 ข้อย่อย เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic โดยแบ่งการให้คะแนนระดับการใช้งานต่างๆ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้

คะแนน	ระดับการให้คะแนน
5	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วย
3	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่แน่ใจ
2	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วย
1	ผู้ตอบแบบสอบถามไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

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

เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนนตามระดับทัศนคติ

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.41 – 4.20	เห็นด้วย
2.61 – 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 – 2.60	ไม่เห็นด้วย
1.00 – 1.80	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร และงานวิจัย เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการทำงาน ทัศนคติในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ความจงรักภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงาน พร้อมทั้งทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4. นำข้อมูลมาสร้างแบบสอบถาม แล้วขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้ถูกต้องตรงกับความมุ่งหมายในการวิจัยและมีความสมบูรณ์ถูกต้อง

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการแก้ไข ไปทดสอบความน่าเชื่อถือก่อน (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541:215) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538 : 125-126) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งจากการทดสอบแบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่น โดยสรุปดังนี้

- ค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม เท่ากับ 0.794
- ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม เท่ากับ 0.813
- ค่าความเชื่อมั่นของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานโดยรวม เท่ากับ 0.745
- ค่าความเชื่อมั่นของแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตโดยรวม เท่ากับ 0.840

6. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูล (Source of Data) การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) และการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งานใหญ่สี่ลม โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ทำการศึกษา ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1.1 เตรียมแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด ซึ่งได้มีการแก้ไขปรับปรุงจนสมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว

1.2 เก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด

2. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ทั้งหน่วยงานของรัฐและเอกชน ดังนี้

2.1 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ วารสารต่างๆ และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.2 ข้อมูลที่เผยแพร่ทางอินเทอร์เน็ต

5. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

4.1 การจัดการข้อมูล

4.1.1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

4.1.2 การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจถูกต้องแล้วมาลงรหัส

4.1.3 การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistical package for social sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

4.2.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

4.2.2 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ

- โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
- ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม
- ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

4.3 การทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานแตกต่างกัน

4.3.1.1 เพศ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ t-test

4.3.1.2 อายุ ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

4.3.1.3 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

4.3.1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

4.3.1.5 ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

4.3.1.6 ระดับรายได้จากการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

4.3.1.7 ระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ F-test

4.3.2 สมมติฐานข้อ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

4.3.3 สมมติฐานข้อ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

4.3.4 สมมติฐานข้อ 4 พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (อกินันท์ จันตน์. 2538 : 75)

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

โดย

P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ
f	แทน	ความถี่ของข้อมูล
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) สำหรับการวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่อให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2541 : 40)

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

โดย

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัว
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

โดย

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

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

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

โดย

α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม
$\overline{variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติสำหรับทดสอบสมมติฐาน

3.1 Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 178) สามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี ดังนี้ โดยใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน เพศ

3.1.1 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ($\sigma_1^2 = \sigma_2^2$)

$$\text{ใช้สูตร } t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{S_p \sqrt{\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$

โดย

$\overline{X}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
S_p	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
n_i	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
S_p^2	แทน	$\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$
S_i^2	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

3.1.2 กรณีที่ค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน ($\sigma_1^2 \neq \sigma_2^2$)

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

สถิติทดสอบ t มีองศาอิสระ = v

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

โดย

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

3.2 F-test แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 135) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านได้แก่ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

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

โดย

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

F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤต จากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ
MS_b	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
SS_b	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between group sum of Square)
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองของภายในกลุ่ม (Within groups sum of square)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
(k-1)	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม (dfb) (Between degree of freedom)
(n-k)	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม (dfw) (Within degree of freedom)

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 332 -333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ

$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ Distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นห่างความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MSw)
n_i	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม i
n_j	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างของกลุ่ม j

1.3 สถิติการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว ที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 9-14 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 311 – 312)

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

เมื่อ

r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y ของกลุ่มตัวอย่าง
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
n	แทน	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

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

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

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยใช้แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 390 ตัวอย่าง และนำผลที่ได้มาประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 5 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{x}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
p, Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน

1. เพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แจกแจงตามจำนวนและร้อยละดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวน และร้อยละของเพศของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	117	30.0
หญิง	273	70.0
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 2 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนมากที่สุดคือ 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30

2. อายุ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของอายุของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 – 29 ปี	151	38.7
30 – 39 ปี	79	20.3
40 – 49 ปี	90	23.1
มากกว่า 50 ปี	70	17.9
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 3 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 - 29 ปี มีจำนวนมากที่สุดคือ 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 รองลงมาคือช่วงอายุระหว่าง 40 - 49 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 ช่วงอายุระหว่าง 30 - 39 ปี มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 และช่วงอายุมากกว่า 50 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9

3. สถานภาพสมรส

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวน และร้อยละของสถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	221	56.7
สมรส / อยู่ด้วยกัน	146	37.4
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	23	5.9
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 4 แสดงสถานภาพการสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มีจำนวนมากที่สุด คือ 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 รองลงมาคือ สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 37.4 และ สถานภาพหย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.9

4. ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวนและร้อยละของระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	32	8.2
ปริญญาตรี	313	80.3
ปริญญาโท	45	11.5
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 5 แสดงระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คือ 313 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 รองลงมา คือ ปริญญาโท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

5. ตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของตำแหน่งงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ปฏิบัติการ	307	78.7
หัวหน้าส่วน / แผนก	59	15.1
ผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการภาค	24	6.2
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 6 แสดงตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับผู้ปฏิบัติงาน มีจำนวนมากที่สุด คือ 307 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 รองลงมาคือ ระดับหัวหน้าส่วน / แผนก มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และระดับผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการภาค มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละของรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	132	33.8
15,001 – 30,000 บาท	165	42.4
30,001 – 45,000 บาท	84	21.5
45,001 บาท ขึ้นไป	9	2.3
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 7 แสดงรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 165 คิดเป็นร้อยละ 42.4 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รายได้ 30,001 – 45,000 บาท มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 และรายได้ 45,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.3

7. ระยะเวลาในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ย แจกแจงตามจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงจำนวนและร้อยละของระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ระยะเวลาในการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1 ปี	40	10.3
1 – 5 ปี	107	27.4
6 – 10 ปี	49	12.6
11 – 15 ปี	65	16.7
15 ปี ขึ้นไป	129	33.1
รวม	390	100.0

จากข้อมูลตาราง 8 แสดงระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามโดยเฉลี่ยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 20,001 – 50,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คือ 96 คิดเป็นร้อยละ 39.7 รายได้มากกว่า 80,000 บาท มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 26.9 รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 และรายได้ 50,001 – 80,000 บาท มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8

เนื่องจากพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในเรื่องระดับรายได้ต่อเดือน นั้นมีจำนวนค่อนข้างน้อยในบางกลุ่ม ผู้วิจัยจึงได้ทำการยุบรวมกลุ่มและแสดงข้อมูลจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องระดับรายได้ต่อเดือนใหม่ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกระดับรายได้ต่อเดือน ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท	132	33.8
15,001 – 30,000 บาท	165	42.4
30,001 บาท ขึ้นไป	93	23.8
รวม	390	100.0

จากตาราง 9 สามารถสรุปจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 390 คน

ด้านระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.4 รองลงมาคือ รายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 และสุดท้าย คือ รายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตามตาราง ดังนี้

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว

วัฒนธรรมแบบครอบครัว	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานเกิด ความสามัคคี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ด้วยความจริงใจ	3.57	.844	เห็นด้วย
2. องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมี ความรัก ห่วงใยต่อกันและผูกพันกับเพื่อน ร่วมงานเหมือนญาติมิตร	3.63	.859	เห็นด้วย
3. พนักงานทุกคนไม่ถือยศศักดิ์หรือสถานภาพ ตำแหน่งเข้าหากันในขณะปฏิบัติงาน	3.13	1.123	ไม่แน่ใจ
4. พนักงานในองค์กรมีการถ่ายทอด ประสบการณ์ความรู้ระหว่างกัน	3.78	.745	เห็นด้วย
5. ท่านมีความรู้สึกผูกพันกับทั้งองค์กรและ เพื่อนร่วมงาน #	3.51	.982	เห็นด้วย
รวม	3.52	.604	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากข้อมูลตาราง 10 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับความคิดเห็น ด้านวัฒนธรรมแบบ
ครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วน
ใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ พนักงานในองค์กรมีการถ่ายทอด
ประสบการณ์ความรู้ระหว่างกัน องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความรัก ห่วงใยต่อกัน
และผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเหมือนญาติมิตร องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสามัคคี
มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วยความจริงใจ และมีความรู้สึกผูกพันกับทั้งองค์กรและเพื่อนร่วมงาน
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 3.63 3.57 และ 3.51 ตามลำดับ ส่วนในระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่
แน่ใจ คือ พนักงานทุกคนไม่ถือยศศักดิ์หรือสถานภาพตำแหน่งเข้าหากันในขณะปฏิบัติงาน โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.13

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา

วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. องค์กรของท่านให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ ในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดความก้าวหน้าใน หน่วยงาน	3.36	.814	ไม่แน่ใจ
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือ แสวงหาสิ่งใหม่ๆเพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน #	3.27	.976	ไม่แน่ใจ
3. องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากร รวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม	4.01	.565	เห็นด้วย
4. องค์กรของท่านให้ความสนใจกับผลงานและ ความก้าวหน้าของพนักงาน	3.60	.782	เห็นด้วย
รวม	3.56	.507	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากข้อมูลตาราง 11 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับความคิดเห็น ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรรวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม องค์กรของท่านให้ความสนใจกับผลงานและความก้าวหน้าของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.60 ตามลำดับ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ องค์กรของท่านให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆในการทำงาน เพื่อให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือแสวงหาสิ่งใหม่ๆเพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 3.27 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรในด้านวัฒนธรรมแบบราชการ

วัฒนธรรมแบบราชการ	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. องค์กรของท่านมีการแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับในการ ปฏิบัติงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน	4.01	.637	เห็นด้วย
2. องค์กรของท่านมีขั้นตอนในการติดต่อประสานงานระหว่างกัน อย่างเป็นทางการ	3.69	.783	เห็นด้วย
3. พนักงานในองค์กรเป็นผู้ตามที่ดี และใส่ใจในการปฏิบัติ ตามระเบียบขั้นตอนต่างๆ	3.64	.703	เห็นด้วย
4. การปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์กร พนักงานมักทำตามขั้นตอนที่ถูกกำหนด	3.68	.683	เห็นด้วย
รวม	3.75	.513	เห็นด้วย

จากข้อมูลตาราง 12 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับความคิดเห็น ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ องค์การของท่านมีการแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการปฏิบัติงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน องค์การของท่านมีขั้นตอนในการติดต่อประสานงานระหว่างกัน อย่างเป็นทางการ การปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์การ พนักงานมักทำตามขั้นตอนที่ถูกกำหนด พนักงานในองค์การเป็นผู้ตามที่ดี และใส่ใจในการปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนต่างๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.69 3.68 และ 3.64 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์การในด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด

วัฒนธรรมแบบการตลาด	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. องค์การของท่านมีระบบการแข่งขันในการทำงาน โดยเน้นที่ผลสำเร็จของงาน	4.05	.754	เห็นด้วย
2. ถึงแม้ท่านจะทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย หรือมีผลงานโดดเด่นเหนือผู้อื่น ท่านก็จะได้รับการยอมรับหรือได้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น #	2.72	.961	ไม่แน่ใจ
3. พนักงานแต่ละคน ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการทำงานสูง	3.47	.856	เห็นด้วย
4. องค์การของท่านมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่ประหยัด มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานธนาคารกรุงเทพ	4.19	.723	เห็นด้วย
รวม	3.61	.494	เห็นด้วย

เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเป็นเชิงบวก และปรับสเกลแล้ว

จากข้อมูลตาราง 13 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับความคิดเห็น ด้านวัฒนธรรมแบบการตลาดโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับเห็นด้วย คือ องค์การของท่านมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่ประหยัด มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานธนาคารกรุงเทพ องค์การของท่านมีระบบการแข่งขันในการทำงาน โดยเน้นที่ผลสำเร็จของงาน พนักงานแต่ละคน ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการทำงานสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.05 3.47 ตามลำดับ มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ถึงแม้ท่านจะทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย หรือมีผลงานโดดเด่นเหนือผู้อื่น ท่านก็จะได้รับการยอมรับหรือได้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความพอใจของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
เงินเดือนและสวัสดิการ	2.41	.902	พอใจน้อย
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.63	.678	พอใจมาก
ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน	3.06	.835	พอใจน้อย
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.66	.711	พอใจมาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.69	.577	พอใจมาก
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย	3.77	.609	พอใจมาก
ความมีอิสระในการทำงาน	3.58	.739	พอใจมาก
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3.60	.652	พอใจมาก
ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ	3.84	.687	พอใจมาก
การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.37	.853	พอใจปานกลาง
รวม	3.46	.427	พอใจมาก

จากข้อมูลตาราง 14 แสดงผลการวิเคราะห์ที่มีระดับความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความพอใจ อยู่ในระดับพอใจมาก คือ ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ลักษณะงานที่มีความท้าทาย การได้รับการยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.77 3.69 3.66 3.63 3.60 3.58 ตามลำดับ ส่วนระดับความพอใจ อยู่ในระดับปานกลาง คือ การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ส่วนระดับความพอใจ อยู่ในระดับน้อย คือ ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.06 2.41 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมและแนวโน้มพฤติกรรมการทำงาน

ตาราง 15 แสดงความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานในเวลา 1 ปีของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การขาดงานโดยเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด	ค่าสูงสุด	$\bar{x}$	S.D.
ความถี่ ครั้ง/ปี	0	20	2.20	3.099

จากข้อมูลตาราง 15 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานในเวลา 1 ปี พบว่า กลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพมีการขาดงานโดยเฉลี่ย 2.2 ครั้งต่อปี ต่ำสุดคือ ไม่มีการขาดงานเลย และการขาดงานโดยเฉลี่ยสูงสุดคือ 20 ครั้งต่อปี

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความถี่ของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความถี่ของพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน	3.98	.755	บ่อยครั้ง
2. ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา	4.20	.664	บ่อยครั้ง
3. ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่	3.95	.779	บ่อยครั้ง
รวม	4.04	.553	บ่อยครั้ง

จากข้อมูลตาราง 16 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับความถี่ของพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับความถี่ของพฤติกรรม อยู่ในระดับบ่อยครั้ง คือ ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 3.98 3.95

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความถี่ของพฤติกรรมในการโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

การโยกย้ายงาน	ระดับความถี่ของพฤติกรรม		
	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ท่านต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่นเนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับแผนกที่ทำงานอยู่	2.02	1.112	พฤติกรรมปฏิบัติงานๆ ครั้ง
รวม	2.02	1.112	พฤติกรรมปฏิบัติงานๆ ครั้ง

จากข้อมูลตาราง 17 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับความถี่ของพฤติกรรมโดยรวมอยู่ในระดับนานๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.02

ตาราง 18 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับความถี่ของพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

การปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	ระดับของการปฏิบัติงาน		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
การปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานเหนือกว่าหรือไม่	3.67	.721	ค่อนข้างเหนือกว่า
การปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานขยับขึ้นกว่าหรือไม่	3.70	.700	ค่อนข้างขยับขึ้นมากกว่า
การปฏิบัติงานเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานกับการมาทำงานสาย	3.83	1.003	มาทำงานสายค่อนข้างน้อยกว่า
รวม	3.73	.753	ค่อนข้างเหนือกว่า

จากข้อมูลตาราง 18 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับของการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเหนือกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับของการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดีกว่า คือ การมาทำงานสายค่อนข้างน้อย การปฏิบัติงานขยับขึ้นกว่า การปฏิบัติงานเหนือกว่าโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 3.70 3.67 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

แนวโน้มการทำงานในอนาคต	ระดับความคิดเห็น		
	$\bar{x}$	S.D.	ความหมาย
1. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ	3.27	1.069	ไม่แน่ใจ
2. ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน แม้จะมีโอกาสก็ตาม	2.96	1.081	ไม่แน่ใจ
3. ท่านปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ เพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า	2.77	1.142	ไม่แน่ใจ
4. ท่านจะแนะนำคนอื่นให้มาทำงานในองค์กรแห่งนี้	3.04	.920	ไม่แน่ใจ
รวม	3.01	.571	ไม่แน่ใจ

จากข้อมูลตาราง 19 แสดงผลการวิเคราะห์มีระดับของความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อ พิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับของความคิดเห็น อยู่ในระดับไม่แน่ใจ คือ ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ ท่านจะแนะนำคนอื่นให้มาทำงานในองค์กรแห่งนี้ ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน แม้จะมีโอกาสก็ตาม ท่านปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ เพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.04 2.96 2.77 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลของการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังนี้

ในการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal variance not assumed

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test For Equality of Variances		เพศ	t-test for Equality of Means				
		F	Sig		Mean	S.D	t	df	prob.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	Equal variances assumed	3.137	.077	ชาย	2.45	3.563	1.066	388	.287
	Equal variances not assumed			หญิง	2.09	2.877			
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	Equal variances assumed	4.301*	.039	ชาย	117	3.93			
	Equal variances not assumed			หญิง	272	4.09	-2.583*	224.276	.010

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า ตัวแปรที่ศึกษามีด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา สำนักงานใหญ่สีลมจำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .287 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขา สำนักงานใหญ่สีลมจำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานเพศชายมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานโดยรวมน้อยกว่าเพศหญิง

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สีลม จำแนกตามเพศ (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา		Levene's Test For		เพศ	t-test for Equality of Means				
		Equality of Variances							
		F	Sig		Mean	S.D	t	df	prob.
การลาออก หรือ โยกย้ายงาน	Equal								
	variances	4.301*	.039	ชาย	2.21	1.221	2.062*	193.384	.041
	assumed								
	Equal								
	variances not			หญิง	1.94				
	assumed								
การปฏิบัติ ตามกฎหมาย ระเบียบของ องค์การ	Equal								
	variances	6.110*	.014	ชาย	115	3.75			
	assumed								
	Equal								
	variances not			หญิง	256	3.72	.434	191.176	.665
	assumed								

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 พบว่า ตัวแปรที่ศึกษามีด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลมจำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.41 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลมจำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .665 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามเพศ พบว่า

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น .010 .041 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เพศชายมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน น้อยกว่าเพศหญิง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .010 และ .041 ตามลำดับ

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พบว่า มีความน่าจะเป็น .287 .665 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพเพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มอายุแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 22 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามช่วงอายุ

ประเด็นพิจารณา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	7.737*	3	386	.000
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	5.522*	3	386	.001
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	1.480	3	385	.220
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	2.351	3	367	.072

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 พบว่า พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ค่า p เท่ากับ .000 .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .220 .072 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มอายุมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	7.189*	3	236.416	.000
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	2.028	3	313.489	.110

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามอายุ พบว่า

ด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .110 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Dunnett T3

อายุ (ปี)	$\bar{x}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	มากกว่า 50 ปี
20-29 ปี	2.62	-	-.05 (.908)	.41 (.308)	1.89* (.000)
30-39 ปี	2.67		-	.46 (.325)	1.94* (.000)
40-49 ปี	2.21			-	1.48* (.002)
มากกว่า 50 ปี	.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.89

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p)

เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ อายุ 30 - 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.94

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ อายุ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าอายุ 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.48

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่อื่นแต่ละกลุ่มอายุ โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.725	3	1.242	4.161*	.006
	ภายในกลุ่ม	114.867	385	.298		
	รวม	118.591	388			
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	4.370	3	1.457	3.847*	.010
	ภายในกลุ่ม	138.966	367	.379		
	รวม	143.336	370			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .006 .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่อื่นที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี LSD

อายุ (ปี)	$\bar{x}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	มากกว่า 50 ปี
20-29 ปี	2.62	-	-.22* (.004)	.01 (.890)	-.19* (.018)
30-39 ปี	2.67		-	.21* (.014)	.03 (.723)
40-49 ปี	2.21			-	-.18* (.042)
มากกว่า 50 ปี	.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี และ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุ 30 - 39 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ อายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าอายุ 30 - 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .22

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ อายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าอายุที่มากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .19

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 40 - 49 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ อายุ 30 - 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าอายุ 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .21

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ อายุ 40 - 49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าอายุที่มากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .18

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี LSD

อายุ (ปี)	$\bar{x}$	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	มากกว่า 50 ปี
20-29 ปี	2.62	-	-.21* (.016)	-.17* (.044)	-.27* (.004)
30-39 ปี	2.67		-	.04 (.672)	-.06 (.590)
40-49 ปี	2.21			-	-.10 (.336)
มากกว่า 50 ปี	.73				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี 30 - 39 ปี 40 - 49 ปี และมากกว่า 50 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุ 30 - 39 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าอายุ 30 - 39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .21

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุ 40 - 49 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 30 - 39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่า 40 - 49 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .17

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพอายุมากกว่า 50 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 20 - 29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าอายุ 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .27

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.3

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มสถานภาพแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งานใหญ่สี่ลม จำแนกตามช่วงสถานภาพ

ประเด็นพิจารณา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	3.592*	2	387	.028
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	1.081	2	387	.340
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.658	2	386	.519
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	2.938	2	368	.054

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 พบว่า พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ค่า p เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มสถานภาพมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการลาออกหรือโยกย้ายงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .340 .519 .054 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า การลาออกหรือโยกย้ายงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มสถานภาพมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มสถานภาพมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนการลาออกหรือโยกย้ายงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มสถานภาพมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มสถานภาพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	8.278*	2	178.335	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามสถานภาพ พบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับสถานภาพในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 30 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธี Dunnett T3

สถานภาพสมรส (ปี)	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่า หมายแยกกันอยู่
โสด	2.66	-	.97* (.003)	1.61* (.017)
สมรส	1.68		-	.64 (.350)
หย่า หมายแยกกันอยู่	1.04			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากสถานภาพสมรส และหย่า หม้าย แยกกันอยู่

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพสมรส โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .97

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.61

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์การลาออกหรือโยกย้ายงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.150	2	2.575	2.095	.125
	ภายในกลุ่ม	475.725	387	1.229		
	รวม	480.874	389			
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.573	2	2.286	7.740*	.001
	ภายในกลุ่ม	114.019	386	.295		
	รวม	118.591	388			
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	5.052	2	2.526	6.722*	.001
	ภายในกลุ่ม	138.284	368	.376		
	รวม	143.336	370			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .125 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความตั้งใจใน

การปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับสถานภาพสมรสในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 32 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้วิธี LSD

สถานภาพสมรส (ปี)	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่า / หม้าย แยกกันอยู่
โสด	2.66	-	-.18* (.002)	.20 (.093)
สมรส	1.68		-	.38* (.002)
หย่า / หม้าย แยกกันอยู่	1.04			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากสถานภาพสมรส และหย่า หม้าย แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพสมรส โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .18

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพสมรส สถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .38

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้วิธี LSD

สถานภาพสมรส (ปี)	$\bar{x}$	โสด	สมรส	หย่า หมาย แยกกันอยู่
โสด	2.66	-	-.15* (.022)	-.47* (.001)
สมรส	1.68		-	-.32* (.036)
หย่า หมาย แยกกันอยู่	1.04			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพ พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากสถานภาพสมรส และหย่า หมาย แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างกัน ดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพสมรส โดยมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .15

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพหย่า หมาย แยกกันอยู่ โดยมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าสถานภาพหย่า หมาย แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .47

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพสถานภาพหย่า หมาย แยกกันอยู่ โดยมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีสถานภาพสมรส มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าสถานภาพหย่า หมาย แยกกันอยู่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .32

สมมติฐานที่ 1.4

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มการศึกษาแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นพิจารณา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	1.395	2	387	.249
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	3.632*	2	387	.027
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	1.736	2	386	.178
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.805	2	368	.448

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 พบว่า พฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน มีค่า p เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า การลาออกหรือโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .249 .178 .448 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มระดับการศึกษามีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมผลการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	2.639	2	90.082	.077

จากตาราง 35 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

ด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .077 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	60.141	2	30.070	3.166*	.043
	ภายในกลุ่ม	3675.656	387	9.498		
	รวม	3735.797	389			
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.493	2	.746	2.460	.087
	ภายในกลุ่ม	117.099	386	.303		
	รวม	118.591	388			
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	2.811	2	1.406	3.681*	.026
	ภายในกลุ่ม	140.525	368	.382		
	รวม	143.336	370			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 พฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .087 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .043 .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับระดับการศึกษาในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี LSD

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	.91	-	-1.38* (.016)	-1.60* (.025)
ปริญญาตรี	2.28		-	-.23 (.645)
ปริญญาโท	2.51			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาตรี และปริญญาโท ดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.38

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาโท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.60

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้วิธี LSD

ระดับการศึกษา (ปี)	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.54	-	-.18 (.131)	-.39* (.009)
ปริญญาตรี	3.72		-	-.21* (.038)
ปริญญาโท	3.93			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาโท และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างจากระดับการศึกษาปริญญาโท ดังนี้

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .39

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร น้อยกว่าระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .21

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1.5

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มตำแหน่งงานแตกต่างจากกลุ่มอื่น

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขา สำนักงานใหญ่สีลม จำแนกตามตำแหน่งงาน

ประเด็นพิจารณา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	5.921*	2	387	.003
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	1.011	2	387	.365
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.769	2	386	.464
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	6.024*	2	368	.003

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 พบว่า พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า p เท่ากับ .003 .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า p เท่ากับ .365 .464 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มตำแหน่งงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสถาบันใหญ่สีลม โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	10.447*	2	154.915	.000
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	6.522*	2	69.130	.003

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาสถาบันใหญ่สีลม จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับสถานภาพในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Brown-Forsythe ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 41 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	ผู้ปฏิบัติ	หัวหน้าส่วน / แผนก	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค
ผู้ปฏิบัติ	2.43	-	.92* (.036)	1.47* (.025)
หัวหน้าส่วน / แผนก	1.51		-	.55 (.460)
ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก โดยมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .92

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพตำแหน่งงานผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค โดยมีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าตำแหน่งงานผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.47

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 42 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ตำแหน่งงาน	$\bar{x}$	ผู้ปฏิบัติ	หัวหน้าส่วน / แผนก	ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค
ผู้ปฏิบัติ	2.43	-	-.26* (.003)	-.20 (.309)
หัวหน้าส่วน / แผนก	1.51		-	.06 (.957)
ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค	.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร จำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติ มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรน้อยกว่าตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .26

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์การลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.727	2	.863	.697	.498
	ภายในกลุ่ม	479.147	387	1.238		
	รวม	480.874	389			
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.058	2	.529	1.737	.177
	ภายในกลุ่ม	117.533	386	.304		
	รวม	118.591	388			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 พฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .498 .177 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มรายได้แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน

ประเด็นพิจารณา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	10.758*	2	387	.000
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	1.289	2	387	.277
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	1.045	2	386	.353
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	13.170*	2	368	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 พบว่า พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรมีค่า p เท่ากับ .000 .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า p เท่ากับ .277

.353 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า การลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	12.400*	2	343.636	.000
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	12.785*	2	365.186	.000

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่ารระดับสถานภาพในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Brown-Forsythe ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 46 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับรายได้ต่อเดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	2.43	-	.11 (.755)	1.68* (.000)
15,001 – 30,000 บาท	1.51		-	1.57* (.000)
30,001 บาท ขึ้นไป	.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับ รายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับ รายได้ต่อ เดือน 30,001 บาท ขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรม การทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความ สม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.68

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรม การทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงาน ธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความ สม่ำเสมอในการปฏิบัติงานมากกว่าระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.57

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 47 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบของ องค์การจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระดับรายได้ต่อ เดือน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001 - 30,000 บาท	30,001 บาท ขึ้น ไป
ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	3.55	-	-.20* (.022)	.40* (.000)
15,001 - 30,000 บาท	3.76		-	-.20* (.021)
30,001 บาท ขึ้นไป	3.96			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ จำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ แตกต่างจากระดับ รายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจาก ระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .022 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มากกว่าระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .20

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มากกว่าระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .40

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร แตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับรายได้ต่อเดือน 15,001 - 30,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มากกว่าระดับรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .20

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่าง

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์การลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่อันแต่ละกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	ระหว่างกลุ่ม	.660	2	.330	.266	.767
	ภายในกลุ่ม	480.214	387	1.241		
	รวม	480.874	389			
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	.732	2	.366	1.199	.303
	ภายในกลุ่ม	117.859	386	.305		
	รวม	118.591	388			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 พฤติกรรมด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .767 .303 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มระดับรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการลาออกหรือโยกย้ายงาน และความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.7

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังนี้

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มรายได้ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนอย่างน้อยหนึ่งกลุ่มรายได้แตกต่างจากกลุ่มอื่นๆ

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาส่งงานใหญ่สี่ลม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

ประเด็นพิจารณา	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	2.750*	4	385	.028
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	2.917*	4	385	.021
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.710	4	384	.585
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.547	4	366	.701

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 49 พบว่า พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงานมีค่า p เท่ากับ .028 .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรการ มีค่า p เท่ากับ .585 .701 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรการของพนักงานธนาคารกรุงเทพแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

ดังนั้นในการทดสอบสมมติฐาน พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้าย ซึ่งแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนแตกต่างกัน จึงต้องใช้สถิติ Brown-Forsythe ทดสอบ ส่วนความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ซึ่งแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงานมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน จึงต้องทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์พฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่สีลม เป็นรายคู่ในแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

ประเด็นพิจารณา	Statistic(a)	df1	df2	Sig.
ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	7.041*	4	239.988	.000
การลาออกหรือโยกย้ายงาน	4.726*	4	280.411	.001

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 เมื่อพิจารณาเปรียบเทียบพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ สาขาสำนักงานใหญ่สีลม จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงานพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 .001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และการลาออกหรือโยกย้ายงาน แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบว่ารระดับสภาพในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 51 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	1.38	-	-1.67* (.027)	-.91 (.702)	-1.72 (.143)	.11 (1.00)
1-5 ปี	3.05		-	.76 (.625)	-.05 (1.00)	1.78* (.000)
6-10 ปี	2.29			-	-.81 (.894)	1.02 (.141)
11-15 ปี	3.09				-	1.83* (.019)
15 ปี ขึ้นไป	1.26					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.67

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.78

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ 1.83

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 52 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่อของพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี Dunnett T3

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	1.38	-	-.25 (.895)	-.19 (.992)	-.81* (.006)	.20 (.971)
1-5 ปี	3.05		-	.05 (1.00)	-.57* (.028)	.05 (1.00)
6-10 ปี	2.29			-	-.62 (.051)	.00 (100.)
11-15 ปี	3.09				-	.62* (.010)
15 ปี ขึ้นไป	1.26					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงาน จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .81

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .028 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .57

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการลาออกหรือโยกย้ายงานมากกว่าระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .62

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีผลแตกต่าง

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพสาขาสำนักงานใหญ่สี่ลม เป็นรายคู่อื่นแต่ละกลุ่มระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้สถิติ F-test

พฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.570	4	.642	2.126	.077
	ภายในกลุ่ม	116.021	384	.302		
	รวม	118.591	388			
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	ระหว่างกลุ่ม	15.242	4	3.811	10.888*	.000
	ภายในกลุ่ม	128.094	366	.350		
	รวม	143.336	370			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 พฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .077 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมความตั้งใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรพบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพกลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้น เพื่อให้ทราบวาระดับระดับการศึกษาในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกันจึงทำการทดสอบต่อไปด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตาราง ดังนี้

ตาราง 54 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้วิธี LSD

ระยะเวลาในการทำงาน	$\bar{x}$	ต่ำกว่า 1 ปี	1-5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	15 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี	1.38	-	-.27* (.016)	-.74* (.000)	-.19 (.106)	.44* (.000)
1-5 ปี	3.05		-	-.48* (.000)	-.07 (.455)	-.17* (.033)
6-10 ปี	2.29			-	-.55* (.000)	.31* (.003)
11-15 ปี	3.09				-	-.24* (.010)
15 ปี ขึ้นไป	1.26					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 54 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรจำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างจากระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรแตกต่างจากพนักงานธนาคารกรุงเทพระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี โดยมีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .016 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 1 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างเท่ากับ .81

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม โดยแบ่งการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรอีก 4 แบบ คือ

- 2.1 การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว
- 2.2 การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา
- 2.3 การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ
- 2.4 การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า .05 ในการทดสอบสมมติฐานการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของนักวิจัยพัฒนาฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้คำถามตอนที่ 2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

2.1 การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 55 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว		
	R	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.018	.730	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.129*	.011	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.091	.073	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.251*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 55 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .730 .073 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .011 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .129 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัวมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.251 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัวมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 56 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา		
	R	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.002	.971	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.120*	.018	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	.002	.976	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.178*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกัน ข้าม ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 56 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .971 .976 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .120 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา มากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.178 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา มากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 57 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.046	.368	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.174*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.050	.328	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.025	.629	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 57 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .368 .328 .629 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .174 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ มากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 58 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.130*	.010	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	-.083	.100	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการโยกย้ายงาน	.017	.742	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.241*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 58 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .100 .742 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.130 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพมีการรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาดมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .241 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพมีการรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาดมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม โดยแบ่งเป็นข้อย่อยอีก 10 ข้อ คือ

- 3.1 เงินเดือนและสวัสดิการ
- 3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.3 ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน
- 3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา
- 3.5 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3.6 ลักษณะงานที่มีความท้าทาย
- 3.7 ความมีอิสระในการทำงาน
- 3.8 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
- 3.9 ความสำคัญของงานที่ได้รับมอบหมาย
- 3.10 การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า .05 ในการทดสอบสมมติฐานการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรของนักวิจัยพัฒนาฯ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้คำถามตอนที่ 2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

3.1 เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : เงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : เงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 59 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	เงินเดือนและสวัสดิการ		
	R	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.021	.674	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.139*	.006	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	.016	.758	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.118*	.023	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 59 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างเงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

เงินเดือนและสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .674 .758 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

เงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .006 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .139 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีเงินเดือนและสวัสดิการมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ -.118 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีเงินเดือนและสวัสดิการมากขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 60 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	สภาพแวดล้อมในการทำงาน		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.048	.343	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.163*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.020	.691	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.014	.792	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 60 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .343 .691 .792 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .163 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.3 ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 61 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.011	.831	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.201*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.040	.431	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.162*	.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 61 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยการใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .831 .431 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .201 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .162 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 62 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ	ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา		
	r	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.041	.421	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.146*	.004	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.171*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.232*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง ตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 62 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .421 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการโยกย้ายงาน และด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .004 .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .201 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการโยกย้ายงาน และด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .232 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.5 การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 63 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	การได้รับการยอมรับนับถือ		
	r	p	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.056	.272	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.218*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.214*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง ตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.094	.071	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 63 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .272 .071 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .218 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .214 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการได้รับการยอมรับนับถือดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการโยกย้ายงานลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.6 ลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 64 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	ลักษณะงานที่มีความท้าทาย		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.089	.078	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.225*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.104*	.040	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกัน ข้ามกัน ระดับต่ำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.156*	.003	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 64 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ลักษณะงานที่มีความท้าทาย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .078 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .000 .003 ตามลำดับ ซึ่ง

น้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .225 .156 ตามลำดับ แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีลักษณะงานที่มีความท้าทายดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .104 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีลักษณะงานที่มีความท้าทายดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการโยกย้ายงานลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.7 ความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความอิสระในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ความอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 65 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	ความอิสระในการทำงาน		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.142*	.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.325*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.250*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.061	.241	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 65 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ความอิสระในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรการ มีค่า (p) เท่ากับ .241 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรการไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .325 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความอิสระในการทำงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .005 .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .142 .250 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความอิสระในการทำงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการโยกย้ายงานลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.8 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 66 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ	การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.050	.325	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.235*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.265*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรการ	-.035	.505	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 66 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .325 .505 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .235 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .265 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการโยกย้ายงานลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.9 ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 67 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ		
	R	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.057	.260	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.191*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.084	.099	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	.253*	.000	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 67 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน มีค่า (p) เท่ากับ .260 .099 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการโยกย้ายงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .000 .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .191 .253 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความสำคัญของงานที่รับผิดชอบดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.10 การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 68 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	-.004	.945	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.167*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับต่ำ
ด้านการโยกย้ายงาน	-.164*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.165*	.001	มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน ระดับต่ำ

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 68 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .945 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีค่า (p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .167 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพด้านการโยกย้ายงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .001 .000 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ .164 .165 ตามลำดับ แสดงว่า มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามกัน และความความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถดีขึ้น ทำให้มีพฤติกรรมด้านการโยกย้ายงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ลดลงในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) น้อยกว่า .05 และยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. (2-tailed) มากกว่า .05 ในการทดสอบสมมติฐานแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้คำถามตอนที่ 2 สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

H_1 : แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

ตาราง 69 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ	แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต		
	r	p	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน	.029	.571	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน	.060	.239	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการโยกย้ายงาน	.053	.293	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	-.060	.252	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 69 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมพันธ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต ไม่ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีค่า (p) เท่ากับ .571 .239 .293 .252 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- **ด้านการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร**

ผู้บริหารควรหาวิธีการเพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ในวัฒนธรรมองค์กรของธนาคาร โดยอาจจัดกิจกรรมละลายพฤติกรรม การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรักในองค์กรอย่างแท้จริง เพื่อนำมาซึ่งผลการทำงานที่ดี และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

- **ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน**

1. ผู้บริหารควรปรับฐานเงินเดือนให้เหมาะสมต่อสภาพการณ์ รวมทั้งควรมีค่าตอบแทนอื่นๆ นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น ค่าคอมมิชชั่น ฯลฯ ในกรณีที่พนักงานสามารถทำผลงานได้เกินกว่าเกณฑ์ที่ทางธนาคารกำหนด เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับทางธนาคารอย่างเต็มที่ และเต็มความสามารถ

2. ผู้บริหารควรให้การสนับสนุนในการให้ความรู้ความสามารถในด้านอื่นกับพนักงาน นอกเหนือจากด้านธนาคาร เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ทำ รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ได้ต่อไป

- **ด้านพฤติกรรมในการทำงานและแนวโน้มการทำงานในอนาคต**

การที่พนักงานปฏิบัติงานไม่เต็มความสามารถ เป็นผลมาจากการที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ดังนั้นจึงทำงานตามที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น และหากพบงานที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าก็จะเปลี่ยนงานทันที

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 70 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน		
1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	t-test
1.2 อายุ มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
1.3 สถานภาพสมรส มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
1.4 ระดับการศึกษา มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
1.5 ตำแหน่งงาน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
1.6 ระดับรายได้ต่อเดือน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
1.7 ระยะเวลาในการทำงาน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	F-test
2. การรับรู้วัฒนธรรมในองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		
2.1 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.2 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.3 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบราชการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
2.4 การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน		
3.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

3.4 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.6 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.7 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.8 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.9 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำคัญของงานที่ได้รับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
3.10 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation
4. แนวโน้มการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้	Pearson Correlation

บทที่ 5

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สรุปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ซึ่งผลของการวิจัยนี้ สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทาง การวางแผนดำเนินงานนโยบาย และกำหนดกลยุทธ์เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น อีกทั้งสามารถ นำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร และลดปัญหาการ ลาออกจากงานของพนักงานให้น้อยลง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และเพื่อความ เจริญก้าวหน้าขององค์กร

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ความมุ่งหมายในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม
2. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมในการ ทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการ ทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมในการทำงานและแนวโน้มพฤติกรรมการ ทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ผลการศึกษานี้จะใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารในการพัฒนาองค์กรโดยการเสริมสร้าง และ ดำรงรักษาวัฒนธรรม เพื่อธำรงรักษาพนักงานธนาคารฯ ให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานและเกิด ความผูกพันกับองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และความเจริญก้าวหน้าให้กับองค์กร ตลอดจนเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อพนักงานธนาคารฯ ต่อองค์กร
2. ผลการวิจัยจะเป็นการเพิ่มข้อมูลให้กับผู้บริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในด้าน การวางแผนกลยุทธ์ วิธีการปฏิบัติ เพื่อพัฒนาพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ให้มีความตั้งใจที่จะ ทำงานกับองค์กรตลอดไป และลดปัญหาการลาออกของพนักงานธนาคารฯ ให้น้อยลงและหมดไปในที่สุด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม โดยเป็นเพศชาย 4,905 คน (28%) และ เพศหญิง 12,542 คน (72%) รวมทั้งสิ้น 17,447 คน (วันที่ 26 มิถุนายน 2549 : ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน))

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่ สีลม ทั้งเพศชาย และเพศหญิง

ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างนั้น เนื่องจากทราบจำนวนประชากร จึงใช้สูตร Taro Yamane (ล้วน สายยศ. และ อังคณา สายยศ. 2536: 260-261) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) จะได้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาทั้งสิ้น 390 คน โดยแบ่งเป็นเพศชาย 112 คน และเพศหญิง 278 คนสำหรับการเก็บกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่ม ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) จากแต่ละสายงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยแจกแบบสอบถามเพื่อเลือกตัวอย่างจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างของพนักงานแต่ละสายงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

1. ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 สถานภาพสมรส
- 1.4 ระดับการศึกษา
- 1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.6 ระดับรายได้ต่อเดือน
- 1.7 ระยะเวลาในการทำงาน

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

1. วัฒนธรรมแบบครอบครัว
2. วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา
3. วัฒนธรรมแบบราชการ
4. วัฒนธรรมแบบการตลาด

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 3.1 เงินเดือนและสวัสดิการ
- 3.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน
- 3.3 ความก้าวหน้าของอาชีพในงาน

- 3.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 3.5 การได้รับการยอมรับนับถือ
- 3.6 ลักษณะงานที่มีความท้าทาย
- 3.7 ความเป็นอิสระในงาน
- 3.8 การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
- 3.9 ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ
- 3.10 การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ

ตัวแปรตาม (Dependent variables)

1. พฤติกรรมในการทำงาน
 - 1.1 ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 การลาออก หรือ การโยกย้ายงาน
 - 1.4 การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร
2. แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4 พฤติกรรมในการทำงาน
- ส่วนที่ 5 แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Close - End Response Question) แบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple Choice) และให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเฉพาะข้อที่เหมาะสม และเป็นความจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว ซึ่งมีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

- ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท นามบัญญัติ (Nominal Scale)
- ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 6 ระดับรายได้ต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)
- ข้อที่ 7 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภท มาตรฐานเรียงอันดับ (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กร โดยเป็นคำถามวัดระดับทัศนคติ จำนวน 17 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic โดยแบ่งการให้คะแนนระดับทัศนคติต่างๆ ซึ่งมีคำถาม 2 ประเภท คือ คำถามเชิงบวก และคำถามเชิงลบ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเป็นคำถามวัดระดับของความพึงพอใจ จำนวน 14 ข้อย่อย แบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งมีคำถามจำนวน 7 ข้อย่อย แบ่งเป็นคำถามแบบ Ratio Scale จำนวน 3 ข้อ (ในข้อ 1 ข้อ 6 และ ข้อ 7) ส่วนคำถามที่เกี่ยวกับความตั้งใจในการปฏิบัติงานและการโยกย้ายงาน จำนวน 4 ข้อย่อย (ในข้อที่ 2 – 5) เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ใช้วัดระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Interval Scale) ใช้เกณฑ์วัดตามวิธีของ Systematic

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบดูความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) โดยนำแบบสอบถามที่ตรวจถูกต้องแล้วมาลงรหัส
3. การประมวลผลข้อมูล โดยนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อวิเคราะห์เชิงพรรณนาและทดสอบสมมติฐาน ซึ่งแยกการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นส่วนต่างๆ ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations) เพื่ออธิบายถึงลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

- 3.2 การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ
- โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม
 - ใช้ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way-ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 161)

- ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ได้ผลสรุปดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยส่วนใหญ่ พบว่า จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 390 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 273 คน คิดเป็นร้อยละ 70 มีอายุ 20-29 ปี 151 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 มีสถานภาพโสด จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 313 คน คิดเป็นร้อยละ 80.3 ส่วนใหญ่ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 ส่วนใหญ่มีระดับรายได้ 15,001-30,000 บาท จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 และมีระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 33.1

ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ

ผลการวิเคราะห์การรับรู้วัฒนธรรมองค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า

การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับการรับรู้ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย เช่นกัน

การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนาของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับการรับรู้ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย เช่นกัน

การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบราชการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับการรับรู้ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย เช่นกัน

การรับรู้ด้านวัฒนธรรมแบบการตลาดของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับการรับรู้ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับเห็นด้วย เช่นกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.41 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับพอใจน้อย เช่นกัน

ความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับความถี่พฤติกรรมอยู่ในระดับบ่อยครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง เช่นกัน

การโยกย้ายงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับความถี่พฤติกรรมอยู่ในระดับปฏิบัติงานๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.02

การปฏิบัติงานเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม มีระดับความถี่พฤติกรรมอยู่ในระดับเหนือกว่า โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ อยู่ในระดับเหนือกว่า เช่นกัน

ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม

จากผลการวิเคราะห์แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม พบว่า

แนวโน้มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพฯ มีระดับของความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีระดับของความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ เช่นกัน คือ “ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุ” “ท่านจะแนะนำคนอื่นให้มาทำงานในองค์กรแห่งนี้” “ท่านไม่คิดที่จะเปลี่ยนงาน แม้จะมีโอกาสก็ตาม” “ท่านปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ เพื่อรองานใหม่ที่ดีกว่า” ซึ่งจากผลการวิจัยทั้งหมดจะมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 3.04 2.96 2.77 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ที่มีข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานฯ ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฯ เพศชายและเพศหญิง มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่เพศหญิงมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานฯ ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฯ ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่อายุมากกว่า 50 ปีมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานฯ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่สถานภาพโสดมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานๆ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานๆ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานๆ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานๆ ที่มีตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก, ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานๆ ที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานๆ ที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ระดับรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไปมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับรายได้ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท 15,001 - 30,000 บาท

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานๆ ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานๆ ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี 11-15 ปี

สมมติฐานข้อที่ 2 การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่พบว่ามีสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สี่ลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติ ตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการ ปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สี่ลม ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านงานเงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สี่ลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่พบว่ามีมีความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติด้านงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงาน ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สี่ลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความ สม่่าเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านการโยกย้ายงาน ด้าน ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่สี่ลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านการโยกย้าย

แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน
และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่ง
ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลจากการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

เพศ - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลมที่มีเพศต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่เพศหญิงมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประภาเพ็ญ สุวรรณ (2526 :95) ที่พบว่า เพศหญิงมีแนวโน้มในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมมากกว่าเพศชาย นอกจากนี้ความแตกต่างทางเพศทำให้ความสนใจด้านงานแตกต่างกัน และเพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

อายุ - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลมที่มีอายุต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่อายุมากกว่า 50 ปีมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าอายุ 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอิสริยา สดมณี (2546) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพสมรส - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลมที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่สถานภาพโสดมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าสถานภาพสมรส และสถานภาพหย่า หม้าย แยกกันอยู่ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545) ที่พบว่า พนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับการศึกษา - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับปริญญาตรี และระดับปริญญาโท สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545) ที่พบว่า พนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตำแหน่งงาน - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลมที่มีตำแหน่งงานต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ตำแหน่งงานผู้ปฏิบัติการมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานสูงกว่าตำแหน่งงานหัวหน้าส่วน / แผนก, ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค สอดคล้องกับผลงานวิจัยของศิวพร เกื้อกุลเกียรติ (2545) ที่พบว่า พนักงานองค์กรสื่อสารมวลชนแห่งประเทศไทยที่มีระดับการปฏิบัติงานต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระดับรายได้ต่อเดือน - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลมที่มีระดับรายได้ต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ระดับรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไปมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระดับรายได้ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท 15,001 - 30,000 บาท สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอิสรียา สดมณี (2546) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ระยะเวลาในการทำงาน - พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยส่วนใหญ่ระยะเวลาในการทำงาน 15 ปี ขึ้นไป มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานน้อยกว่าระยะเวลาในการทำงาน 1-5 ปี 11-15 ปี สอดคล้องกับผลงานวิจัยของอิสรียา สดมณี (2546) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในกองบังคับการตำรวจท่องเที่ยวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้วัฒนธรรมองค์การเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

การรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัว กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีของคาเมรอนและเอตติงตัน (Cameron & Attington) ที่ว่าการที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม รับรู้ วัฒนธรรมแบบครอบครัวที่เน้นให้สมาชิก รักสามัคคี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานร่วมกันและห่วงใยต่อกัน เหมือนญาติมิตร ไม่ถือตัวหรือสถานภาพเข้าหากันในการทำงาน อันจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมในการทำงาน การกระทำ และความคาดหวังของตนเอง

การรับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีของคาเมรอนและเอตติงตัน (Cameron & Attington) ที่ว่าการที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม รับรู้วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนาที่เน้นให้เสรีและความคิดริเริ่มในการทำงาน มุ่งแสวงหาโอกาสหรือสร้างสิ่งใหม่ ๆ เพื่อความก้าวหน้าให้องค์การ กล้ายอมรับความเสี่ยงเพื่อการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง อันจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมในการทำงาน การกระทำ และความคาดหวังของตนเอง

การรับรู้วัฒนธรรมแบบราชการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการ

ปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 สอดคล้องกับทฤษฎีของคาเมรอนและเอตติงตัน (Cameron & Attington) ที่ว่าการที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม รับรู้วัฒนธรรมแบบราชการที่เน้นการติดต่อประสานงาน สื่อสารและสั่งการอย่างเป็นทางการ มีระเบียบหรือข้อบังคับการปฏิบัติงานต่าง ๆ กำหนดไว้อย่างชัดเจน อันจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมในการทำงาน การกระทำ และความคาดหวังของตนเอง

การรับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาด กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับทฤษฎีของคาเมรอนและเอตติงตัน (Cameron & Attington) ที่ว่าการที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม รับรู้วัฒนธรรมแบบการตลาดที่เน้นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานสูง มีบรรยากาศของการแข่งขันในการทำงาน จะได้รับการยอมรับสูงถ้าทำงานสำเร็จตามเป้าหมายหรือมีผลงานโดดเด่นเหนือผู้อื่น อันจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมในการทำงาน การกระทำ และความคาดหวังของตนเอง

3. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านงานเงินเดือนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค่าจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่จะค่าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยค่าจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่จะค่าจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าของอาชีพในทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตาม

กฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยจำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่จะจำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมในการทำงานของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านการโยกย้ายงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยจำจุน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่จะจำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีความสัมพันธ์กับด้านการโยกย้ายงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหนึ่งในปัจจัยจูงใจนี้ คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ซึ่งหากพนักงานได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วยก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่มีความท้าทาย กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามีสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหนึ่งในปัจจัยจูงใจนี้ คือ ลักษณะงาน ซึ่งหากงานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจ เป็นงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทาย ก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความอิสระในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของ พนักงานธนาคารกรุงเทพด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการโยกย้าย งาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการ บำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยจำวน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่จะจำวนให้ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ตลอดเวลา โดยเน้นที่ด้านการบังคับบัญชา ในการที่ผู้บังคับบัญชา ให้อิสระในการตัดสินใจ ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงาน ขึ้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมในการ ทำงานของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สี ลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และด้านการโยกย้ายงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการ บำรุงรักษาของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้น ให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหนึ่งในปัจจัยจูงใจนี้ คือ ด้านการ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ซึ่งหากพนักงานรู้สึกว่าการมีความสำคัญ เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สามารถ แสดงความคิดเห็นได้ ก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งมี ผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ กับพฤติกรรมในการ ทำงานของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สี ลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานและด้านการโยกย้ายงานไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษา ของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ โดยเน้นไปที่ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิด แรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหนึ่งในปัจจัยจูงใจนี้ คือ ความสำคัญ ของงานที่รับผิดชอบ ซึ่งหากพนักงานรู้สึกว่างานของตนเองมีความสำคัญ งานที่ตนรับผิดชอบสามารถสร้าง ความสำเร็จให้กับองค์กร ก็ย่อมจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งมี ผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ กับพฤติกรรมใน การทำงานของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงาน ใหญ่สีลม ด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน แต่พบว่ามี ความสัมพันธ์กับด้าน ความตั้งใจในการปฏิบัติงานด้านการโยกย้ายงานและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษา ของเฮิร์ชเบิร์ก (Herzberg's Motivation-Hygiene Theory) หรือทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory)

ที่ผู้วิจัยนำมาใช้ในการวิเคราะห์ ด้านปัจจัยจำจน (Maintenance Factors) เป็นปัจจัยที่จะจำจนให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานที่มีอยู่ตลอดเวลา โดยเน้นที่การพัฒนาความรู้ความสามารถ โอกาสในการฝึกอบรม ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร จะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น ซึ่งมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

4. พฤติกรรมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคตของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม

จากผลการวิจัยพบว่า แนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการโยกย้ายงาน และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานฯ อาจเป็นเพียงการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบเท่านั้น แต่ขาดความจงรักภักดีในองค์กรของตน ดังนั้นพฤติกรรมของพนักงานฯ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตจึงอาจไม่ได้ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมที่ปฏิบัติอยู่ในปัจจุบันก็เป็นได้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผู้บริหารองค์กรควรแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการจูงใจและสนับสนุนการทำงานของพนักงาน เนื่องจากผลการวิจัยที่พบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขา สำนักงานใหญ่สีลม ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยคำนึงถึงปัจจัยด้านบุคคล ควรเอาใจใส่กับพนักงานเพศหญิง โสด พนักงานที่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 50 ปี ซึ่งพนักงานที่มีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นสิ่งที่ผลการวิจัยสรุปออกมาว่ามีพฤติกรรมในการทำงานในระดับสูง อย่างไรก็ตามผู้บริหารก็ต้องไม่ละเลยในการที่จะเอาใจใส่กับพนักงานที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลที่แตกต่างจากคุณสมบัติที่กล่าวมาในข้างต้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากต้องคำนึงเสมอว่าความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับ ประสิทธิภาพ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทุกคน

2. ผู้บริหารควรส่งเสริมให้เกิดความแข็งแกร่งในการรับรู้วัฒนธรรมแบบครอบครัวที่เน้นให้สมาชิก รักสามัคคี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ทำงานร่วมกันและห่วงใยต่อกัน วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนาที่เน้นให้เสรีและความคิดริเริ่มในการทำงาน มุ่งแสวงหาโอกาสหรือสร้างสิ่งใหม่ ๆ วัฒนธรรมแบบการตลาดที่เน้นผลสำเร็จของการปฏิบัติงานสูง มีบรรยากาศของการแข่งขันในการ และลดวัฒนธรรมแบบราชการที่เน้นการติดต่อประสานงาน สื่อสารและสั่งการอย่างเป็นทางการ อย่าให้เกิดขึ้นมากนัก เพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงานลักษณะเพื่อก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กร โดยการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานสนับสนุนการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพ สร้างจุดมุ่งหมายในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้ไปถึงความสำเร็จและเป้าหมายขององค์กร

ในปัจจุบันนี้ ทุกองค์การต้องการความเข้มแข็งของวัฒนธรรมองค์การ เนื่องจากเป็นคุณลักษณะสำคัญประการหนึ่งขององค์การธุรกิจต่อความเป็นรูปลักษณะที่เป็นเอกเทศขององค์การแต่ละแห่ง และยังพบว่ามีผลกระทบต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวในการบริหารของผู้บริหารองค์การอีกด้วย

3. ผู้บริหารควรคำนึงถึงการบริหารการจ่ายค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม รวมถึงมีการให้การอบรมให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และให้โอกาสในการหมุนเวียนเรียนรู้งานตามแผนก หรือการฝึกอบรม เพื่อเป็นการกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อผลสำเร็จขององค์กรและต่อพนักงาน โดยตระหนักว่า ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์กถึงแม้ว่าปัจจัยค่าจ้างเหล่านี้ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลโดยตรงที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานทำงานด้วยความพึงพอใจและความสำเร็จในการทำงานก็ตาม แต่ถ้าผู้บริหารสามารถป้องกันไม่ให้อะไรเหล่านี้เกิดขึ้นหรือสูงขึ้น ก็ทำให้สามารถกระตุ้นความพึงพอใจของพนักงานให้เกิดขึ้นด้วยปัจจัยการจูงใจได้โดยง่าย

นอกจากนี้ผู้บริหารควรคำนึงถึงแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ เพื่อให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร ลักษณะของงาน ความมีอิสระในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานซึ่งถือเป็นปัจจัยโดยตรงต่อพฤติกรรมในการทำงาน และส่งผลความสำเร็จของตัวพนักงานและองค์กรได้ในที่สุด

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับบุคลากรทุกคนที่อยู่ในองค์การของตน โดยเฉพาะบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและมีความสามารถสูง เนื่องจากองค์การอื่นอาจแย่งบุคลากรที่ดีของเราไปได้ตลอดเวลา โดยให้ข้อเสนอในเรื่องของค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่ดีกว่า ดังนั้นหากผู้บริหารให้ความสำคัญและเอาใจใส่ดูแลพนักงานเป็นอย่างดีทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกรักในองค์การและเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ ซึ่งจะเป็นผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้องค์การอย่างเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การในระยะยาว

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อไป

1. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การในด้านวัฒนธรรมแบบครอบครัว วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา วัฒนธรรมแบบราชการ และวัฒนธรรมแบบการตลาดเท่านั้น ซึ่งอาจจะมีวัฒนธรรมองค์การในด้านอื่นๆ ที่สามารถนำมาศึกษาวิจัยได้อีก ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาวิจัยวัฒนธรรมองค์การในด้านอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เพื่อจะได้มองเห็นวัฒนธรรมองค์การของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม ในภาพรวมชัดเจนมากยิ่งขึ้น อีกทั้งควรคำนึงว่าการศึกษารับรู้วัฒนธรรมองค์การด้วยการสำรวจความคิดเห็นเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่ลึกซึ้งพอ

2. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวนั้น อาจจะทำให้ผลการศึกษาไม่ตรงตามความเป็นจริงเท่าที่ควร เนื่องจากพนักงานอาจตอบคำถามเพื่อให้ภาพพจน์ดี หรือเกรงกลัวผลกระทบจากการตอบคำถามในเชิงลบ จึงอาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจในการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยจึงควรใช้เทคนิคด้านอื่นๆ ร่วมด้วย เช่น การสังเกต เป็นต้น ซึ่งจะทำให้ผลการศึกษามีความถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2548). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- _____. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- _____. (2546). การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กึ่งทิพย์ นวมทอง. (2546). ทักษะที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของนักพัฒนาโปรแกรมในกลุ่มธุรกิจสื่อสาร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นราศรี ไวนิชกุล และ ชูศักดิ์ อรุณศรี. (2537). ระเบียบวิธีวิจัยธุรกิจ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดารารพร นิวาสะบุตร. (2546). ความผูกพันต่อองค์การ ศึกษาเฉพาะกรณีเฉพาะ : พนักงานสายงานท่าอากาศยานกรุงเทพ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ กศ.ม. (เอกธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. (2545). ทฤษฎีองค์การสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหารการศึกษาการจัดการแผนใหม่. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. (2540). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- ปราณี วิจิตรจิตเลิศ. (2547). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ การรับรู้นโยบายองค์การและความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลหัวเฉียว. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พ.อ. พร ภิเศก. (2546). วัฒนธรรมองค์การและปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพโรงเรียนเหล่าสายวิทยาการของกองทัพบก. วิทยานิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วรรณารถ แสงมณี. (2544). องค์การและการจัดการองค์การ. กรุงเทพฯ : ระเบียบทองการพิมพ์.
- วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. ปทุมธานี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิภาวี ลีเมเนตร. (2546). ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา : บริษัท เนาวรัตน์ พัฒนาการ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : เอ. เอ็น. การพิมพ์.
- _____. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : เอ. เอ็น. การพิมพ์.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2542). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2538). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สามัคคีสาร.
- สุนทร วงศ์ไวยวรรณ. (2540). วัฒนธรรมองค์การ : แนวคิด งานวิจัย และประสบการณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โพธิ์เพชร.

- อรรณณ อยู่คง. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทในเครือ แกรนด์สปอร์ต-กรุ๊ป จำกัด*. ปรินซ์นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- อิสริยา สดมณี. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทย*. ปรินซ์นิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Adlers, Nancy J. (2000). *Organizational Behavior*. 3rd ed. Ohio McGill University" Cincinnati : South-Western, College Publishing.
- Aldag Ramon J. & Kuzuhara, Loren W. (2000). *Organizational Behavior and Management : An Integrated Skill Approach*. University of Wisconsin : South-Western, Thomson.
- Barongan, Christy. & Nagayama, Gordon C. (2002). *Multiculture Psychology*. New Jersey : Pearson Hall (Prentice Hall) Education, Inc. Upper Saddle River.
- Coates, G. (1997). *Organization Men-Women and Organizational Culture*. (Online).
- Nahavandi, Afsaneh ; & Malekzadeh, Ali R. (2001). *Organizational Behavior*. The Pearson-Organization Fit. New-Jersey : Prentice Hall, Upper Saddle River.
- Sarrors, James C. and Others. (2002). *The Organizational Culture Profile of Australian Enterprises*. (Online).
- S. Kaliyamoothy & R. Mohan Kumar. (2001). *Organizational Culture and Commitment in Public-Limited Companies*. (Online).
- Yamane Tero. (1973). *Statistic : An Introduction Analysis*. 3rd ed. New York : Harper & Row Publisher.
- Zukmund, William G. (2003). *Business Research Method*. 7th ed. Oklahoma State University : South-Western, Thomson.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สาขาส่งเงินออม

คำชี้แจง : แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งเงินออม

1. ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเพื่อประเมินลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมองค์กร

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเพื่อประเมินพฤติกรรมในการทำงาน

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเพื่อประเมินแนวโน้มพฤติกรรมการทำงานในอนาคต

2. การตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะนำไปใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยด้านวิชาการเท่านั้น จึงขอความร่วมมือจากท่าน ได้โปรดแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ จริงใจ ตรงไปตรงมา และเป็นอิสระ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการวิจัย โดยไม่ต้องระบุชื่อและนามสกุลของท่านลงในแบบสอบถาม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีผลผูกพันใดๆ หรือไม่นำมาใช้ในทางที่จะเสียประโยชน์ต่อท่านเป็นอันขาด

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

จุฬาลักษณ์ ฤทธิพรวิสุทธิ

นิสิตบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

		สำหรับผู้วิจัย
1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง	1 ☐
2. อายุ	☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ☐ มากกว่า 50 ปี	2 ☐
3. สถานภาพสมรส	☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	3 ☐
4. ระดับการศึกษา	☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก	4 ☐
5. ตำแหน่งงาน	☐ ผู้ปฏิบัติการ ☐ หัวหน้าส่วน / แผนก ☐ ผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการภาค ☐ ผู้บริหาร	5 ☐
6. ระดับรายได้ต่อเดือน	☐ ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท ☐ 15,001 - 30,000 บาท ☐ 30,001 - 45,000 บาท ☐ 45,001 บาท ขึ้นไป	6 ☐
7. ระยะเวลาในการทำงาน	☐ ต่ำกว่า 1 ปี ☐ 1 - 5 ปี ☐ 6 - 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี ☐ 15 ปี ขึ้นไป	7 ☐

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเพื่อประเมินลักษณะการรับรู้วัฒนธรรมภายในองค์กรที่ท่านทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องให้หมายเลขทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	
วัฒนธรรมแบบครอบครัว							
1	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานเกิดความสามัคคี และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันด้วยความจริงใจ						8 ☐
2	องค์กรของท่านส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีความรัก ห่วงใยต่อกันและผูกพันกับเพื่อนร่วมงานเหมือนญาติมิตร						9 ☐
3	พนักงานทุกคนไม่ถือยศศักดิ์หรือสถานภาพตำแหน่งเข้าหากันในขณะปฏิบัติงาน						10 ☐
4	พนักงานในองค์กรมีการถ่ายทอดประสบการณ์ความรู้ระหว่างกัน						11 ☐
5	ท่าน ไม่ มีความรู้สึกผูกพันกับทั้งองค์กรและเพื่อนร่วมงาน *						12 ☐
วัฒนธรรมแบบเปลี่ยนแปลงพัฒนา							
1	องค์กรของท่านให้อิสระเสรีในการคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆในการทำงาน เพื่อทำให้เกิดความก้าวหน้าในหน่วยงาน						13 ☐
2	องค์กรของท่าน ไม่ ให้ความสำคัญกับการพัฒนาหรือแสวงหาสิ่งใหม่ๆเพื่อมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน *						14 ☐
3	องค์กรของท่านมีการฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรรวมทั้งกระตุ้นและส่งเสริมการทำงานเป็นทีม						15 ☐
4	องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับผลงานและความก้าวหน้าของพนักงาน						16 ☐
วัฒนธรรมแบบราชการ							
1	องค์กรของท่านมีการแจ้งกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงานต่างๆ ไว้อย่างชัดเจน						17 ☐
2	องค์กรของท่านมีขั้นตอนในการติดต่อประสานงานระหว่างกันอย่างเป็นทางการ						18 ☐

สำหรับผู้วิจัย

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	สำหรับผู้วิจัย
3	พนักงานในองค์กรเป็นผู้ตามที่ดี และใส่ใจในการปฏิบัติตามระเบียบขั้นตอนต่างๆ						19 ☐
4	การปฏิบัติงานหรือการแก้ไขปัญหาต่างๆ ในองค์กร พนักงานมักทำตามขั้นตอนที่ถูกกำหนด						20 ☐
วัฒนธรรมแบบการตลาด							
1	องค์กรของท่านมีระบบการแข่งขันในการทำงาน โดยเน้นที่ผลสำเร็จของงาน						21 ☐
2	ถึงแม้ท่านจะทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย หรือมีผลงานโดดเด่นเหนือผู้อื่น ท่านก็ ไม่ ได้รับการยอมรับหรือได้ผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้น *						22 ☐
3	พนักงานแต่ละคน ต้องใช้ความคิดริเริ่มในการทำงานสูง						23 ☐
4	องค์กรของท่านมุ่งเน้นการสร้างผลงานที่ประหยัด มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า						24 ☐

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องได้หมายเลขทางขวามือ ช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	พอใจ อย่างมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)	
เงินเดือนและสวัสดิการ							
	ท่านพึงพอใจในเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานในปัจจุบัน						25 ☐
สภาพแวดล้อมในการทำงาน							
1	องค์กรของท่านมีสถานที่ทำงานเหมาะสมและสะอาด อุปกรณ์สำนักงานอยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ดี						26 ☐
2	องค์กรของท่านมีแหล่งข้อมูล และมีผู้ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือเกี่ยวกับงานที่ท่านทำอยู่						27 ☐

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	พอใจ อย่างมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
ความก้าวหน้าของอาชีพในที่ทำงาน						
	องค์กรที่ท่านทำงานอยู่เปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าในอาชีพ เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามที่ท่านคาดหวัง					
28						
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา						
1	ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงาน					
29						
2	ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านและเพื่อนร่วมงานทุกคนอย่างเสมอภาคกัน					
30						
การได้รับการยอมรับนับถือ						
1	เพื่อนร่วมงานให้การยอมรับในผลงาน รับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่างๆ ในการทำงานของท่าน					
31						
2	ผู้บังคับบัญชาของท่าน มอบหมายงานรวมทั้งเปิดโอกาสให้มีการแสดงความคิดเห็นในงานที่มีความสำคัญ					
32						
ลักษณะงานที่มีความท้าทาย						
	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญหลายด้านประกอบกันในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น					
33						
ความอิสระในการทำงาน						
	ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านมีความคิดอิสระในการกำหนดวิธีการทำงานในความรับผิดชอบของตนเอง					
34						
การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน						
1	องค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านมีส่วนร่วมในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ					
35						
2	ท่านมีโอกาสในการกำหนดวิธีการปฏิบัติและวางเป้าหมายในการทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา					
36						
ความสำคัญของงานที่รับผิดชอบ						
	งานที่ท่านรับผิดชอบอยู่ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้องค์การดำรงอยู่ได้					
37						

ข้อที่	ประเด็นคำถาม	พอใจ อย่างมาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่พอใจ (2)	ไม่พอใจ อย่างมาก (1)
การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ						
	องค์กรของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการศึกษาเพิ่มเติม ฝึกอบรม หรือดูงานทั้งในและต่างประเทศ					

38 ☐

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน

ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงาน

ท่านขาดงานโดยเฉลี่ยประมาณ _____ ครั้ง / ปี

39 ☐

โปรดเลือกคำตอบ โดยทำเครื่องหมายลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

คำชี้แจง :	ทุกครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีการกระทำหรือความคิดที่จะทำตลอดเวลา
	บ่อยครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีการกระทำหรือความคิดที่จะทำเป็นส่วนใหญ่
	บางครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีการกระทำหรือความคิดที่จะทำเป็นบางโอกาส ไม่แน่นอน
	นาน ๆ ครั้ง	หมายถึง	ผู้ตอบมีการกระทำหรือความคิดที่จะทำบ้างเป็นส่วนน้อย
	ไม่เคย	หมายถึง	ผู้ตอบไม่เคยมีการกระทำหรือไม่เคยคิดจะทำเลย

ประเด็นคำถาม	ระดับความถี่ของพฤติกรรม				
	ทุกครั้ง	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคย
ความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
1. ท่านเต็มใจเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงาน					
2. ท่านทำงานที่รับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา					
3. ถึงแม้ท่านจะไม่ได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น ท่านก็จะทำงานอย่างเต็มที่					
การโยกย้ายงาน					
4. ท่านต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในแผนกอื่นเนื่องจากมีปัญหาเกี่ยวกับแผนกที่ท่านทำงานอยู่					

40 ☐41 ☐42 ☐43 ☐

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2. รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	กรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวจุฬาลักษณ์ ฬาพรรณวิสุทธิ์
วันเดือนปีเกิด	13 พฤศจิกายน 2524
สถานที่เกิด	เขตลาดพร้าว กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	131/71 ถนนนวลจันทร์ 64 แขวงคลองกุ่ม เขตบึงกุ่ม กรุงเทพมหานคร 10230
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 205/5-6 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2539	มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขาอังกฤษ-ฝรั่งเศส โรงเรียนสายน้ำผึ้ง
พ.ศ. 2542	มนุษยศาสตร์ สาขาปรัชญาและศาสนา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
พ.ศ. 2550	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ