

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์



สารนิพนธ์
ของ
ณัฐริดา อุดมเรืองเกียรติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2556

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน
ธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์



บทคัดย่อ
ของ
ณัฐริดา อุดมเรืองเกียรติ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด
พฤษภาคม 2556

ณัฐริดา อุดมเรืองเกียรติ. (2556). แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ ดร. ณิชกุล กุลิสร์.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วยค่าที ค่าความแปรปรวนทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท และเป็น พนักงานธุรกิจ/ธนกิจ

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ระดับความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน ผู้ตอบแบบสอบถามให้ระดับความคิดเห็นโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี รายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านความมีอิสระในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

พนักงานธนาคารที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้าน การได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ในทิศทาง เดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ธนาคารไทย พาณิชย์มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการ ยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในการทำงาน โดยมื ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมื ความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง อย่างมื นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ มีความสัมพันธ์กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่ เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน และ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ในทิศทางเดียวกัน ในระดับ ค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก อย่างมื นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

MOTIVATION RELATING EMPLOYEES' QUALITY OF WORK LIFE AT THE SIAM
COMMERCIAL BAK PLC, PUBLIC COMPANY LIMITED
ON WISUT KASAT AREA OFFICE



Presented in Partial of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Marketing
at Srinakharinwirot University
May 2013

Nattida Udomruengkiat. (2013). *Motivation Relating Employees' Quality of Work Life at the Siam Commercial Bank Public Company Limited on Wisut Kasat Area Office*. Master's Project. M.B.A. (Marketing). Bangkok: Graduate School of Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Dr.Nak Gulid.

The research aims to study motivation relating employees' quality of work life at the Siam Commercial Bank Public Company Limited (SCB) on Wisut Kasat area office. Sample size in this research is 188 SCB's officers at Wisut Kasat area office. Questionnaire is the tool for data collection. Statistics for data analysis are percentage, mean, standard deviation, t-test, one way analysis of variance, and Pearson product moment correlation coefficient. Research results are as follows:

Most respondents are female, aged between 26 and 35 years old, being single/widowed/divorced/separated, having duration of work up to 3 years, earning monthly income at Baht 20,000 or lower, and working as tellers.

Overall opinions toward motivation in category of proper remuneration, recognition, freedom at work, and job advancement are at the high levels.

Overall opinions toward quality of work life in category of work-life balance, fairness from superior, and colleague relation are at the high levels.

Results of hypotheses testing are as follows: SCB's officers with different marital status influence on motivation in category of proper remuneration, recognition, freedom at work, job advancement, and overall motivation differently with statistical significance of 0.05 levels.

SCB's officers with different duration of work influence on motivation in category of proper remuneration and recognition differently with statistical significance of 0.05 levels.

SCB's officers with different income influence on motivation in category of proper remuneration and freedom at work differently with statistical significance of 0.05 and 0.01 levels, respectively.

SCB's officers with different position influence on motivation in category of recognition differently with statistical significance of 0.05 level.

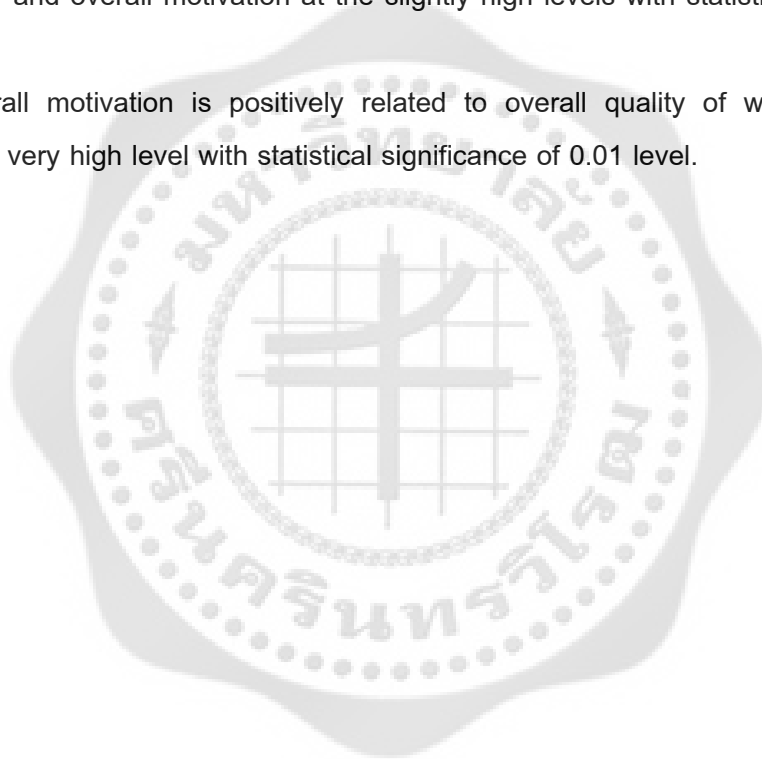
Quality of work life of SCB's officers in category of work-life balance is positively related to motivation in category of proper remuneration, recognition, job advancement, and overall motivation at the slightly high levels with statistical significance of 0.01 levels. Quality of work life of SCB's officers in category of work-life balance is positively related to

motivation in category of freedom at work at the slightly low level with statistical significance of 0.01 level.

Quality of work life SCB's officers in category of fairness from superior of is positively related to motivation in category of proper remuneration, recognition, freedom at work, and job advancement at the moderate levels with statistical significance of 0.01 levels. Quality of work life of SCB's officers in category of fairness from superior is positively related to overall motivation at the slightly high level with statistical significance of 0.01 level.

Quality of work life of SCB's officers in category of colleague relation is positively related to motivation in category of proper remuneration, recognition, freedom at work, job advancement, and overall motivation at the slightly high levels with statistical significance of 0.01 levels.

Overall motivation is positively related to overall quality of work life of SCB's officers at the very high level with statistical significance of 0.01 level.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้จะไม่สามารถสำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดีเช่นนี้ ถ้ามิได้รับความกรุณาอย่างสูงจากรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสรย์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าให้ความอนุเคราะห์ในการดูแลแก้ไขข้อบกพร่อง ให้ความรู้ ความคิดเห็น คำแนะนำ และแนวทางในการทำงานที่มีคุณค่า และเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง นับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนเสร็จสิ้นเรียบร้อยสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณาและความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยตลอดมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล ที่กรุณาเสียสละเวลาเป็นคณะกรรมการในการสอบสารนิพนธ์ และให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือเพื่อการวิจัย และให้คำแนะนำต่างๆ เพื่อปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยเป็นอย่างยิ่ง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และสั่งสอนประสบการณ์ต่างๆ อันนำมา ซึ่งความรู้และความเข้าใจ ให้ความช่วยเหลือ ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ และเจ้าหน้าที่ประจำห้อง บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนรวมในความสำเร็จทุกท่านที่ได้ให้ความช่วยเหลือและ อำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ให้เป็นไปได้ด้วยดีตลอดมา

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเพื่อนพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตพื้นที่ วิสุทธิกษัตริย์ ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้ให้โอกาสกับผู้วิจัยในการให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี ซึ่งเป็นแหล่งรวบรวมความรู้และข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา สมาชิกทุกคนในครอบครัวและขอขอบคุณพี่ น้อง และเพื่อนๆ ทุกคน ที่คอยห่วงใย และคอยช่วยเหลือในทุกๆ ด้านและคำแนะนำที่มีให้เป็นอย่างยิ่ง รวมทั้งยังคงเป็นกำลังใจเสมอมา ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่น พยายามจนประสบความสำเร็จในวันนี้ ท้ายที่สุดคุณงามความดี และคุณประโยชน์ใดๆ ก็ตามอันเกิดจากสารนิพนธ์เล่มนี้ และผลพวงของความสำเร็จในการศึกษาในระดับปริญญาโท ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บุญคุณของบิดาและมารดา ผู้ให้สติปัญญาและชีวิตเป็นกำลังใจแก่ผู้วิจัยโดยตลอดเสมอมา จนประสบความสำเร็จลุล่วงได้ในวันนี้

ณัฐธิดา อุดมเรืองเกียรติ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวความคิดการวิจัย	8
สมมุติฐานในการวิจัย	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์	9
ทฤษฎีทางจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	26
ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย	54
การวางแผนวิเคราะห์ข้อมูล	55
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	116
ความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	116
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล	119
อภิปรายผล	124
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย	133
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	134
บรรณานุกรม	136
ภาคผนวก	141
ภาคผนวก ก	142
ภาคผนวก ข	149
ภาคผนวก ค	152
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	154

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 รายชื่อสาขาและจำนวนพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	48
2 แสดงจำนวนและคำร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ..	
3 แสดงจำนวนและคำร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน	62
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	65
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	68
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	69
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	70
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	71
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	73
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสร่วมกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	74
11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ	76

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร จำแนกตามเพศ	77
13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร จำแนกตามอายุ	79
14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test	80
15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ	82
16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ	83
17 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร จำแนกตามอายุงาน	86
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้าน ความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (Brown-Forsythe)	87
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้าน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม	88
20 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารในด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ (F-test)	89
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน แตกต่างกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านการได้รับ การยอมรับและยกย่อง	90
22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร จำแนกตามรายได้	92
23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารโดยรวม จำแนกตามรายได้ (F-test)	93

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านคำตอบแทนที่เหมาะสม	94
25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านความมีอิสระในการทำงาน จำแนกตามรายได้ (Brown-Forsythe)	95
26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านความมีอิสระในการทำงาน	96
27 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	98
28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านคำตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และด้านความมีอิสระในการทำงาน จำแนกตามรายได้ (Brown-Forsythe)	99
29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	100
30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน (F-test)	103
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร	105
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร	108
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร	110
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ของพนักงานธนาคาร	111
35 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)	21
3 ตราสัญลักษณ์เพื่อฉลอง 100 ปี ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)	38



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ในพ.ศ. 2540 มีการเคลื่อนย้ายเงินฝากจากบริษัทเงินทุนเข้าสู่ธนาคารพาณิชย์ ตลอดทั้งปีเนื่องจากปัญหาในบริษัทเงินทุน จนกระทั่งในที่สุดทางการได้ประกาศปิดบริษัทเงินทุนอย่างถาวรไป 56 บริษัทตอนปลายปี ทำให้ธุรกิจที่เคยพึ่งพาบริษัทเงินทุนเป็นแหล่งเงินกู้ ขาดเงินทุนหมุนเวียนอย่างหนัก ลามมาถึงลูกหนี้ในสถาบันการเงินทั้งบริษัทเงินทุนและธนาคารพาณิชย์ที่เหลือน้อย สภาพคล่องทางการเงินตึงตัวอย่างมาก การดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้รับผลกระทบรุนแรงอย่างมากจากสภาวะเศรษฐกิจซบเซาอย่างหนัก และจากการดำเนินมาตรการที่เข้มงวดกับธนาคารพาณิชย์ตามกรอบของกองทุนการเงินระหว่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงแข็งแกร่งให้กับสถาบันการเงินของประเทศและให้ได้มาตรฐานสากล ทุกสถาบันการเงินพยายามปรับระดับประครองสถานการณ์และเร่งเพิ่มทุนเพื่อเสริมสร้างความมั่นคง สำหรับธนาคารพาณิชย์ 4 แห่ง ที่ไม่สามารถดำเนินการตามเกณฑ์ของทางการได้ ถูกสั่งลดทุนและให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูฯ เข้าไปเพิ่มทุนและฟื้นฟูกิจการ

ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์เศรษฐกิจเช่นกัน ยุคนี้เป็นยุคที่วิกฤตที่สุดของธนาคาร โดยต้องรักษาความพอเพียงของเงินกองทุน โดยการให้สินเชื่ออย่างระมัดระวังยิ่ง เพื่อไม่ให้หนี้ใหม่กลายเป็นหนี้มีปัญหาในระยะต่อไป และทุ่มเทเวลากับการแก้ปัญหาหนี้ด้อยคุณภาพอย่างขนานใหญ่ พร้อมทั้งตัดทอนรายจ่ายต่างๆ ลง หนึ่งในโครงการคือ “โครงการไทยพาณิชย์ร่วมใจ” (Mutual Separation Plan: MSP) เป็นโครงการให้พนักงานสมัครใจออกจากงาน โดยพนักงานเหล่านี้จะได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม และประหยัดค่าใช้จ่ายเท่าที่ทำได้ เช่น ธนาคารงดขึ้นเงินเดือนประจำปีสำหรับพนักงานบริหารระดับสูง และมีพนักงานอีกบางส่วนสมัครใจไม่ขอขึ้นเงินเดือนประจำปี ควบคุมงบประมาณ ชะลอการลงทุน และพนักงานร่วมใจประหยัดพลังงานและค่าใช้จ่ายในรูปแบบต่างๆ เช่น ไม่เบิกค่าล่วงเวลา ค่าพาหนะ ใช้กระดาษ 2 ด้าน ฯลฯ บางเรื่องแม้อาจจะไม่ใช่จำนวนเงินมากมาย แต่เป็นเครื่องแสดงถึงการมีส่วนร่วม และความมุ่งมั่นที่จะช่วยธนาคารแก้ไขปัญหาในส่วนที่ตนจะทำได้ กอปรกับการเพิ่มทุนในปี 2542 สำเร็จลุล่วงด้วยดี และธนาคารมีฐานของเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง จนสามารถกันสำรองหนี้สูญรวม และความมุ่งมั่นที่จะช่วยธนาคารแก้ไขปัญหาในส่วนที่ตนจะทำได้ กอปรกับการเพิ่มทุนในปี 2542 สำเร็จลุล่วงด้วยดี และธนาคารมีฐานของเงินกองทุนที่แข็งแกร่ง จนสามารถกันสำรองหนี้สูญครบถ้วน 100% ตามเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย นับว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถตั้งสำรองได้ครบตามเกณฑ์ ธนาคารก็หันมาปรับปรุงการดำเนินงานในทุกด้าน เพื่อรักษาความเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศภายใต้สถานการณ์ด้านเศรษฐกิจที่เปลี่ยนแปลงไปและการแข่งขันในระบบการเงินที่มีแนวโน้มรุนแรงมากยิ่งขึ้น

องค์กรในปัจจุบันนี้ไม่ว่าจะเป็นส่วนราชการ หรือเอกชน จะประกอบกิจการและเจริญเติบโตได้อย่างต่อเนื่องนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดประการหนึ่ง คือ พนักงาน (จิราภรณ์ ศิริวนานนท์. 2547: 2) พนักงานเปรียบเสมือนตัวจักรสำคัญในการที่จะนำพาองค์กรก้าวไปสู่ความสำเร็จได้ ฉะนั้นพนักงานจึงเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อทุกองค์กร ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรในการสร้างขวัญและกำลังใจเพื่อจูงใจให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นและมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมาย ถ้าบุคลากรมีสิ่งจูงใจในการทำงานสูงแสดงว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างดี และมีประสิทธิภาพ (เสนาะ ตีเียว และคณะ. 2527: 242) ในทางตรงข้าม หากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลทำให้การปฏิบัติงานลดต่ำลง งานจะดำเนินไปอย่างไม่ราบรื่น ส่งผลให้ความสำเร็จของงานขาดหายไป และบุคลากรยังขาดความจงรักภักดีต่อองค์กรนั้นๆ ด้วย (ทองอินทร์ วงษ์โสธร. 2523: 59-60) ผลตอบแทนในการทำงานของพนักงานนั้น จะต้องมีส่วนในด้านวัตถุและด้านจิตใจ หรืออาจเรียกว่าสมรรถนะที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ สาขาวิสุทธิกษัตริย์ ได้ซึ่งจะทำให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรของตน จากข้อมูลสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ มีทั้งหมด 37 สาขา (ข้อมูล ณ.ปี2554) ได้แก่บางลำพู , อาคารสหประชาชาติ ตริเพชร บางพลัด ศิริราช ท่าพระ เทเวศร์ วิสุทธิกษัตริย์ ราชดำเนินกลาง สามแยกไฟฉาย เฉลิมนคร พระบรมมหาราชวัง บางขุนนนท์ ปิ่นเกล้า ท่าพระจันทร์

การไฟฟ้าฝ่ายผลิต (บางกรวย) ย่อยเจริญสนิทวงศ์ 13 ย่อยเจริญสนิทวงศ์ 48 ถนนสิรินทร ถนนกาญจนาภิเษก(บางแวก) สี่ก๊กเสาชิงช้า ตลาดอำเภอบางกรวย ถนนกาญจนาภิเษก(ปตท.วงแหวนบางแค 2) เซ็นทรัลปิ่นเกล้า เทสโก้โลตัสพาต้าปิ่นเกล้า เทสโก้โลตัสพาต้าเจริญสนิทวงศ์ เซ็นทรัลปิ่นเกล้า 2 ถนนเจริญกรุง(คลองถม) ท่าน้ำพรานนก โฮมโปรราชพฤกษ์ เทสโก้โลตัสปิ่นเกล้า ไซนาเวิลด์ (วังบูรพา) โฮมเวิร์ด ราชพฤกษ์ ถนนสวนผัก(ตลาดกรุงนนท์) เดอะเชอร์เคิล ราชพฤกษ์ เดอะวอลล์ ราชพฤกษ์ และ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ พบว่ามีอัตราการลาออกที่สูง ประมาณ 71 % (ข้อมูล ณ.ปี2554) จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาค้นคว้าเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ” ซึ่งพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกคนถือว่าเป็นบุคลากรที่สำคัญขององค์กร เนื่องจากพนักงานที่ปฏิบัติงานสาขาเป็นผู้ให้บริการด้านการเงินแก่ลูกค้า รวมถึงการสะท้อนให้เห็นถึงภาพพจน์ของธนาคารด้วยการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ดังนั้นถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเต็มใจและทุ่มเทร่างกาย แรงใจในการทำงาน จะส่งผลให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ธนาคารก็จะประสบความสำเร็จ อันจะเป็นผลนำไปสู่ความเป็นเลิศในการบริการ ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจในบริการของธนาคาร เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ซึ่งส่งผลต่อความมั่นคงขององค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อแนวทางให้ผู้บริหารสามารถเลือกใช้ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์
2. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จ การเพิ่มประสิทธิภาพของงานตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนด และทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อนำผลของการศึกษาค้นคว้าเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษครั้งนี้มุ่งหมายศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์สำหรับหัวข้อการศึกษาที่สำคัญประกอบด้วย

1. แรงจูงใจของพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับและการยกย่อง ความมีอิสระในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น
3. พื้นที่ของการวิจัย กำหนดเฉพาะพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าบริการการเงินบุคคล หัวหน้าธุรกิจ หัวหน้าธนกิจ เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล เจ้าหน้าที่ธุรกิจ เจ้าหน้าที่ธนกิจ พนักงานธุรกิจ และ พนักงานธนกิจ จำนวนรวม ณ 31 มกราคม 2555 จำนวน 354 คน (ข้อมูลจาก สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ณ. มกราคม 2555)

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กระจายกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยกำหนดจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

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

$$n = \frac{354}{1 + (354 \times 0.05^2)} = 188 \text{ คน}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตามแต่ละสาขา

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional stratified sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 188 คน โดยข้อมูลจะได้รับการเก็บในรูปแบบที่จะช่วยให้สามารถประเมินระดับกลุ่มย่อยในแต่ละกลุ่มจากประชากรทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ ตามสะดวก (Convenience sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) แบ่งได้ดังนี้

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2. หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี

1.2.2 26-35 ปี

1.2.3 36-45 ปี

1.2.4 46-55 ปี

1.2.5 56 ปีขึ้นไป

1.3 สถานะภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.4 อายุงาน

1.4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี

1.4.2 4-7 ปี

1.4.3 8-11 ปี

1.4.4 12-15 ปี

1.4.5 16 ปีขึ้นไป

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.5.2 15,001-20,000 บาท

1.5.3 20,001-30,000 บาท

1.5.4 30,001-40,000 บาท

1.5.5 ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป

1.6 ตำแหน่ง

1.6.1 ผู้จัดการสาขา / ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

1.6.2 หัวหน้าบริการการเงินบุคคล / เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล

1.6.3 หัวหน้าธุรกิจ / หัวหน้าชนกิจ

1.6.4 เจ้าหน้าที่ธุรกิจ / เจ้าหน้าที่ชนกิจ

1.6.5 พนักงานธุรกิจ / พนักงานชนกิจ

1.7 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับและยกย่อง ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความปรารถนาความต้องการและความสนใจ ที่มาเร้าหรือกระตุ้น อินทรีย์ ให้แสดงพฤติกรรม เพื่อไปยังจุดหมายปลายทางหรือเป้าหมาย เป็นความตั้งใจหรือเต็มใจของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ที่จะศักยภาพหรือขีดความสามารถที่มีอยู่ของเขาในการปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยจำแนกออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับและยกย่อง ความมีอิสระในการทำงาน และ ความก้าวหน้าในการทำงาน

1.1 ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ตามกฎหมายเรียกว่า ค่าจ้าง ซึ่งหมายถึงค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน รวมถึงแต่เงินเดือน ค่าจ้าง เบี้ยเลี้ยง ค่าล่วงเวลา โบนัส เงินพิเศษ และผลประโยชน์อื่นๆ อาทิเช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ประกันสังคม เงินทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงบริการหรือกิจกรรมใด ๆ ที่นายจ้าง จัดให้ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือสิ่งของอื่นใดก็ตามที่เห็นว่ามีเหมาะสมกับฐานะตำแหน่ง ความรู้ ความสามารถ และงานที่รับผิดชอบ

1.2 การได้รับการยอมรับและยกย่อง หมายถึง การมีสิทธิแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การถูก ยกย่องชมเชยเมื่อทำงานสำเร็จ การให้เกียรติ และเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ การถูกมอบหมายให้เป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุมกับหน่วยงานอื่น หรือเป็นคณะทำงานโครงการพิเศษต่างๆ

1.3 ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง การได้รับการส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาให้สามารถตัดสินใจและรับผิดชอบงานในหน้าที่ได้ด้วยตนเอง ทำให้ผู้บังคับบัญชามีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ซึ่งการที่ผู้บังคับบัญชาจะบอกทุกอย่างว่า ควรทำอย่างไร ทำให้แรงจูงใจต่ำลง และทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้

1.4 ความก้าวหน้าในการทำงาน หมายถึง การได้รับการเลื่อนระดับขั้น หรือตำแหน่งหน้าที่ให้สูงขึ้นกว่าเดิม เมื่อพนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถ ความตั้งใจในการทำงานเพื่อสร้างผลงาน และได้รับการยอมรับจากการพิจารณาความดีความชอบประจำปี แล้วได้รับการเลื่อนขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งในเวลาต่อมา

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกถึงความเป็นเลิศในการทำงาน รู้สึกว่า ชีวิตมีคุณค่าจากการทำงาน ชีวิตการทำงานสามารถสนองตอบความจำเป็นพื้นฐานได้ตามมาตรฐานของสังคม มีการผสมผสานอย่างกลมกลืนระหว่างการทำงานและการดำเนินชีวิตส่วนตัว เกิดความร่วมมือในองค์กร เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จทำให้บุคลากรพึงพอใจและมีความสุข ซึ่งความรู้สึกนี้เป็นลักษณะประจำของบุคคล และสังคมที่จะรู้สึกถึงความเป็นเลิศได้ต่างกัน โดยวัดจากตัวชี้วัด 3 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน

2.1 ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การที่พนักงานสามารถกำหนดเวลาเป็นสัดส่วนที่เหมาะสม ระหว่าง งาน ครอบครัว และตนเอง โดยไม่ทำให้ด้านใดด้านหนึ่ง

สูญเสียไป เช่น บางครั้งมีงานมากทำงานล่วงเวลาติดต่อกับเป็นเวลานานจนไม่มีเวลาให้กับครอบครัว เป็นเหตุให้ต้องหย่าร้างกับครอบครัว กรณีเช่นนี้ถือว่าขาดความสมดุล หรือ บางคนให้เวลากับครอบครัวมากเกินไปจนผลการปฏิบัติงานไม่ดี ถูกประเมินผลต่ำสุดของหน่วยงาน โอกาสในการก้าวหน้าก็จะมีน้อยไปด้วย และในที่สุดเมื่อมีการลดขนาดของหน่วยงาน พนักงานคนนี้ก็จะเป็นลำดับแรก ๆ ที่จะถูกคัดออกให้ไปหาหน่วยงานใหม่ทำ

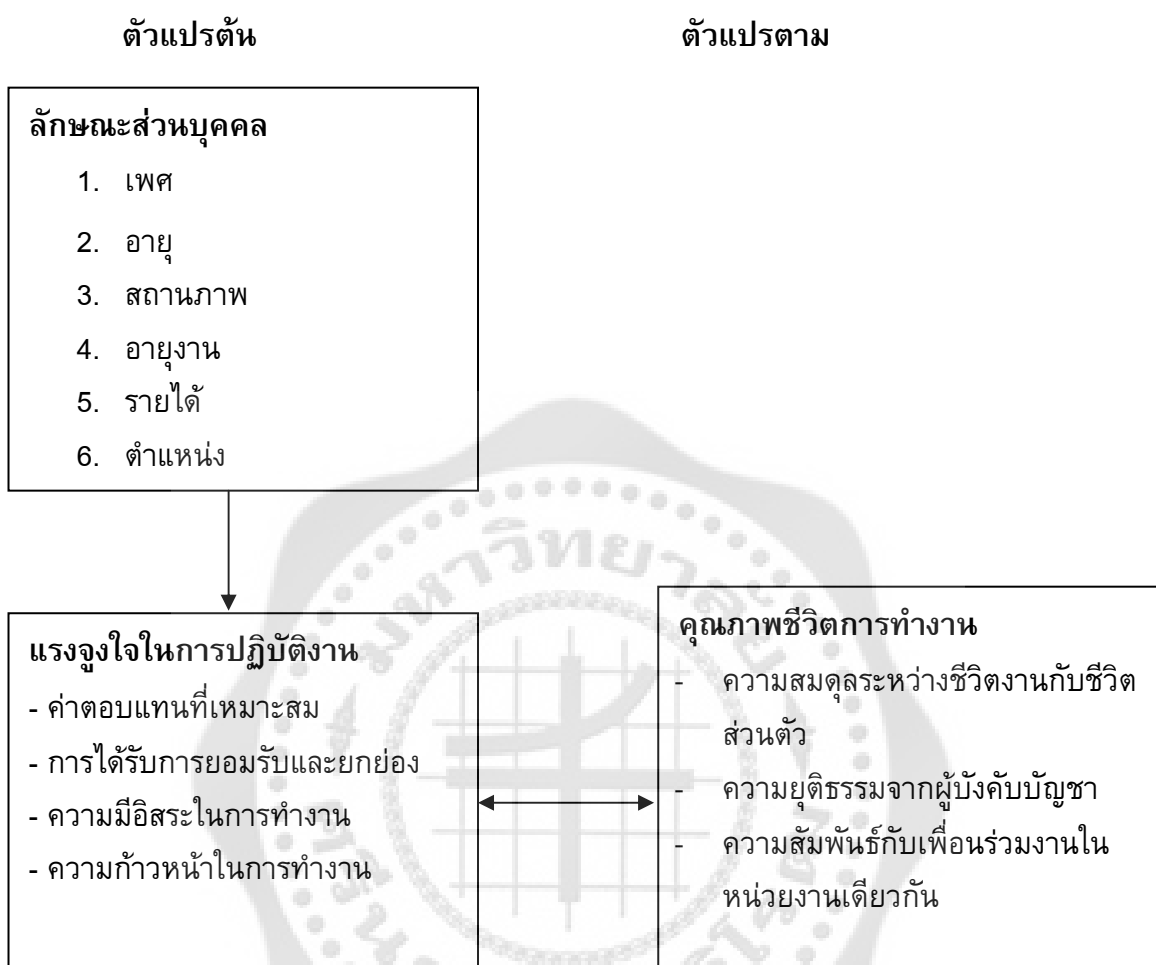
2.2 ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ในลักษณะของการให้ความเป็นธรรมกับลูกจ้าง การกระจายอำนาจความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และการให้คำแนะนำปรึกษาในการปฏิบัติงานอย่างเท่าเทียม และสม่ำเสมอ รวมทั้งการพิจารณาความดีความชอบ การเสนอเลื่อนระดับชั้น เลื่อนตำแหน่ง ตามความเหมาะสม และยุติธรรม มิใช่ให้ใครคนใด/คนหนึ่งทุกรื่อง จนเกิดความน้อยใจ จนกระทั่งพนักงานต้องขอย้ายหรือลาออก ก่อให้เกิดความเสียหายต่อธนาคารในภาพรวม

2.3 เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน หมายถึง พนักงานในหน่วยงานเดียวกันมีการไว้วางใจกัน มีการช่วยเหลือเกื้อกูล หรือมีการกีดกัน ไม่มีการแบ่งเป็นลูกรัก/ลูกชัง สำหรับนาย ฯลฯ

3. ธนาคาร หมายถึง ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 37 สาขา

4. พนักงานธนาคาร หมายถึง พนักงานธนาคารผู้ปฏิบัติงานอยู่ที่สาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าบริการการเงินบุคคล เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล หัวหน้าธุรกิจ หัวหน้าธนกิจ เจ้าหน้าที่ธุรกิจ เจ้าหน้าที่ธนกิจ พนักงานธุรกิจ และพนักงานธนกิจ

กรอบความคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

บทที่ 2

การทบทวนวรรณกรรมและกรอบแนวคิด

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารทฤษฎี บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานในการศึกษาวิจัย โดยจะนำเสนอตามลำดับดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. ทฤษฎีทางจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
4. ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หมายถึง ลักษณะของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันไป โดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสาร (พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. 2529: 312 - 315)

ความหมายของลักษณะประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539: 41-42) กล่าวว่า ลักษณะประชากรศาสตร์ รวมถึงอายุ เพศ วงจรชีวิตครอบครัว การศึกษา รายได้ เป็นต้น ลักษณะดังกล่าวมีความสำคัญต่อนักการตลาด เพราะมันเกี่ยวพันกับอุปสงค์ (Demand) ในตัวสินค้าทั้งหลาย การเปลี่ยนแปลงทางประชากรศาสตร์ชี้ให้เห็นถึง การเกิดขึ้นของตลาดใหม่และตลาดอื่นก็จะหมดไป หรือลด ความสำคัญลง

การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาด ครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะ ที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้นข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่า ตัวแปรอื่น โดยตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุ แตกต่างกัน โดยนักการตลาดจะสามารถใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแบ่งส่วน ตลาดได้
2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรที่สำคัญเช่นกัน โดยสตรีจะเป็นเป้าหมาย และเป็นผู้บริโภคที่มีอำนาจ ในการซื้อสูง ไม่ว่าจะเป็นสินค้าประเภทใดก็ตาม เช่น สินค้าสำหรับผู้ชาย หรือเด็ก ก็มักจะสังเกตได้ว่า ผู้ที่ตัดสินใจซื้อมักเป็นสตรีมากกว่าเพศอื่น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) เป็นเป้าหมายที่สำคัญของนักการตลาด โดยจะให้ความสนใจกับจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง เพื่อใช้ในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมกับผู้บริโภคกลุ่มนี้

4. รายได้ การศึกษา และอาชีพ (Income, Education and Occupation) ซึ่งนับเป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย มีอำนาจ ชี้อิสระ แต่คนที่มีรายได้ปานกลางถึงต่ำจะเป็นตลาด ที่มีขนาดใหญ่ ซึ่งอาจมีความสามารถในการซื้อ ก็ได้อาจทำให้เกิดการสูญเสียลูกค้าในกลุ่มนี้ไปได้ และปัจจัยด้านรูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ ก็อาจเป็น เกณฑ์ในการตัดสินใจที่สำคัญได้นอกจาก ปัจจัยด้านรายได้ เพียงอย่างเดียว และใน ด้านของการศึกษา อาชีพ และรายได้ จะมีแนวโน้มความสัมพันธ์กัน อย่าง ใกล้ชิดในเชิง เหตุและผล เช่น บุคคลที่มีการศึกษาดำเนินการที่จะหางาน ระดับสูงยาก จึงทำให้มีรายได้ ต่ำ เป็นต้น

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2529: 312-316) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้รับสารโดยการวิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกัน โดยที่ความแตกต่างนี้จะมี อิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์นี้ จะประกอบด้วย

1. อายุ (Age) การจะทำให้ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันเปลี่ยนพฤติกรรมนั้น มีความยากง่ายแตกต่างกัน ผู้ที่มีอายุมากก็จะเปลี่ยนแปลงได้ยากกว่าซึ่งการชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคนนั้นจะยากขึ้นตามอายุของคนเพิ่มขึ้น

2. เพศ (Sex) เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน และพฤติกรรมเกี่ยวกับการสื่อสารก็แตกต่างกันด้วย ดังนั้นการสื่อสารจำเป็นต้องทราบว่า จะทำการสื่อสารกับเพศชาย หรือ หญิง

3. การศึกษา (Education) การศึกษาเปลี่ยนตัวแปรที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการสื่อสาร ของผู้รับสาร โดยเชื่อว่าการศึกษานั้นทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันออกไปโดยผู้ที่มีการศึกษาสูงจะ มีความสนใจในเรื่องที่มีเหตุผลสนับสนุน ทั้งนี้เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจซื้อสินค้า

4. ฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) หมายความว่ารวมถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ และชาติพันธุ์ตลอดจนภูมิหลังของครอบครัวโดยเชื่อว่าฐานะทาง สังคมและเศรษฐกิจนั้นมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนโดยสรุปลักษณะทางประชากร ศาสตร์ ที่มีความ แตกต่าง กันจะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมซื้อสินค้าของ คน

โดยสรุปลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน จะมีอิทธิพลต่อการเปลี่ยนแปลง ในพฤติกรรมซื้อสินค้าของคน

ทฤษฎีทางจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจ

แรงจูงใจ หมายถึง บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย (Walters. 1978: 218)

แรงจูงใจ หมายถึง ความตั้งใจหรือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ศักยภาพหรือขีดความสามารถที่มีอยู่ของเขาในการปฏิบัติภารกิจให้สำเร็จลุล่วง (Dreher; & Dougherty. 2001: 27-28) แรงจูงใจเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดระบบการให้รางวัล (reward systems) ของระบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การที่จะทำความเข้าใจเรื่อง “แรงจูงใจ” จะต้องเข้าใจเรื่อง “บุคลิกภาพ” (Personality) เป็นอันดับแรก

แรงจูงใจเป็นตัวการทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมมนุษย์ เป็นนามธรรมที่ไม่สามารถมองเห็นได้ แต่มีอิทธิพลชักนำให้มนุษย์กระทำการกิจกรรมต่างๆ และปฏิบัติตนอย่างมีทิศทางเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ (<http://web.rmut.ac.th/larts/phy/index.html>: คณะผู้จัดทำ ศษ/ท 46A::)

จิตวิทยามีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์ในทุกเรื่องยิ่งในสภาวะที่สังคมเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจิตวิทยาก็ยิ่งมีความจำเป็นและมีบทบาทสำคัญต่อมนุษย์มากยิ่งขึ้นจะเห็นได้ว่าวิชาจิตวิทยาเข้าไปเกี่ยวข้องกับชีวิตมนุษย์อยู่ตลอดเวลาไม่ว่าบุคคลนั้น จะมีความรู้หรือไม่มีความรู้จิตวิทยาเลย ก็ตามฉะนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่เราควรจะต้อง ทราบหรือมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยา เพื่อให้มีความเข้าใจมนุษย์รวมทั้ง เข้าใจพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออก จิตวิทยาเป็นวิชาที่มีคุณค่าและ มีความสำคัญต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ถ้าเรามีความรู้เกี่ยวกับวิชาจิตวิทยาก็จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตัวเราเป็นอย่างมาก เพราะจะทำให้เราสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้ไม่ว่าจะเป็นในชีวิตครอบครัว การงานหรือในสังคมต่างๆ

เนื้อหาวิชาจิตวิทยาทั่วไปแบ่งเป็น 5 บท ดังนี้

- การรับรู้และการเรียนรู้
- เซอห์นปัญญา
- การจูงใจและแรงจูงใจ
- บุคลิกภาพ
- พฤติกรรมทางสังคม

การจูงใจและแรงจูงใจ

การเรียนรู้เรื่องแรงจูงใจและการจูงใจจะช่วยให้เราเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ ทำให้เรารู้จักตัวเองดีขึ้นยอมรับขีดความสามารถของตนเอง ตลอดจนความสนใจซึ่ง จะช่วยให้เราวางแผนเป้าหมายของชีวิตของตัวเองได้อย่างไม่ผิดพลาดถ้าท่านต้องการ คำตอบลองศึกษา เรื่องการจูงใจและแรงจูงใจจากบทเรียนที่ท่านก็คงจะได้คำตอบที่ พอสรุปได้

บุคลิกภาพ หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเหมือนกันทุกครั้ง ภายใต้สถานการณ์แบบเดียวกัน คนแต่ละคนจะมีบุคลิกภาพเฉพาะของตนเองแตกต่างจากผู้อื่น ดังนั้นภายใต้สถานการณ์หนึ่ง บุคคลหนึ่งจะแสดงพฤติกรรมตอบสนองสถานการณ์นั้นอย่างหนึ่ง ในขณะที่อีกบุคคลหนึ่งซึ่งมีบุคลิกภาพแตกต่างกัน จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองสถานการณ์นั้นแตกต่างกันออกไป เช่น คนที่มีบุคลิกภาพเป็นคนที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability) เมื่อเผชิญกับภาวะกดดันต่างๆ จะแสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าวด้วยความสุขุมเยือกเย็น

ในขณะที่คนที่ขาดความมั่นคงทางอารมณ์จะตอบสนองภาวะความกดดันด้วยการแสดงออกถึงความเครียด ความวิตกกังวลและความหุนหัน

บาร์ริค และมูนท์ (Barrick; & Mount. 1991: 98) จำแนกบุคลิกภาพของคนทำงานออกเป็น 5 ประเภทได้แก่

1. การกล้าแสดงออก (extraversion)
2. การมีความคิดเห็นสอดคล้องคล้อยตาม (agreeableness)
3. การมีสติในการกระทำทุกสิ่งทุกอย่าง (conscientiousness)
4. การมีความมั่นคงทางอารมณ์ (emotional stability)
5. การเปิดกว้างยอมรับการเปลี่ยนแปลง (openness to experience) ซึ่งแต่ละบุคลิกภาพ

มีลักษณะแตกต่างกันดังต่อไปนี้ (Hogan; & Hogan. 1995: 32)

คนที่มีบุคลิกภาพกล้าแสดงออก เป็นคนที่ต้องการให้คนอื่นสนใจตนเอง ต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับคนอื่น ๆ บุคคลเหล่านี้จะเป็นคนชอบพูดคุย ชอบแสดงความคิดเห็น ชอบพบปะผู้คน ซึ่งตรงกันข้ามกับคนที่มีบุคลิกภาพไม่กล้าแสดงออก จะเป็นคนนิ่งเงียบ สงวนท่าทีและขี้อาย

คนที่มีบุคลิกภาพคล้อยตาม เป็นคนที่ใส่ใจการมีมนุษยสัมพันธ์ชอบคบหาผู้คน ใส่ใจความรู้สึกผู้อื่น ซึ่งตรงกันข้ามกับคนที่มีบุคลิกภาพชอบต่อต้านโต้แย้งผู้อื่น จะเป็นคนที่มีความท้าทาย มีท่าทีไม่เป็นมิตร ชอบจับผิดคนอื่น ชอบเจ้ากี้เจ้าการสั่งให้คนอื่นทำอย่างนั้น ทำอย่างนี้ตามความคิดเห็นของตนเอง

คนที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติในการกระทำต่าง ๆ คนประเภทนี้จะเป็นคนที่ยึดถือและทำตามกฎระเบียบ และกฎเกณฑ์ตลอดจนมาตรฐานต่าง ๆ เป็นคนที่ทำอะไรต่างมีแบบแผน มีเป้าหมาย เป็นคนที่มีความระมัดระวังรอบคอบ คนประเภทนี้จะไม่ยืดหยุ่น ปรับตัวค่อนข้างยากและมักจะต่อต้านการเปลี่ยนแปลง คนที่มีความมั่นคงทางอารมณ์ จะรับมือกับภาวะการณ์คุกคามต่าง ๆ ด้วยสติที่มีความมั่นคง มีความสุขุมเยือกเย็นแตกต่างจากคนที่ขาดความมั่นคงทางอารมณ์ จะแสดงออกถึงความเครียด ความวิตกกังวลและความหวาดหวั่น

คนที่มีบุคลิกภาพเปิดกว้าง ยอมรับการเปลี่ยนแปลง เป็นคนที่ชอบการเปลี่ยนแปลง ชอบความหลากหลาย สนใจการค้นคว้าแสวงหาความรู้ใหม่ๆ เป็นคนช่างคิดช่างฝัน ชอบการประดิษฐ์คิดค้นในสิ่งใหม่ๆ เป็นคนที่เบื่อง่าย ไม่ชอบความจำเจซ้ำซาก รวมทั้งเป็นคนที่ไม่สนใจรายละเอียดเล็กๆ น้อยๆ มากนัก เนื่องจากมองว่าเป็นเรื่องจุกจิกเกินไป

บุคลิกภาพต่างๆ เหล่านี้มีผลต่อความต้องการ (needs) และความสนใจ (interests) ของคนแต่ละคนแตกต่างกัน ผู้บริหารจึงควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับบุคลิกภาพต่างๆ ดังกล่าว เพื่อให้ทราบถึงความต้องการและความสนใจของพนักงานแต่ละคน ทั้งนี้เพื่อที่ผู้บริหารจะได้สร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมกับพนักงานแต่ละคนได้

แนวคิดและทฤษฎี แรงจูงใจของ David McClelland(1975: 45) อธิบายว่าคนทำงานมีความต้องการซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการบรรลุความสำเร็จ (need for achievement – nAch)
2. ความต้องการมีอำนาจ (need for power – nPow) และ
3. ความต้องการมีเพื่อน (need for affiliation – nAff)

คนบางคนมีความต้องการบรรลุความสำเร็จ (nAch) โดยไม่สนใจว่า ความสำเร็จดังกล่าวจะมีผลทำให้ได้รับรางวัลหรือไม่ คนที่มีลักษณะดังกล่าวนี้ มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพสูงขึ้นด้วยตนเองโดยไม่ต้องมีรางวัลมาเป็นสิ่งล่อใจ จากการศึกษาของแมคเคอร์แลนด์ (McClelland, 1975: 48) พบว่าคนที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูง (high nAch) เป็นคนที่มีบุคลิกภาพต้องการความสำเร็จที่โดดเด่นเหนือคนอื่น ๆ คนประเภทนี้แสวงหาสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองได้มีโอกาสแสดงฝีมือในการทำงาน เช่น การแก้ไขปัญหาต่างๆ คนที่มีลักษณะเช่นนี้ต้องการให้คนอื่นช่วยประเมินผลการปฏิบัติงานของเขาเพื่อสะท้อนให้เขาเห็นว่า เขาทำงานประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวมากน้อยเพียงใด คนที่มีลักษณะเช่นนี้ไม่ใช่นักการพนันจึงไม่ชอบความสำเร็จที่ขึ้นอยู่กับโอกาสหรือการฝากความหวังไว้กับผู้อื่น คนประเภทนี้ถึงแม้ต้องการความท้าทายแต่ต้องเป็นความท้าทายที่อยู่ในขอบเขตซึ่งเขาจะสามารถใช้ความรู้และความสามารถของเขาเองในการดำเนินการให้สำเร็จและพร้อมที่จะรับผิดชอบความผิดพลาดหรือความล้มเหลวซึ่งอาจเกิดขึ้นได้จากการกระทำของเขาเอง คนประเภทนี้จึงกำหนดเป้าหมายการทำงานให้มีความท้าทายพอประมาณไม่สูงเกินไป ทั้งนี้เพื่อให้มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุความสำเร็จ คนประเภทนี้จะพยายามหลีกเลี่ยงงานอะไรก็ตามที่เขาารู้สึกว่ายุ่งเกินไปหรือยากเกินไป

คนที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงจะทำงานได้ดีในงานที่มีโอกาสประสบความสำเร็จและความล้มเหลวในอัตราส่วน 50: 50 คนประเภทนี้ไม่ชอบอะไรที่ยากเกินไปหรือมีความเสี่ยงสูงเกินไป และในขณะเดียวกันก็ไม่ชอบงานอะไรที่ง่ายเกินไป หรืองานอะไรที่ดูเหมือนของตาย ปิดประตูความล้มเหลวโดยสิ้นเชิง ทั้งนี้เพราะไม่ทำให้เขาเกิดความรู้สึกที่ท้าทายต่อการใช้ความรู้ความสามารถของเขาในกันบ้างลึกๆ ของจิตใจของคนประเภทนี้เขาต้องการความสำเร็จและความรู้สึกพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามของตัวเองเป็นหลัก

คนที่มีความต้องการอำนาจ (nPow) เป็นคนที่มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือปัจจัยแวดล้อมและพฤติกรรมของผู้อื่น ต้องการควบคุมพฤติกรรมของคนอื่น คนที่มีความต้องการอำนาจในระดับสูง (high nPow) ชอบการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ชอบการทำงานที่มีการแข่งขัน รวมทั้งชอบการมีสถานะภาพ คนประเภทนี้จึงเป็นคนที่ไขว่คว้าแสวงหาโอกาสที่จะได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบหน้าที่ซึ่งมีอิทธิพลเหนือคนอื่น ทำหน้าที่ในการควบคุมคนอื่น ๆ รวมทั้งการมีสิทธิพิเศษเหนือคนอื่น ๆ คนต้องการมีเพื่อนหรือมีเครือข่าย (nAff) เป็นคนที่ปรารถนาให้ตนเองเป็นที่รักใคร่และยอมรับของคนอื่น ๆ คนที่มีระดับความต้องการมีเพื่อนหรือเครือข่ายในระดับสูงจะมีบุคลิกภาพที่เอื้อต่อการสร้างมิตรภาพกับคนอื่น ๆ ชอบสถานการณ์ต่างๆ ที่มีความร่วมมือซึ่งกันและกันมากกว่าสถานการณ์ที่มีแต่การแข่งขันเพื่อเอาแพ้ เอาชนะกัน คนประเภทนี้มีความใส่ใจและมีความเอื้ออาทรต่อคนอื่น ๆ

มีผลการศึกษาวิจัยจำนวนมาก โรบินสัน (Robbins. 1994: 48-49) ที่ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดและทฤษฎีของ McClelland กับผลการปฏิบัติงาน สรุปเป็นประเด็นจากการศึกษาวิจัยได้ 4 ประการคือ

ประการแรก คนที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงชอบงานที่เขาได้รับมอบหมายให้มีหน้าที่ความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ชอบงานที่มีระบบการประเมินฯ และป้อนกลับข้อมูลผลการประเมินฯ ให้เขาได้ทราบผลสำเร็จหรือความล้มเหลวของงานที่เขาปฏิบัติอย่างชัดเจนและรวดเร็ว คนลักษณะนี้ชอบงานที่มีความท้าทายในระดับปานกลาง ลักษณะและเงื่อนไขของงานดังกล่าว จึงเป็นแรงจูงใจที่สำคัญสำหรับคนที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูง งานที่เหมาะสมกับคนลักษณะนี้ได้แก่ การเป็นเจ้าของกิจการของตนเอง การเป็นผู้บริหารที่มีอำนาจจัดการแบบเบ็ดเสร็จเด็ดขาดในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งภายในองค์กร รวมทั้งลักษณะงานขายของพนักงานขายก็มีความเหมาะสมกับคนประเภทนี้

ประการที่สอง คนที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงไม่จำเป็นต้องเสมอไปว่า จะสามารถเป็นผู้บริหารที่ดีได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่ ตัวอย่างเช่น พนักงานขายที่ต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงก็ไม่จำเป็นว่าจะสามารถเป็นผู้จัดการฝ่ายขายที่ดีได้ หรืออีกนัยหนึ่งผู้จัดการที่เก่งๆ ในองค์กรขนาดใหญ่ก็ไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นคนที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงเสมอไป

ประการที่สาม ความต้องการมีอำนาจและความต้องการมีเพื่อนหรือมีเครือข่าย มีความสัมพันธ์กับความเป็นผู้บริหารกล่าวคือ ผู้บริหารที่เก่งๆ จะมีระดับความต้องการมีอำนาจในระดับสูงแต่จะมีระดับความต้องการมีเพื่อนต่ำ

ประการสุดท้าย องค์กรสามารถฝึกอบรมให้พนักงานมีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงขึ้นได้ ดังนั้นถ้ามีตำแหน่งงานที่ต้องการพนักงานที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูงมาดำรงตำแหน่งเพื่อปฏิบัติงานดังกล่าว ผู้บริหารองค์กรมีทางเลือกในการตัดสินใจได้ใน 2 ลักษณะคือ อาจคัดเลือกพนักงานที่มีความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูง มารับผิดชอบงานดังกล่าวเลย หรืออาจเปิดโอกาสให้พนักงานซึ่งอาจมีระดับความต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับที่ยังไม่สูงนักเข้ามารับผิดชอบตำแหน่งงานดังกล่าวก็ได้แต่องค์กรต้องช่วยฝึกอบรมพัฒนาให้เขามีระดับความต้องการบรรลุความสำเร็จในการทำงานให้สูงขึ้นด้วย

ระบบการให้รางวัล

ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานนั้นประกอบด้วย 3 ส่วน ที่สำคัญคือ การกำหนดเป้าหมาย การประเมินผลการปฏิบัติงาน และระบบการให้รางวัล (reward systems) รางวัล (reward) เป็นสิ่งจูงใจสำคัญที่ทำให้พนักงานแต่ละคนหรือกลุ่มพนักงานมีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพวกเขา นอกจากนี้รางวัลยังมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงานอีกด้วย

รางวัลมีสองประเภทใหญ่ๆ คือ ประเภทแรกรางวัลทางใจ (intrinsic rewards) เช่น เปิดโอกาสให้พนักงานมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนเองอย่างครบวงจร (enriched jobs)

การเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและการโน้มน้าวและจูงใจให้พนักงานทำงานให้มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น รางวัลอีกประเภทหนึ่งคือรางวัลที่เป็นเงินสดหรือสิ่งของ (extrinsic rewards) ได้แก่ เงินเดือนหรือค่าตอบแทน (pay) สิ่งจูงใจต่างๆ การจัดสรรหุ้นให้กับพนักงาน การจ่ายเงินรางวัลประจำปี (bonus) การเลื่อนขั้นและการเลื่อนตำแหน่ง (promotions) และสิทธิประโยชน์ต่างๆ (benefits) เป็นต้น กล่าวโดยสรุป รางวัลทั้งสองลักษณะต่างก็มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานและการสร้างความพึงพอใจของพนักงาน

ประเด็นคำถามคือรางวัลมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างไร

จากการศึกษา เคอร์รี่ (Kerr, 1996: 94-96) พบว่าเงื่อนไขหรือปัจจัยสำคัญอยู่ 6 ประการที่ทำให้รางวัลสามารถจูงใจให้พนักงานมีพฤติกรรมทำงานดีขึ้น ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ 1. ความเป็นไปได้ (availability) 2. ถูกจังหวะเวลา (timeliness) 3. มีความชัดเจนว่าผลงานลักษณะใดที่สมควรได้รับรางวัล (performance contingency) 4. มีความยั่งยืน (durability) 5. มีความเสมอภาค (equity) และ 6. เป็นที่รับรู้และรับทราบของคนทั้งองค์กร (visibility)

ในประเด็นเรื่อง “ความเป็นไปได้” หมายความว่าได้รับรางวัลต้องมีความเป็นไปได้ โดยทั่วไปพนักงานทุกคนล้วนแต่ต้องการให้องค์กรเพิ่มเงินเดือนแก่พวกตนสูงๆ แต่ก็ไม่ได้ความเป็นไปได้เพราะเกินกว่าความสามารถขององค์กรที่จะจัดสรรให้ได้ องค์กรจัดสรรรางวัลภายในกรอบที่องค์กรสามารถจ่ายได้เท่านั้น

การให้รางวัลเป็นเรื่องที่ต้องทำให้ “ถูกจังหวะเวลา” กล่าวคือ การให้รางวัลต้องไม่ถูกทิ้งให้เนิ่นนานเกินไปจนไม่สามารถเชื่อมโยงการให้รางวัลกับผลการปฏิบัติงานได้

นอกจากนี้การให้รางวัลยังต้อง “มีความชัดเจนด้วยว่าผลงานในลักษณะใดที่สมควรได้รับรางวัล” ถ้าเราสามารถเชื่อมโยงได้อย่างถูกต้องระหว่างรางวัลกับผลการปฏิบัติงานที่พึงประสงค์ การให้รางวัลจึงจะมีผลต่อการจูงใจให้พนักงานปรับเปลี่ยนพฤติกรรมไปตามแนวทางที่องค์กรมีความมุ่งหมาย

การให้รางวัลยังต้อง “มีความยั่งยืน” อีกด้วย โดยทั่วไปรางวัลทางใจ เช่น การเปิดโอกาสให้มีอิสระในการใช้ดุลพินิจโดยอิสระในการทำงาน (autonomy) ความภาคภูมิใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบมักมีความยั่งยืนมากกว่ารางวัลที่เป็นเงินทองหรือสิ่งของ ทั้งนี้เพราะรางวัลที่เป็นเงินทองหรือสิ่งของมักจะถูกพนักงานนำไปใช้จ่ายหมดไปได้อย่างรวดเร็วแตกต่างจากรางวัลทางใจที่ติดตัวอยู่กับพนักงานได้อย่างยั่งยืน

การให้รางวัลยังต้องทำให้เกิด “ความเสมอภาค” ทั้งความเสมอภาคภายในองค์กรและความเสมอภาคภายนอกองค์กรอีกด้วย ความเสมอภาคภายในองค์กรเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าองค์กรจ่ายค่าตอบแทนกับตำแหน่งงานประเภทเดียวกันในอัตราเดียวกัน สำหรับความเสมอภาคภายนอกนั้นองค์กรต้องพิจารณาเปรียบเทียบกับองค์กรอื่นๆ ที่อยู่ในธุรกิจประเภทเดียวกันเพื่อให้องค์กรมีเกณฑ์ในการกำหนดรางวัลให้เทียบเคียงและสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ เพื่อดึงดูดคนเก่งคนดีไว้ได้

ประการสุดท้ายการให้รางวัลยังต้องทำให้ “เป็นที่รับรู้รับทราบของคนทั้งองค์กร” องค์กรต้องสื่อสารกับพนักงานเพื่อให้พวกเขาได้ทราบว่าองค์กรมีระบบการให้รางวัลพร้อมทั้งแจ้งให้ชัดเจนด้วยว่าผลการปฏิบัติงานแบบใดที่อยู่ในข่ายที่สมควรได้รับรางวัลรวมทั้งกำหนดเวลาที่จะมีการพิจารณามอบรางวัลด้วย

การนำมาตรการระบบการให้รางวัลมาใช้อาจทำได้ในหลายลักษณะ เช่น จ่ายเป็นค่าจ้างและค่าตอบแทน (pay) จ่ายในรูปสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ (fringe benefits) และการเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่ง (promotion)

รางวัลที่ใช้กันอยู่ในองค์กรต่างๆ นั้น จำแนกออกได้เป็น 3 ประเภท คือ ค่าจ้าง ค่าตอบแทน (pay) สวัสดิการ (fringe benefits) และการเลื่อนตำแหน่ง (promotions)

การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทน

ปัจจุบัน การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทน เป็นเครื่องมือทางการบริหารที่สำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงานและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานดีขึ้น การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนแบบเดิมยึดหลักการจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนตามตำแหน่งงาน (job based) กล่าวคือ องค์กรประเมินค่างานของแต่ละตำแหน่ง (job evaluation) ว่าควรได้รับค่าจ้าง/ค่าตอบแทนจำนวนเท่าใดจึงจะเหมาะสมตามระบบการจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนตามค่าของงานนั้น หลักความเสมอภาคภายในหมายถึง การกำหนดค่าจ้าง/ค่าตอบแทนของตำแหน่งงานประเภทเดียวกันระดับเท่ากัน ควรมีอัตราค่าจ้าง/ค่าตอบแทนเท่าเทียมกัน และหลักความเสมอภาคภายนอก หมายถึง ค่าจ้าง/ค่าตอบแทน ต้องมีอัตราที่แข่งขันกับอัตราจ้างขององค์กรอื่นๆ ได้

หลักการจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนตามตำแหน่งงานมีจุดอ่อนที่สำคัญคือ ไม่สามารถกระตุ้นให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพราะถึงแม้พนักงานจะเรียนรู้ทักษะอะไรเพิ่มเติม ก็ไม่ได้รับผลตอบแทนอะไรเพิ่มขึ้นจากองค์กร

รูปแบบการจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนใหม่ๆ ที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบันมีค่อนข้างหลากหลาย เช่น การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนตามทักษะของพนักงาน (skill-based pay) การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนในรูปเงินเดือน (เหมาจ่าย) (all-salaried workforce) การขึ้นค่าจ้าง/ค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเป็นเงินก้อน (lump-sum salary increases) การจ่ายค่าจ้าง/ค่าตอบแทนตามผลการปฏิบัติงาน (performance-based pay) และการให้รางวัลกับพนักงานตามหลักการมีส่วนร่วมในการสร้างประโยชน์ (gain-sharing)

ผู้จัดการส่วนใหญ่มักจะมีความเห็นตรงกันว่า “การจูงใจ” คือปัจจัยประการหนึ่งที่สำคัญอย่างมากต่อการทำงานให้เกิดประสิทธิผล (อุดม ทุมโชสิต. 2544: 283) ผู้จัดการต้องมีความสามารถในการจูงใจโดยเขาจำเป็นต้องรู้ว่าจะสามารถทำการจูงใจใครและโดยวิธีใด จึงจะสามารถทำให้คนพยายามทำงานหนักจนกระทั่งบรรลุเป้าหมายของงานได้อย่างแท้จริง โดยปกติปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของแต่ละบุคคลจะมีประเด็นที่เข้ามาเกี่ยวข้องมากมาย และมีความยุ่งยากซับซ้อนเป็นอย่างมาก ดังนั้นการที่จะกระตุ้นจูงใจให้คนสามารถยืนหยัดทำงานที่ยุ่งยาก ให้สำเร็จลุล่วงได้โดย

ราบรื่นจึงไม่ใช่เรื่องง่าย อย่างไรก็ตามยังมีทฤษฎีจำนวนหนึ่งที่ได้อธิบายถึงการจูงใจอื่นจะสามารถช่วยให้ผู้จัดการเกิดความเข้าใจในการจูงใจได้ดีขึ้นโดยเขาสามารถเข้าใจได้ว่าจูงใจคนให้ทำงานได้อย่างไร การพัฒนาการจูงใจในองค์กรจึงเป็นการพัฒนาที่ท้าทายต่อการทำให้เกิดพลังในการจูงใจให้เพิ่มสูงขึ้น

การจูงใจและการให้รางวัล (Reward) ให้ประสบความสำเร็จได้นั้นผู้จูงใจจะต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างชัดเจนในเรื่องต่อไปนี้ 1) ต้องเข้าใจอย่างชัดเจนว่าบุคคลที่จะจูงใจต้องการอะไรจากงาน 2) ต้องสามารถให้รางวัล (Reward) อย่างเพียงพอที่จะให้ผู้ถูกจูงใจ ให้ตอบสนองต่อความต้องการนั้น ในขณะที่เดียวกันต้องรักษาผลประโยชน์ขององค์กรเอาไว้ด้วย ในตำราทั่วไปมักแบ่งการจูงใจออกเป็นกลุ่มทฤษฎีต่างๆ กัน แต่ในที่นี้ขอแบ่งทฤษฎีการจูงใจออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) กลุ่มทฤษฎีเนื้อหาเป็นกลุ่มทฤษฎีที่มุ่งอธิบายถึงความต้องการมนุษย์ซึ่งถือว่าเป็นเนื้อหาสาระของการจูงใจโดยตรง ดังนั้นทฤษฎีกลุ่มนี้จึงช่วยให้ผู้จัดการเข้าใจถึงความต้องการของมนุษย์ที่มีความหลากหลายแตกต่างกัน เมื่อผู้จัดการเข้าใจทฤษฎีกลุ่มนี้แล้ว จะทำให้เขาทราบว่าปัจเจกบุคคลมีความต้องการอะไร เขาควรจูงใจอย่างไรกับแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน ทั้งนี้เพื่อให้เขาเหล่านั้นทุ่มเทจิตใจให้กับงานจนสามารถทำงานให้ตอบสนองสถานการณ์ต่างๆ ของงานที่ต่างกันให้สำเร็จผล

2. กลุ่มทฤษฎีกระบวนการ (Process theories) ทฤษฎีกลุ่มนี้เป็นกลุ่มทฤษฎีที่มุ่งอธิบายกระบวนการทำงานและการจูงใจให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานทั้งนี้โดยถือการทำงานและการจูงใจเป็นกระบวนการทางสังคมของคน โดยถือว่าคนในฐานะที่เป็นหน่วยทางสังคมจะมีธรรมชาติในการทำงานและมีความต้องการการตอบแทนทางสังคมอย่างไร ทฤษฎีนี้จะช่วยให้เราเข้าใจถึงความรู้สึกของแต่ละคนว่าเขาเหล่านั้นจะให้ความหมายอย่างไรกับการตอบแทนและโอกาสในการทำงานภายใต้สภาพแวดล้อมทางสังคม ความเข้าใจในเรื่องนี้จะทำให้ผู้จัดการสามารถเข้าใจภาวะการณ์จูงใจได้เป็นอย่างดีมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. กลุ่มทฤษฎีเสริมแรง (Reinforcement theory) เป็นกลุ่มทฤษฎีที่มุ่งอธิบายให้เข้าใจถึงพฤติกรรมคนว่าคนจะถูกผลของสิ่งแวดล้อมมีอำนาจชักจูงใจได้อย่างไร การเข้าใจในทฤษฎีนี้จะช่วยให้สามารถดึงเอาแรงบันดาลใจภายในของคนมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรได้อย่างเต็มที่

การจูงใจและการเรียนรู้ทางสังคม (Motivation and Social Learning)

การใช้ทฤษฎีการจูงใจนั้น มิได้จำกัดเฉพาะแนวทางข้างต้นเท่านั้น แนวโน้มในปัจจุบันมองการจูงใจว่าเป็นเสมือนผลลัพธ์ของกระบวนการทางสังคมที่ซับซ้อน การเรียนรู้ดังกล่าวเป็นการเรียนรู้ที่ได้มาจากการที่คนปฏิบัติตนและสร้างการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสิ่งแวดล้อมทางสังคมที่พวกเขาอาศัยอยู่ หากเขาสามารถเรียนรู้กระบวนการทางสังคมได้อย่างเข้าใจ และสามารถนำเอาความรู้จากกระบวนการทางสังคมนั้นมาใช้ให้เกิดประโยชน์กับการจัดการได้ การจูงใจของเขาจะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมบ่งบอกให้เราทราบว่า การจูงใจในการทำงานมีผลมาจากหลายๆ ปัจจัย กรอบแนวคิดการเรียนรู้ทางสังคมช่วยแนะนำให้ผู้บริหารเข้าใจลักษณะสำคัญของการจูงใจ

ในทางทฤษฎีที่รวบรวมได้การจูงใจทางสังคมประกอบด้วย 3 กระบวนการ แต่ละกระบวนการมีผลกระทบสำคัญต่อการจูงใจในการทำงานดังนี้

1. กระบวนการสัญลักษณ์ (symbolic process) หมายถึงกระบวนการในการใช้ภาษา การใช้คำพูดและการใช้ภาษาท่าทาง และรูปแบบอื่นๆ ของจินตภาพในการนำเสนอและสนับสนุนพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

2. กระบวนการเรียนรู้ (vicarious learning process) หมายถึง การเรียนรู้จากการสังเกตด้วยวิธีใช้ตัวแบบ เพื่อเปิดทิศทางการบรรณาธิในพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

3. กระบวนการควบคุมตัวเอง (self-control process) การใช้ตนเองเป็นสื่อกลางและการตอบสนอง เพื่อการเสริมแรงพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ความหมายของการจูงใจ (Motivation) การจูงใจเป็นคำกล่าวรวมถึงสภาวะที่อินทรีย์ ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่ เป้าหมายที่เราต้องการ การจูงใจอาจเกิดขึ้นในภาวะต่างๆ มากมาย เกิดจากความต้องการของมนุษย์ ในการที่จะดำรง ชีวิตอยู่ หรือเพื่อสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น การจูงใจอาจเกิดสภาพแวดล้อม ภายนอกเป็นสิ่งที่เร้า หรือ อาจเกิดจากความต้องการและแรงขับภายในตัวบุคคลได้ หรือเกิดจาก สิ่งเร้า ทั้งภายนอก และภายในรวมกัน

จิตวิทยาทั่วไปที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจและการจูงใจ มีดังนี้

- ลักษณะสำคัญของแรงจูงใจ
- องค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจ
- ประเภทของแรงจูงใจ
- ทฤษฎีการจูงใจ
- ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์
- ทฤษฎีจิตวิเคราะห์ที่เกี่ยวกับการจูงใจ
- การนำเรื่องการจูงใจมาใช้ในการทำงาน
- ทฤษฎีลดแรงขับและหลักการของทฤษฎีลดแรงขับ
- ทฤษฎีการกระตุ้น
- ทฤษฎีการตื่นตัว

องค์ประกอบที่สำคัญของแรงจูงใจ

1. ความต้องการ (Needs) คือ สภาพที่อินทรีย์ขาดสมดุลซึ่งจะก่อให้เกิดแรงผลักดัน ให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างใด อย่างหนึ่งเพื่อกลับเข้าสู่สมดุลตามเดิม

2. แรงขับ (Drives) หมายถึง แรงผลักดันซึ่งเกิดภายในตัวบุคคลเป็นสภาพที่สืบเนื่องมาจากความต้องการทางกาย ความต้องการนั้นจะเป็นตัวผลักดันให้แสดงพฤติกรรม เรียกว่าแรงขับ

3. การตื่นตัว (Arousal) เป็นสภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมนักจิตวิทยาค้นพบว่า การตื่นตัวในระดับกลาง จะเป็นผลดีที่สุดต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

4. การคาดหวัง (Expectancy) คือ การที่บุคคลทายหรือพยากรณ์ล่วงหน้าว่าจะมีอะไรเกิดขึ้น ในเวลาต่อไปการคาดหวังนี้จะเกิดในกรณีที่บุคคลเคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับสิ่งนั้นมาบ้างแล้ว ได้แก่ การตั้งเป้าหมายหรือจุดมุ่งหมาย (Goals) เป้าหมายเป็นทิศทาง หรือจุดหมายปลายทางของการกระทำกิจกรรมอันเนื่องมาจากความต้องการหรือแรงขับ

5. สิ่งล่อใจ (Incentives) เป็นสิ่งเร้าที่ชักนำบุคคลให้ทำพฤติกรรมเพื่อไปสู่จุดหมายที่ตั้งไว้เพื่อให้เข้าใจเรื่องแรงจูงใจได้ดีขึ้นขอเสนอวงจรของแรงจูงใจ (Morgan. 1966: 21) ซึ่งเป็นการแสดงถึง ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ เกี่ยวกับแรงจูงใจดังนี้

ประเภทของแรงจูงใจมีเป็น 2 ประเภท

1. แรงจูงใจทางกายภาพหรือแรงจูงใจทางสรีระ (Physiological Motives) แรงจูงใจทางกายภาพหรือแรงจูงใจทางสรีระเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการจำเป็นทางร่างกาย ซึ่งเป็นความขาดหรือความพร่องที่เกิดภายในตัวมนุษย์เมื่อเกิดความขาดขึ้นมนุษย์ก็จะ แสดงพฤติกรรมที่มีเป้าหมายเพื่อลดความขาดนั้น และทำให้ร่างกายกลับเข้าสู่สภาพปกติหรือสภาพสมดุล (Homeostatic) การรักษาสมดุลนี้อาจเกิดขึ้นโดยอัตโนมัติภายในร่างกาย เช่น เมื่อร่างกายรู้สึกร้อนเกินไป ก็จะมีการหลั่งของเหงื่อเพื่อระบายความร้อนเนื่องจากแรงจูงใจทาง กายภาพ เป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการพื้นฐานจำเป็นของมนุษย์ซึ่งชีวิตจะขาดเสียไม่ได้ จึงมักใช้ชื่อเรียกแรงจูงใจชนิดนี้ว่า แรงจูงใจปฐมภูมิ (Primary Motives)

2. แรงจูงใจทางจิตวิทยาหรือแรงจูงใจทางสังคม (Psychological Motives หรือ Social Motives) แรงจูงใจทางจิตวิทยา หรือ แรงจูงใจทางสังคมเป็นแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางด้านจิตใจและสังคมโดยทั่วไปเกิดจากการเรียนรู้และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องจากการที่บุคคลที่ปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมแรงจูงใจทางจิตวิทยานี้ถึงแม้ไม่ได้รับการตอบสนองก็ไม่มีผลโดยตรง ต่อการมีชีวิตอยู่แต่มีผลต่ออารมณ์ความรู้สึกและสภาพจิตใจของบุคคล

ทฤษฎีการจูงใจ

แนวคิดที่สำคัญเกี่ยวกับการจูงใจเพื่อให้เข้าใจทฤษฎีการจูงใจได้ดียิ่งขึ้น ควรทราบถึงแนวความคิดของนักจิตวิทยากลุ่มต่างๆ เกี่ยวกับการจูงใจ ดังต่อไปนี้

1. นักจิตวิทยากลุ่มพฤติกรรมนิยม นักจิตวิทยากลุ่มนี้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ การจูงใจว่า เครื่องล่อหรือสิ่งล่อใจ (Incentive) โดยเฉพาะรางวัลมีความสำคัญในการจูงใจบุคคลให้มีพฤติกรรมเกิดขึ้นรางวัลที่ดีจะต้องสามารถดึงดูดใจบุคคลให้อยากกระทำและมีความพึงพอใจในรางวัลที่ได้รับหลังจากการกระทำเสร็จสิ้นลง นักจิตวิทยากลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญของการจูงใจภายนอกมาก

2. นักจิตวิทยากลุ่มปัญญานิยม นักจิตวิทยากลุ่มนี้คัดค้านทัศนะของกลุ่มพฤติกรรมนิยม โดยอธิบายว่าพฤติกรรมทั้งหลายของบุคคลถูกกำหนดขึ้นมาจากความคิดของบุคคลเอง ไม่ใช่เกิด

จากอิทธิพลของรางวัล การลงโทษ หรือผลกระทบในอดีตที่ผ่านมา นักจิตวิทยา กลุ่มนี้จึงให้ความสำคัญของการจูงใจภายในมาก

3. นักจิตวิทยา กลุ่มมนุษยนิยม นักจิตวิทยา กลุ่มนี้ให้ทัศนะในการจูงใจไว้ว่าการจูงใจ เกิดจากพลังผลักดันภายใน หรือความต้องการจากภายในตัวบุคคล ความต้องการของบุคคลจะถูก กระตุ้นอย่างต่อเนื่องเพื่อไปสู่เป้าหมายที่สูงสุด

4. นักจิตวิทยา กลุ่มการเรียนรู้ทางสังคม นักจิตวิทยา กลุ่มนี้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการจูงใจว่า การจูงใจมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ ความคาดหวังของบุคคล ในการทำกิจกรรมให้ประสบผลสำเร็จกับคุณค่าของสิ่งตอบแทนหรือผลกำไรที่ได้รับหลังจากการกระทำเสร็จสิ้นลง (คุณค่าของเครื่องล้อหรือสิ่งล้อใจ) ต้องมีทั้ง 2 องค์ประกอบจะขาดองค์ประกอบใด องค์ประกอบหนึ่งไม่ได้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs. 1977)

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยามนุษยนิยม เขาได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขา มีพื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงขับเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่อง ลำดับขั้นความต้องการ เขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรามุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. ความต้องการทางสรีระ (Physiological Needs) หมายถึง ความต้องการพื้นฐานของร่างกาย ซึ่งจำเป็นในการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ เสื้อผ้า ฯลฯ

2. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety Needs) หมายถึง ความต้องการมั่นคงปลอดภัยทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

3. ความต้องการความรักและเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ (Love and belonging Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะเป็นที่รักของผู้อื่น และต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น

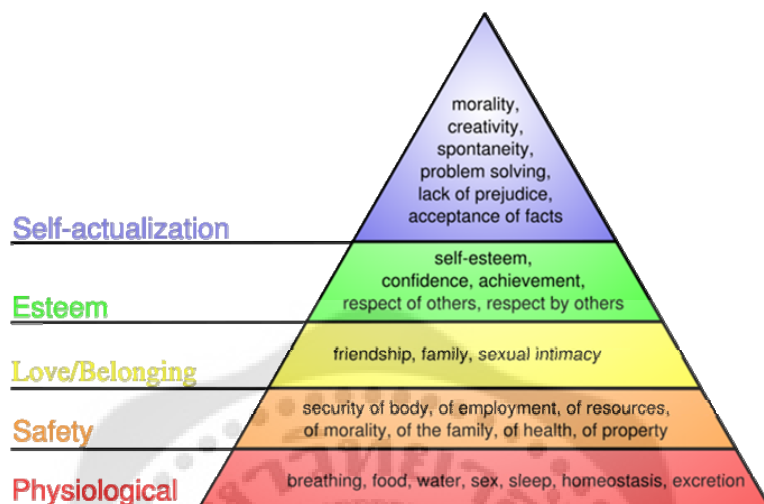
4. ความต้องการที่จะรู้สึกว่ามีค่า (Esteem Needs) หมายถึง ความปรารถนาที่จะมองตนเองว่ามีคุณค่าสูง เป็นที่น่าเคารพยกย่องจากทั้งตนเองและผู้อื่น ต้องการที่จะให้ผู้อื่นเห็นตนมีความสามารถ มีคุณค่า มีเกียรติ มีตำแหน่งฐานะบุคคลที่มีความต้องการประเภทนี้จะเป็น ผู้ที่มีความมั่นใจในตนเอง

5. ความต้องการที่จะรู้จักตนเองตามสภาพที่แท้จริงและพัฒนาศักยภาพของตน (Self-Actualization Needs) หมายถึง ความต้องการที่จะรู้จักและเข้าใจตนเองตามสภาพที่แท้จริง เพื่อพัฒนาชีวิตของตนเองให้สมบูรณ์ (Self-fulfillment) รู้จักค่านิยม

มาสโลว์ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการมนุษย์ไว้ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของพฤติกรรมนั้นๆ อีกต่อไป
3. ความต้องการของมนุษย์จะเรียงกันเป็นลำดับขั้น ตามความสำคัญ



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Hierarchy of Needs)

ที่มา: Maslow's (1954). *Motivation and Personality*.

ทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์ (Freud's Theory)

ฟรอยด์ (Freud's. 1978) ตั้งสมมติฐานว่าบุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักกว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิด พฤติกรรม ฟรอยด์พบว่าบุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่าง สิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการ ควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความผันคำพูดที่ไม่ได้ตั้งใจพูดมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผล และมี พฤติกรรมหลอกหลอน หรือ เกิดอาการวิตกกังวลอย่างมาก ฟรอยด์ ชี้ให้เห็นว่าบุคคลไม่ค่อยเข้าใจ เกี่ยวกับการจูงใจ (Motivation) ของตัวเองนัก ฟรอยด์พบว่าพฤติกรรมของมนุษย์ถูกควบคุม โดยความนึกคิดพื้นฐาน 3 ระดับคือ

1. อิด (Id) เป็นความรู้สึกแอบแฝงที่ค่อยสะสมขึ้นและเป็นสัญชาตญาณที่ติดตัวมาแต่กำเนิด โดยทั่วไปจะเป็นความต้องการพื้นฐานตามธรรมชาติของมนุษย์ เช่นความต้องการทางเพศ ความต้องการในการแสวงหาความพอใจตามที่เขาต้องการทางด้านต่างๆ

2. อีโก้ (Ego) เป็นศูนย์กลางความรู้สึกสำหรับการวางแผนเพื่อให้ได้รับความพอใจ และทำหน้าที่คอยเหนี่ยวรั้ง ทำความเข้าใจ ความต้องการจากอิดให้แสดงออกในวิถีทางที่เหมาะสม สอดคล้องกับการยอมรับของสังคม

3. ซุปเปอร์อีโก้ (Supper Ego) เป็นสภาพจิตใต้สำนึกซึ่งพัฒนามาจากอีโก้โดยผ่านกระบวนการรับประสบการณ์ต่างๆ ซุปเปอร์อีโก้เป็นกฎทางวัฒนธรรม และศีลธรรม ซึ่งจะนำพฤติกรรมของคนให้อยู่ในทำนองคลองธรรม ซุปเปอร์อีโก้เกิดจากประสบการณ์ในวัยเด็ก

การจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์ไม่ใช่สิ่งที่ทำได้ง่ายและเป็นสิ่งที่มองเห็นไม่ชัดเจนนักการตลาดจะนำทฤษฎีการจูงใจของฟรอยด์มาใช้ในการเสนอผลิตภัณฑ์โดยต้องคำนึงถึง การจูงใจผู้ซื้อทางด้านจิตวิทยาโดยพิจารณาว่ากิจกรรมทางการตลาดได้ทำหน้าที่จูงใจผู้ซื้อทางด้านจิตวิทยาหรือไม่ ตัวอย่าง ในการเสนอผลิตภัณฑ์กล่องถ้ายรูป ผู้ผลิตต่างระลึกรูปร่าง ขนาด น้ำหนัก สี ซึ่งสามารถดึงดูดและกระตุ้นผู้ซื้อให้ต้องการเป็นเจ้าของ

การนำเรื่องการจูงใจมาใช้ในการทำงาน

1. สิ่งจูงใจทางบวก (Positive Incentive) สิ่งจูงใจที่นิยมให้กันมาก คือ

1.1 สิ่งจูงใจที่เป็นเงิน แม้เงินจะไม่ใช่ว่าสิ่งจูงใจที่สำคัญที่สุดแต่เงินมักจะนำมาใช้จูงใจพนักงาน ให้ปฏิบัติงานกันอย่างเข้มแข็งก็เพราะต้องการได้รับค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพ นอกจากนี้เงินยังเป็นเครื่องแสดงสถานภาพเกียรติยศชื่อเสียง และอำนาจ

1.2 การจูงใจที่ไม่ใช่เงิน สิ่งจูงใจหลายๆ ประเภทที่สามารถจูงใจให้พนักงานทำงานกันด้วยความเข้มแข็ง และมีประสิทธิภาพ

2. สิ่งจูงใจทางลบ (Negative Incentives) คือ การลงโทษพนักงานเพื่อให้ เกิดการเปลี่ยนแปลง พฤติกรรมไปในด้านที่องค์กรต้องการ ตัวอย่างแรงจูงใจทางลบ ได้แก่

2.1 การว่ากล่าวตักเตือน

2.2 การตัดเงินเดือน

2.3 การลดตำแหน่ง

2.4 การพักงาน

2.5 การให้ออกจากงาน

2.6 การไล่ออกจากงาน

ทฤษฎีลดแรงขับ (The drive reduction theory)

นักจิตวิทยาพยายามคิดค้นทฤษฎีเพื่ออธิบายเรื่องการจูงใจมีทฤษฎีที่สำคัญๆ หลายทฤษฎี ทฤษฎีลดแรงขับเป็นความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ--แรงขับ--สิ่งจูงใจ (The need-drive-incentive theory)

หลักการของทฤษฎีลดแรงขับ

ทฤษฎีนี้ให้ความเห็นว่า ความต้องการภายในร่างกายเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดแรงจูงใจ กล่าวคือความต้องการก่อให้เกิดความตึงเครียดภายในร่างกาย เรียกว่า เกิดแรงขับ หรือแรงจูงใจ ซึ่งจะผลักดันให้เกิดพฤติกรรมเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย นั่นคือ เป็นการกระทำเพื่อให้ได้รับสิ่งจูงใจ เมื่อได้

บรรลุเป้าหมาย หรือได้รับสิ่งจูงใจแล้ว ความต้องการก็ได้รับการตอบสนอง ทำให้แรงขับ ในเรื่องนั้นหมดไป เพื่อจะได้เห็นความสัมพันธ์ของความต้องการแรงขับและสิ่งจูงใจ

ทฤษฎีการกระตุ้น (Cue-Stimulus Theory or Nondrive Theory) ทฤษฎีการกระตุ้น หรือทฤษฎีที่ไม่ใช่แรงขับนี้ นักจิตวิทยาบางท่านเรียกว่า ทฤษฎีสั่งเร้า ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญ ต่อสิ่งเร้ามากกว่าความต้องการภายในร่างกาย โดยเชื่อว่าสิ่งเร้า (Stimulus) หรือสิ่งจูงใจ (Incentive) จะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความต้องการขึ้นมา และผลักดันให้เกิดพฤติกรรมจูงใจขึ้น พฤติกรรมจูงใจบางอย่างอยู่ภายใต้การควบคุมของสิ่งเร้า ดังภาพต่อไปนี้

สิ่งจูงใจ ----->แรงจูงใจ -----> พฤติกรรม หรือ
บุคคลได้รับการยกย่อง-----> กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจ -----> ก่อให้เกิดพฤติกรรมตอบสนอง
ชมเชยเป็นสิ่งจูงใจ

ทฤษฎีการตื่นตัว (Arousal Theory)

ทฤษฎีการตื่นตัว (Affective Arousal Theory) เกิดจากแนวคิดที่ว่าพฤติกรรมของมนุษย์และ สัตว์นั้นเป็นการกระทำ เพื่อแสวงหาสิ่งที่ให้ความพึงพอใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สบายใจ การนำหลักของทฤษฎีนี้ไปใช้ก็คือ การหาวิธีที่จะกระตุ้นหรือจูงใจให้บุคคลตื่นตัวอยู่เสมอ มีความสนใจพร้อมที่จะทำงาน พร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ หรือพร้อมที่จะแก้ปัญหา ถ้ามีตำแหน่งเป็นผู้บริหารงานจะต้องรู้จักใช้สิ่งเร้าที่เหมาะสม มีความหมาย มีความแปลกใหม่ และใช้สิ่งเร้าที่สอดคล้องกับภาพทางอารมณ์ของบุคคลที่อยู่ในหน่วยงานของตน สิ่งเร้าที่น่าพอใจ เกิดแรงจูงใจ ก่อให้เกิดพฤติกรรม

ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (สิรินาตย์ กฤษฎาธาร. 2552; อ้างอิงจาก Alderfer. 1969: 142-175) ทฤษฎีนี้ได้ยุบทฤษฎีความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์ เหลือเป็นความต้องการเพียง 3 ระดับโดยความต้องการทั้ง 3 ระดับอธิบายได้ดังนี้

1. ความต้องการให้อยู่รอด (existence needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับความต้องการทางกายภาพ รวมทั้งความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง ทั้งนี้เพื่อให้การดำรงชีวิตให้อยู่รอด ดังนั้นหากเปรียบเทียบกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ ความต้องการอยู่รอดจึงเป็นความต้องการในระดับเดียวกับความต้องการทางร่างกาย และความต้องการด้านความปลอดภัยนั่นเอง
2. ความต้องการความสัมพันธ์กับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์กับบุคคลต่างๆ ในสังคม เทียบได้กับความต้องการทางสังคม (Social needs) นั่นเอง
3. ความต้องการเจริญเติบโต (growth needs) เป็นความต้องการด้านการพัฒนาไปสู่การเจริญเติบโตทั้งในด้านหน้าที่การงานและทางด้านจิตใจ ความต้องการระดับนี้สามารถเทียบได้กับความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (Esteem needs) และความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในชีวิตตัวเองนั่นเอง (self-actualization)

ทฤษฎี ERG ของ อัลเดอร์เฟอร์ (สิรินาตย์ กฤษฎาธาร. 2552; อ้างอิงจาก Alderfer 1969: 142-175) ไม่ได้กล่าวว่าความต้องการ 3 ระดับดังกล่าว จะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันแบบเป็นขั้นตอนกล่าวคือ ไม่ได้อธิบายว่าความต้องการในระดับที่ต่ำกว่าจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน ความต้องการขั้นที่สูงกว่าจึงจะถูกกระตุ้นให้เกิดความต้องการเข้ามาแทนที่ความต้องการเดิมได้ ในทฤษฎี ERG พิจารณาว่าความต้องการทั้ง 3 ระดับสามารถมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลได้พร้อมๆ กันไป และเขาไม่ได้กล่าวว่าเมื่อความต้องการในระดับใดระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองจนบรรลุความพึงพอใจแล้ว หลังจากนั้นจะทำลายแรงจูงใจในระดับนั้นให้หมดไปด้วยหรือไม่ ทฤษฎี ERG ยึดหลักความคับข้องใจ-ถดถอย (frustration – regression) เป็นตัวอธิบายความสัมพันธ์ในแต่ละระดับ โดยอธิบายว่าความต้องการในระดับต่ำกว่า เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับสูงขึ้นไปอีก แต่หากว่าความต้องการในระดับสูงกว่าที่เขาต้องการนั้นไม่สามารถบรรลุได้ก็จะทำให้เกิดความคับข้องใจ โดยความคับข้องใจนี้จะทำให้เขามีมุนะมากขึ้นในตอนต้น แต่หากว่าเขาแน่ใจว่าเขาไม่สามารถบรรลุความต้องการได้อย่างแน่นอน ความคับข้องใจนั้นจะแปรเป็นความหดหู่ ถดถอยและจะลดระดับความต้องการลงมาไปอยู่ในระดับเดิมที่เคยได้รับมาก่อน

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริช เบิร์ก (Herzberg)

เฮอริช เบิร์ก (Herzberg. 1959) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจ และได้สรุปปัจจัยในการจูงใจออกเป็น 2 ปัจจัยด้วยกันคือ

1. ปัจจัยเกี่ยวกับสุขอนามัย หรือการบำรุงรักษา (hygiene or maintenance factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่ทำ (job context) อยู่คือ ฐานะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับหัวหน้างาน กับเพื่อนร่วมงานและกับลูกน้อง เทคนิคในการบังคับบัญชา นโยบายขององค์กร และการบริหาร ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน เงินเดือน และเรื่องราวส่วนตัวที่ถูกกระทบโดยสภาพของงาน ปัจจัยบำรุงรักษานี้ ถ้าหากบกพร่องไปจะทำให้องค์กรมีปัญหาความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น เปรียบเสมือนร่างกายหากขาดปัจจัยที่จำเป็น(เช่น เกลือแร่ วิตามิน) ก็จะทำให้เจ็บป่วยได้
2. ปัจจัยตัวจูงใจ (Motivators) เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานที่ดี (good job context) และมีผลต่อความพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำคือ ความสำเร็จ (achievement) การยอมรับ (recognition) ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าและคุณลักษณะของงานนั้นๆ ปัจจัยจูงใจนี้จะช่วยทำให้คนอุทิศตัวให้กับองค์กรอันจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในที่สุด

ทฤษฎีการจูงใจของเฮอริชเบิร์กเป็นที่รู้จักและได้รับการยอมรับในวงการบริหารอย่างกว้างขวางและมีชื่อเรียกหลายชื่อด้วยกัน เช่น (Herzberg's Two-Factor Theory of Motivation. Motivation/Hygiene Theory. Motivation-Maintenance ฯลฯ

ทฤษฎี X และ Y ของดักลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor)

ดักลาส แมกเกรเกอร์ (Douglas McGregor) ได้ศึกษาสภาพภาพของมนุษย์และสรุปเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยรูปแบบการบริหารของนักบริหาร โดยเขาเสนอรูปแบบที่เกี่ยวกับบุคลิกลักษณะของคนซึ่งอยู่สุดปลายเข้ามาสองประเภท (Polarization) ทั้งนี้เพราะ McGregor มีแนวคิดว่ารูปแบบของการบริหารของนักบริหารแต่ละคนนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้หรือความเชื่อเกี่ยวกับผู้ใต้บังคับบัญชาของเขาว่าเป็นอย่างไร รูปแบบของคนสองประเภทดังกล่าว McGregor ให้เชื่อสมมติว่า “ทฤษฎี X” และ “ทฤษฎี Y”

“ทฤษฎี X” เชื่อว่าคนมีลักษณะดังนี้

1. คนส่วนใหญ่จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน พยายามทำงานให้น้อยที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
2. คนส่วนใหญ่ไม่มีใครมีความทะเยอทะยาน หลีกเลียงความรับผิดชอบ และชอบที่จะให้มีการสั่งการเพื่อที่จะทำอะไรเรื่องหนึ่ง
3. คนส่วนใหญ่มักมุ่งประโยชน์ส่วนตนไม่สนใจจะให้ความสนใจต่อความต้องการขององค์กรนัก
4. คนโดยธรรมชาติแล้วมักต่อต้านการเปลี่ยนแปลง
5. คนส่วนใหญ่ไม่มีใครฉลาดนัก ถูกชักจูงได้ง่าย

ความเชื่อดังกล่าวนี้จึงเป็นฐานคิดของการบริหาร ซึ่ง McGregor เรียกว่าการบริหารที่เน้นการควบคุม (management by control) McGregor ได้ตั้งคำถามว่ารูปแบบการบริหารแบบนี้ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับยุคสมัยปัจจุบัน (ยุคที่เขาเสนอแนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการบริหารทั้ง 2 แบบ ในขณะนั้น ค.ศ. 1960) หรือไม่เพียงใด ซึ่ง McGregor ก็ได้เสนอแนวทางเลือกใหม่ซึ่งเรียกง่าย ๆ ว่า “ทฤษฎี Y”

“ทฤษฎี Y” มีพื้นฐานมาจากงานของ Maslow เป็นส่วนใหญ่ “ทฤษฎี Y” เป็นทฤษฎีที่เชื่อว่าองค์กรต้องการจัดอุปสรรคต่างๆ ที่จะไปขัดขวางการพัฒนาของบุคคล นอกเหนือไปจากการตอบสนองต่อความต้องการด้านร่างกายและความปลอดภัยให้กับคนงานแล้ว องค์กรควรสร้างโอกาสให้คนงานได้บรรลุความต้องการขั้นสูงของเขาด้วย ด้วยเหตุนี้ประเด็นหลักของ “ทฤษฎี Y” จึงอาจสรุปได้ดังนี้

1. คนส่วนมากไม่ต่อต้านหรือไม่ยินดียินร้ายกับความต้องการขององค์กร การเกิดพฤติกรรมเช่นนั้นก็เป็นผลมาจากประสบการณ์ที่ได้รับในองค์กรมากกว่าเหตุอื่น
2. แรงจูงใจ ศักยภาพในการพัฒนา ความสามารถในการรับภาระความรับผิดชอบและความพร้อมที่จะผานพฤติกรรมของคนให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์กรล้วนแล้วแต่มีอยู่ในตัวคนงานทั้งสิ้นความรับผิดชอบของฝ่ายบริหารก็คือการทำให้คนงานตระหนักในสิ่งเหล่านี้และให้ไปเพื่อการพัฒนาตนเอง
3. งานที่เป็นหัวใจของฝ่ายบริหารจึงเป็นการจัดสภาพแวดล้อมขององค์กรและวิธีการดำเนินงานเพื่อให้คนงานบรรลุจุดมุ่งหมายของตนเอง โดยการใช้ความพยายามของเขาให้มุ่งไปที่จุดประสงค์ขององค์กร

ดังนั้นในการนำเอาทฤษฎีนี้ไปใช้จริง McGregor จึงเสนอให้องค์กรกระจายอำนาจการบริหารและมอบหมายอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้ลงสู่ระดับล่าง นอกจากนี้ McGregor ยังเสนอให้องค์กรขยายงานในระดับล่างให้กว้างขวางขึ้น กระตุ้นให้คนงานเข้าร่วมในการตัดสินใจและยอมให้สมาชิกขององค์กรประเมินผลการทำงานด้วยตนเอง (Self-evaluation)

ทฤษฎี Y คือภาพพจน์ของคนในแนวของมนุษยนิยม ซึ่งเชื่อว่าโดยธรรมชาติของมนุษย์เป็นคนดีดังนั้นจึงควรควบคุมตนเองได้ และการควบคุมตนเองได้นั้นก่อให้เกิดการปรับปรุงองค์การในเรื่องต่างๆ

1. การกระจายอำนาจ
2. การมอบหมายอำนาจหน้าที่
3. การขยายงาน
4. การมีส่วนร่วม
5. การบริหารโดยยึดเป้าหมาย

ข้อเสนอในการปรับปรุงองค์การย้ำให้เห็นความสำคัญของคนและช่วยให้คนหลุดพ้นจากการควบคุมขององค์การเป็นค่านิยมหลักของมนุษยนิยมที่เห็นว่าคนมาก่อนองค์การ

อนึ่ง ทฤษฎี X และ Y ของ McGregor ที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าเป็นทฤษฎีที่มุ่งอธิบายประเภทบุคคลมากกว่าที่จะมุ่งอธิบายความต้องการของคน แต่อย่างไรก็ตามประเภทของคนทั้งประเภท X และประเภท Y ได้บ่งชี้ไม่เพียงแต่บุคลิกลักษณะของเขาเท่านั้น แต่ยังมีนัยถึงความต้องการที่แบ่งอยู่ในบุคลิกลักษณะนั้นๆ ด้วย เช่น คนประเภท X จะต้องการความสุขโดยไม่ต้องการทำงาน แต่คนประเภท Y ต้องการความสุขโดยการทำงาน คนประเภท X ไม่ต้องการความรับผิดชอบ แต่คนประเภท Y ต้องการรับผิดชอบงานที่มีความสำคัญสูง เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน นักวิชาการและนักวิจัยได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน กับสิ่งแวดล้อมต่างๆ ทั้งหมดโดยส่วนรวมในการทำงาน รวมทั้งเน้นถึงมิติด้านความสัมพันธ์ กันระหว่างมนุษย์ด้วยกันเองอีกด้วยในการออกแบบการทำงาน เดวิส (Davis. 1977: 53)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นคำที่มีความหมายครอบคลุมทุกๆ เรื่องที่เกี่ยวกับจริยธรรมในการทำงาน และสภาพการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ก็เพื่อประเมินสภาพการทำงาน ความพอใจและความไม่พอใจของคนงาน การจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และการได้รับการยอมรับว่ามีส่วนต่อความมั่นคงและเสถียรภาพของสังคม (Merton. 1977: 55)

บลูสตัน (Bluestone. 1977: 43) มีความเห็นว่าการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น เป็นมิติใหม่ของความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับพนักงาน และสหภาพแรงงานกับฝ่ายบริหาร ความหมายของการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การยอมรับความจริงของฝ่ายบริหารในข้อเท็จจริงที่ว่า คนงานหรือพนักงานนั้นอยู่ในวัยผู้ใหญ่ในที่ทำงาน ทำให้พวกเขาอยู่ในสังคมที่เป็นสังคมขนาดใหญ่ ดังนั้นค่านิยมในเรื่องประชาธิปไตยจึงเป็นเรื่องที่ต้องยึดถือไว้เหมือนกับในระดับประเทศที่พลเมืองมีอิสระเสรีทั้งในขณะที่อยู่บ้าน รวมทั้งการสื่อสารต่างๆ ด้วย ซึ่งในที่ทำงานก็ควรจะเหมือนกัน ค่านิยมในเรื่องประชาธิปไตยนี้มาจากปัจเจกบุคคลโดยตรง รวมทั้งในเรื่องของการให้โอกาสแก่พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

โรโซล และซาเกอร์ (Rosow; & Zager. 1982: 1) กล่าวว่าในสหรัฐอเมริกาที่มีบริษัทจำนวนมาก ทั้งขนาดใหญ่และขนาดเล็ก มีการจ้างงาน การดูแลคนงาน และความสามารถในการจัดการบริหารคนงาน และการทำกำไรอย่างเป็นระบบ โดยผ่านการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งเรียกกันว่า “นวัตกรรมใหม่ของงาน” (Work Innovation) ซึ่งหมายถึงแนวทางใดๆ ก็ตามที่จะก่อให้เกิดความเป็นอิสระในการทำงานมากขึ้น มีความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น และมีความต้องการทักษะในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเป็นความปรารถนาของตัวพนักงานเอง ซึ่งทำได้โดยการออกแบบงานสำหรับบุคคลเข้าใหม่ โดยให้มีข้อมูลเพื่อใช้ในการพิจารณามากขึ้นเพื่อนำไปสู่การตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แบบเป็นกลุ่ม และการพัฒนาให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องของวงจรคุณภาพ (QC Circles) การทำงานเป็นทีม เป็นต้น

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์กรนำมาใช้ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มศักยภาพขึ้นในการทำงาน โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในเรื่องที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขาเองโดยคำจำกัดความนี้รวมไปถึงการมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพ กระบวนการทำงาน การออกแบบสินค้า การใช้ทรัพยากร ไปจนกระทั่งสภาพการณ์และความสัมพันธ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับงาน (Rubinstein. 1983: 115-116)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปรัชญาในการปรับปรุงผลิตภาพในการทำงาน โดยการเตรียมและกำหนดให้พนักงานมีโอกาสได้ใช้ความสามารถที่มีอยู่ปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงปรับปรุงในสิ่งที่องค์กรต้องการ ซึ่งการดำเนินการในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น กระทำได้โดยการทำการออกแบบงานขึ้นใหม่ อันเป็นช่วงของการพยายามที่จะวัด และกำหนดวิธีการปฏิบัติงาน หน้าที่และความรับผิดชอบในงาน โดยถ้าเราออกแบบงานให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแล้ว ผลลัพธ์ที่จะได้ตามมา ก็คือ การแบ่งมอบอำนาจให้กับพนักงานในแต่ละตำแหน่ง (Empowerment) ที่จะตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ตามขอบเขตอำนาจ (Bovee; et al. 1933: 413)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับซึ่งสมาชิกที่ทำงานในองค์กรพึงพอใจและเป็นความต้องการที่สำคัญของบุคคล โดยผ่านประสบการณ์ต่างๆ ของเขาเองจากการทำงานในองค์กร ดังนั้น การประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถจะประเมินได้โดยการวัดทั้งความต้องการที่สำคัญและจำเป็นและความต้องการที่สนองตอบความพึงพอใจ (Suttle. 1977: 4)

คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการที่องค์กรการใดองค์กรหนึ่งใช้ในการทำให้สมาชิกทุกระดับขององค์กร ได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงตกแต่งสภาพแวดล้อมขององค์กร วิธีการทำงาน และผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน ซึ่งกระบวนการนี้โดยคำนึงพื้นฐานแล้วมีวัตถุประสงค์ที่จะมุ่งเน้นไปสู่เป้าหมายในการที่จะส่งเสริมความมีประสิทธิภาพขององค์กร และปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน (American Society of Training and Development. 1983: 14)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ปฏิกริยาของบุคคลที่มีต่อการทำงาน หรือผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอันเนื่องมาจากประสบการณ์ในการทำงาน ดังนั้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน อาจหมายถึง ความรู้สึกทั้งหลายของบุคคลเกี่ยวกับทุกมิติของการทำงาน เช่น ความรู้สึกเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือผลประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจและความมั่นคง สภาพแวดล้อมการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับองค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลรวมทั้งคุณค่าที่แฝงอยู่ในงานของบุคคล (Guest. 1979: 76-77)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ระดับของความพึงพอใจของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อสิ่งที่สำคัญที่บุคคลต้องการ โดยผ่านประสบการณ์ในการทำงานของพวกเขาในองค์กรนั้น (Dubrin. 1988: 401)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถมองได้ในลักษณะกระบวนการในการช่วยประเมินองค์กรว่าในปัจจุบันองค์กรอยู่ในจุดใดระหว่างการเป็นองค์กรที่มีระบบที่แย่ที่สุด กับระบบที่ดีที่สุด แล้วนำมาใช้เป็นข้อมูลช่วยในการวางแผนว่าจะไปสู่องค์กรที่มีระบบที่ดีที่สุดได้อย่างไร โดยองค์กรที่มีระบบที่ดีที่สุดจะมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี (Ault. 1983: 132)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจแตกต่างกันไปตามมิติการรับรู้ของแต่ละคน เพราะต่างมีพื้นฐานภูมิหลัง ลักษณะอื่นๆ ที่เป็นลักษณะเฉพาะตัว บางคนอาจสนใจที่เนื้องาน บางคนสนใจสภาพแวดล้อม และค่าตอบแทน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้มีผลกระทบต่อ การรับรู้หรือความรู้สึก และก่อให้เกิดความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น (บุญแสง ชีวะภากร. 2533: 6)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง การปรับปรุงงานในองค์กรให้สมาชิกได้ตอบสนองความต้องการส่วนตน ผ่านประสบการณ์จากการทำงานในองค์กร(สิทธิโชค วรานุสันติกุล. 2531: 15)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีศักดิ์ศรีเหมาะสมกับเกียรติภูมิ และคุณค่าความเป็นมนุษย์ของบุคลากร นั่นก็คือ ชีวิตการทำงานไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ และสามารถสนองความต้องการพื้นฐานที่กำลังเปลี่ยนไปในแต่ละยุคสมัย (ดิน ปรัชญพฤทธิ์. 2530: 266)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ชีตหรือระดับที่แต่ละคนพอใจในหน้าที่การงาน เพื่อนร่วมงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (บุญเจือ วงษ์เกษม. 2529: 29)

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน นักวิชาการ และนักวิจัยได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ดังนี้

เดลลามอส และทาคีซาวา (Dellamotte; & Takezawa. 1984: 254) เสนอว่ามิติที่เป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นมีอยู่ 5 มิติ ดังนี้

1. เป้าหมายดั้งเดิม (Traditional goals) หมายถึง เป้าหมายที่เกี่ยวข้องกับสภาพการทำงานเดิมๆ ที่เป็นปัญหามานานแล้วในองค์กร เช่น ในเรื่องของชั่วโมงการทำงาน ความปลอดภัยในการทำงานอันเป็นเป้าหมายที่ต้องการจะแก้ไข เพื่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยใช้วิธีการใหม่ๆ

2. มีการปฏิบัติต่อพนักงานที่ทำงานอยู่อย่างเป็นธรรมและเหมาะสม (Fair treatment at work) หมายถึง จะต้องมีความเป็นธรรมในการปฏิบัติต่อพนักงานในทุกมุมมอง ทั้งจากมุมมองของพนักงานในองค์กร และกลุ่มต่างๆ ในสังคม

3. มีอิทธิพลในการตัดสินใจ (Influence of decisions) คือ การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสในการตัดสินใจ โดยเฉพาะในเรื่องการพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดความแปลกแยกกับการพัฒนานั้น อันเนื่องมาจากการขาดอำนาจที่จะต่อรองของพนักงาน

4. ความท้าทายของเนื้อหา (Challenge of work content) หมายถึง งานที่พนักงานทำนั้นมีความท้าทาย และมีความสัมพันธ์กับโอกาสก้าวหน้าในอาชีพนั้นของพนักงาน

5. ชีวิตการทำงาน (Work life) ชีวิตการทำงานนั้นเป็นกระบวนการในการพัฒนารูปแบบหนึ่งอันเป็นกระบวนการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของพนักงานซึ่งต้องดำเนินไปตลอดชีวิตของการทำงาน และมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัว และสังคมของคนงาน

วัลตอน (Walton. 1973: 436) ใช้เกณฑ์ชีวิต 8 มิติ ในการที่จะพิจารณาถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ดังนี้คือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ (Adequate and fair compensation) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับรายได้ประจำ คือ ค่าจ้างหรือเงินเดือนหรือเงินตอบแทนและผลประโยชน์เกื้อกูลจากการทำงานอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามอัตภาพของตน และเป็นไปตามมาตรฐานการครองชีพที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานที่ต้องปฏิบัติของตนกับงานในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติของคนอื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน

2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและความปลอดภัย (Safe and healthy environment) หมายถึง สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางด้านจิตใจของสถานที่ทำงานอยู่ในสภาพที่ไม่ต้องเสี่ยงภัยมากเกินไป มีการคำนึงถึงความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ และในขณะเดียวกันก็มีสภาพที่เอื้ออำนวยในการปฏิบัติงานทำได้อย่างสะดวกสบายและไม่เป็นอันตรายต่อร่างกายและจิตใจของพนักงาน

3. เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถ (Development of human capacities) หมายถึง ความมากน้อยของโอกาสในการเสริมความสามารถในการทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น โดยการให้บุคคลได้มีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ สามารถควบคุมงานด้วยตนเองได้ สามารถใช้ทักษะความรู้ ความสามารถที่มีอยู่ รู้จักหา หรือได้รับสารสนเทศความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน

แนวทางปฏิบัติและความสามารถคาดคะเนผลของการปฏิบัติได้ถูกต้องเหมาะสม และมีการวางแผนการทำงาน และได้มีส่วนช่วยในการทำงานทุกๆ ขั้นตอน

4. ลักษณะงานส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงในงานให้แก่พนักงาน (Growth and Security) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานมากขึ้น ได้รับการเตรียมความรู้และทักษะเพื่อหน้าที่ที่สูงขึ้น มีโอกาสประสบความสำเร็จในงานตามความมุ่งหวัง อันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ครอบครัว และผู้เกี่ยวข้อง และมีความมั่นคงในอาชีพและรายได้หรือหน้าที่ที่ได้รับ

5. การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration) หมายถึง การทำงานร่วมกันในองค์การโดยที่บุคคลที่ทำงานนั้นมีโอกาสที่จะปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ มีโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้า และมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงานในการทำงาน

6. ลัทธิรัฐธรรมนูญในการทำงาน (Constitutionalism) หมายถึง ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม โดยการทำงานในองค์การนั้นจะต้องเคารพในสิทธิส่วนบุคคล มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย หรือมีเสรีภาพในการพูด มีความเสมอภาคในเรื่องต่างๆ ของงานตามความเหมาะสมและให้ความเคารพต่อความเป็นมนุษย์ด้วยกันของเพื่อนร่วมงาน

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตโดยรวม (The total life space) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสได้ใช้ชีวิตในการทำงานและชีวิตส่วนตัวนอกองค์การอย่างสมดุล หรือแบ่งเวลาให้มีสัดส่วนเหมาะสมระหว่างการใช้เวลาสำหรับกิจกรรมประจำวันของตน คือ งาน ครอบครัว และสังคม

8. งานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยเฉพาะการคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social relevance) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกและยอมรับว่างานที่ตนเองทำนั้นมีความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆ ทั้งในด้านผลผลิต หรือการกำจัดของเสียต่างๆ จากการดำเนินงาน เป็นต้น รวมทั้งการให้ความร่วมมือกับชุมชนหรือสังคมหรือหน่วยงานอื่นใดในการกระทำกิจกรรมเพื่อสาธารณประโยชน์

อิวส์ และคัมมิงส์. (1985: 198-199) เสนอว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วยลักษณะต่างๆ ดังนี้

รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ (Adequate and fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานที่สังคมกำหนดไว้ และมาตรฐานของผู้รับ มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

สภาพที่ทำงานที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย (Safety and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณา

จากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะ และความสามารถหลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง มีความมั่นคงในอาชีพ

ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับ และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม

ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัว (The Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยรวม มีความสมดุลของการทำงานกับการใช้เวลาว่าง และเวลาที่ให้กับครอบครัวมีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาวะหน้าที่ที่รับผิดชอบ

และสุดท้าย คือ ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าการอำนวยความสะดวกและรับผิดชอบต่อสังคม

ประวัติความเป็นมาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ธนาคารแห่งประเทศไทยตั้งแต่เมื่อก่อนมีธนาคารเกิดขึ้นในโลกมาจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลาหลายพันปี และการที่ธนาคารถือกำเนิดขึ้นในสังคมโลก ไม่ว่าเวลาจะผ่านมานานสักเพียงไร ไม่ว่าจะอยู่ในยุคสมัยใดก็ตาม ธนาคารได้คงความสำคัญในการช่วยขับเคลื่อน นำพาระบบเศรษฐกิจให้เจริญก้าวหน้าไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง นับจากรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวเป็นต้นมา เป็นช่วงเวลาที่โลกตะวันตกได้ขยายเส้นทางการค้าทางทะเลมาสู่ดินแดนสยามเป็นอย่างมาก トラバจนกระทั่งรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เศรษฐกิจและการค้าของสยามเจริญขึ้นอย่างรวดเร็ว ก่อให้เกิดความต้องการทางการเงินตราและสถาบันการเงินของประเทศที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการค้าขาย

แนวพระราชดำริเรื่องธนาคารหรือการแบ่งกันนั้น พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรรราชหฤทัย (พระโอรสองค์ที่ 76 ในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยประสูติจากเจ้าจอมมารดาห่วง) ซึ่งขณะนั้นทรงดำรงตำแหน่งเสนาบดีกระทรวงพระคลังมหาสมบัติในพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงมีหนังสือกราบบังคมทูลพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ดังความตอนหนึ่งว่า “การแบ่งกันของบ้านเมืองไม่ต้องสงสัยว่าถ้าไทยมีอำนาจในการนี้ขึ้นได้เพียงใด ก็

เท่ากับเป็นไทยแก้ตัวขึ้นเพียงนั้น พิณนธ์เป็นเครื่องป้องกันผลประโยชน์ของบ้านเมืองฝ่ายการพลเรือน ทหารเป็นเครื่องรักษาผลประโยชน์ในการอุกฉกรรจ์ กำลังทั้งสองฝ่ายนี้เมื่อพร้อมจึงนับว่าเป็นกำลัง ถ้าขาดฝ่ายหนึ่งก็ไม่มีองค์”

พระเจ้าน้อยยาเธอ กรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย ทรงเป็นเสนาบดีที่มีพระปรีชาสามารถมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการคลัง การเงิน และการธนาคารของประเทศ ทรงริเริ่มก่อตั้งต้นแบบธนาคารไทย จนทรงได้รับการขนานนามว่าเป็น “พระบิดาแห่งการธนาคารไทย” ด้วยเหตุหลังจากที่พระองค์ได้ร่วมเดินทางเสด็จประพาสยุโรปกับพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว จึงทรงตระหนักถึงความจำเป็นที่ประเทศไทยจะต้องมีธนาคารกลาง ดูแลระบบการเงินและการธนาคารเป็นของตนเอง เพื่อความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจของประเทศ จึงตัดสินใจจัดตั้งธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทยขึ้นทดลองดำเนินการ นามว่า “บุคคัลภย์” (Book Club) เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 4 ตุลาคม พ.ศ. 2447 ณ ตึกของพระคลังข้างที่ ตำบลบ้านหม้อ ด้วยเงินลงทุนจำนวน 30,000 บาท โดยมีพระสรรพการหิรัญกิจ เป็นผู้จัดการ การดำเนินงานในระยะแรกนั้น เป็นการทดลองดำเนินงานจึงเปี่ยมเบนให้เป็นภาพของกิจการห้องสมุดแทน แต่การดำเนินธุรกิจที่แท้จริงเป็นการดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ปรากฏว่ากิจการบุคคัลภย์ดำเนินไปได้ด้วยดี “บุคคัลภย์” จึงเปรียบเสมือนรากแก้วของธนาคารไทย

กิจการของ “บุคคัลภย์” เจริญรุดหน้า จนเมื่อวันที่ 30 มกราคม พ.ศ. 2449 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงออกประกาศพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้จัดตั้งธนาคารพาณิชย์ของคนไทยขึ้นมา ภายใต้ชื่อว่า “บริษัท แแบกส์สยามกัมมาจล ทุนจำกัต” ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ได้อย่างเป็นทางการ ด้วยทุนจดทะเบียนเริ่มแรก 3,000,000 บาท โดยแบ่งหุ้นทั้งหมดออกเป็น 3,000 หุ้น ราคาหุ้นละ 1,000 บาท องค์ผู้สถาปนาธนาคารเป็นผู้ลงทุนแรกตั้งรายใหญ่ที่สุด โดยทรงถือหุ้นร้อยละ 16.8 นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย ซึ่งมีสำนักงานอยู่ที่ตลาดน้อย และนับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย โดยได้รับพระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ใช้ “ตราอาร์มแผ่นดิน” เป็นตราประจำธนาคาร จึงนับเป็นธนาคารแห่งแรกที่ได้มีข้อความจารึกพิเศษว่า “ตั้งโดยพระบรมราชานุญาต” อยู่บริเวณด้านล่างเป็นกรณีพิเศษ ต่อมาใน สมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงยกเลิกตราอาร์มแผ่นดิน และเปลี่ยนเป็นตราครุฑ ธนาคารจึงได้ใช้ “ตราครุฑ” แทนตราอาร์มแผ่นดินตั้งแต่นั้นมา

บริษัท แแบกส์สยามกัมมาจล ทุนจำกัต ได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ กิจการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการจากตำบลบ้านหม้อ มาตั้งอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ ในปี พ.ศ. 2451 ที่ตำบลตลาดน้อย อันเป็นย่านธุรกิจการค้าที่สำคัญ โดยจ้างชาวอิตาลี ออกแบบตึกที่ทำการ 2 ชั้น หันหน้าสู่แม่น้ำเจ้าพระยา ด้านข้างตึกที่ทำการกรมศุลกากร ส่วนด้านหลังใกล้ถนนเจริญกรุง ซึ่งมีค่าก่อสร้างประมาณ 300,000 บาท

แบงก์สยามกัมมาจล ได้ดำเนินการด้วยความเจริญรุดหน้ามาเป็นลำดับ กิจการขยายตัวและเติบโตขึ้น อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขยายงานด้านการวางระบบสาขา ซึ่งแบงก์สยามกัมมาจลเป็นธนาคารแห่งแรกของไทย ที่ริเริ่มนำระบบธนาคารพาณิชย์แบบสาขาเข้ามาใช้

โดยเมื่อปี พ.ศ. 2454 แแบงก์สยามกัมมาจล ได้ทดลองเปิดที่ทำการ “สาขาทำนํ้าราชวงศ์” ขึ้น และเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2455 ในตึกที่ทำการของธนาคารจีนสยาม บริเวณทำนํ้าราชวงศ์ ด้วยเหตุที่กรุงเทพฯ ยุคราชกาลที่ 5 และรัชกาลที่ 6 ทำนํ้าราชวงศ์ ถือได้ว่าเป็นย่านการค้าที่สำคัญที่สุดแห่งหนึ่ง คือเป็นท่าขนถ่ายสินค้าลงเรือเล็กเพื่อไปขึ้นเรือใหญ่ที่จอดอยู่กลางแม่น้ำ ทั้งยังเป็นท่าเรือต้นทางของสายการเดินทางเรือขึ้นล่องติดต่อกับเมืองชายฝั่งทะเลของไทย เช่น ชลบุรี จันทบุรี และบ้านดอน สุราษฎร์ธานี ดังนั้น ย่านทำนํ้าราชวงศ์ จึงเป็นศูนย์กลางการค้าของพ่อค้าชาวจีนที่ดำเนินธุรกิจส่งสินค้าไปขายต่างประเทศ มีท่าเรือสำเภาขึ้นล่องค้าขายกับเมืองจีน และมีร้านค้าของชาวจีนตั้งอยู่เป็นจำนวนมาก

ทว่า ตั้งแต่ปลายสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว เป็นต้นมา เศรษฐกิจการค้าระหว่างประเทศ โดยเฉพาะการค้าข้าว ตกต่ำลงมาก พ่อค้าจีนที่ทำการค้าข้าวหลายรายต้องเลิกกิจการไป ส่งผลให้หนี้ของธนาคารหลายแห่งกลายเป็นหนี้เสีย ภาวะการค้าข้าวตกต่ำเช่นนี้เกิดขึ้นต่อเนื่องกันหลายปี ธนาคารจีนสยามซึ่งขาดเงินทุนหมุนเวียนอยู่แล้ว จึงต้องปิดกิจการลงเมื่อปี พ.ศ. 2456 แแบงก์สยามกัมมาจล ซึ่งมีตัวแทนธนาคารอยู่ในตึกที่ทำการของธนาคารจีนสยาม จึงได้รับผลกระทบอย่างรุนแรงไปด้วย และทำให้ต้องปิดสาขาทำนํ้าราชวงศ์ลงในปีนั้นเอง

แม้ว่าแบงก์สยามกัมมาจลสาขาทำนํ้าราชวงศ์ จะเปิดดำเนินการได้เพียงไม่นาน แต่ก็นับว่าแบงก์สยามกัมมาจลเป็นธนาคารแห่งแรกของไทยที่นำระบบธนาคารพาณิชย์แบบสาขามาใช้

ในปี พ.ศ. 2451 บริษัท แแบงก์สยามกัมมาจล จำกัด ได้ย้ายที่ทำการจากตำบลบ้านหม้อ มาอยู่อาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ที่ตำบลตลาดน้อยริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา จนกระทั่ง พ.ศ. 2482 เกิดสงครามโลกครั้งที่ 2 รัฐบาลประเทศไทยเห็นควรเปลี่ยนชื่อประเทศให้สอดคล้องกับชื่อของชนชาติ จาก “สยาม” เป็น “ไทย” แล้ว แแบงก์สยามกัมมาจล จึงเปลี่ยนชื่อมาเป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์” เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล และได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด” นับตั้งแต่วันที่ 27 มกราคม พ.ศ. 2482 เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์และยุคสมัย โดยมีสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์และกระทรวงการคลังเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่

จวบจนกระทั่งปี พ.ศ. 2514 จึงได้ขยายงานรองรับความเติบโต โดยย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ ไปที่ถนนเพชรบุรี ซึ่งเป็นถนนสายธุรกิจที่เกิดขึ้นใหม่ในขณะนั้น ส่วนอาคารเดิมเปลี่ยนเป็นสาขาตลาดน้อย

เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2536 ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้เข้าร่วมจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ จึงได้เปลี่ยนชื่อมาใช้ให้สอดคล้องกับสถานะภาพของบริษัทมหาชน จำกัด และธนาคารได้จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยใช้ชื่อว่า “ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)” และใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “THE SIAM COMMERCIAL BANK PUBLIC COMPANY LIMITED” ซึ่งเป็นชื่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

ธนาคารไทยพาณิชย์ ยังคงดำเนินงานภายใต้ปณิธานอันแน่วแน่ด้วยคุณภาพควบคู่คุณธรรมและด้วยวิสัยทัศน์อันก้าวไกลในการปรับตัวเพื่อเตรียมพร้อมสู่ยุคเศรษฐกิจ และนโยบายการก้าวสู่ระดับมาตรฐานสากล โครงการไทยพาณิชย์ ปาร์ค พลาซ่า จึงถือกำเนิดขึ้นพร้อมกับ สำนักงาน

ใหญ่แห่งใหม่ของธนาคารไทยพาณิชย์ ตั้งอยู่บริเวณถนนรัชดาภิเษก ใกล้สี่แยกรัชโยธิน โดยเปิดอย่างเป็นทางการ เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2539 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในโครงการ ที่มีทั้งความสวยงาม ทันสมัยสมบูรณ์พร้อมด้วยเทคโนโลยีและสิ่งอำนวยความสะดวก ควบคุมด้วยระบบ BAS (Building Automation System) ทั้งในด้านเครื่องปรับอากาศ ไฟฟ้า น้ำประปา ที่สนองตอบนโยบายของรัฐบาล ในการประหยัดพลังงาน อีกทั้งมีความงดงามด้านสถาปัตยกรรมที่มีเอกลักษณ์ โดดเด่น ผสมผสาน ความทันสมัย และการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมเข้าด้วยกัน

จวบจนถึงปีที่ 100 ของการก่อตั้งธนาคารไทยพาณิชย์ หรือ บริษัท สยามกัมมาจล ทุน จำกัด ในปี พ.ศ. 2550 สถาบันแห่งนี้มิได้มุ่งเพียงการดำเนินธุรกิจในฐานะที่เป็นธนาคารพาณิชย์ไทย แห่งแรกเท่านั้น หากแต่ยังอุทิศตนเต็มความสามารถเพื่อสร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าแก่ ระบบการเงินการธนาคาร และเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ถือเป็นแบบอย่างของธนาคารไทย และเป็นรากฐานในการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญของชาติ การฉลองในโอกาสครบรอบ 100 ปี ธนาคาร ไทยพาณิชย์ ธนาคารแห่งแรกของคนไทย จึงควรค่าแก่การยกย่องให้เป็นเหตุการณ์สำคัญทาง ประวัติศาสตร์ของประเทศไทยเช่นกัน

นอกจากนั้น ด้วยความตระหนักและรำลึกในพระมหากรุณาธิคุณของ พระบาทสมเด็จพระ จุลจอมเกล้าอยู่หัว “พระปิยมหาราช” รัชกาลที่ 5 ที่ได้พระราชทานอำนาจพิเศษ จัดตั้ง บริษัทแบงก์ สยามกัมมาจล ทุน จำกัด เป็นธนาคารของคนไทยแห่งแรกขึ้น กอปรด้วยพระปรีชาสามารถของพระ เจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศรราชหฤทัย “พระบิดาแห่งการธนาคารไทย” ที่ได้ทรงริเริ่มก่อตั้ง ธนาคารและได้ดำเนินธุรกิจการเงินการธนาคารเจริญก้าวหน้าเป็นธนาคารชั้นนำของประเทศ พนักงนธนาคารไทยพาณิชย์ จึงได้มีดำริร่วมกันจัดหาทุนในการจัดสร้าง พระบรมราชานุสาวรีย์และ พระอนุสาวรีย์ เพื่อประดิษฐานไว้เคารพสักการะบูชา และเป็นอนุสรณ์สถานเชิดชูสถาบันการเงินของ ชาติ เป็นมิ่งขวัญสิริมงคลอันสูงสุดของพนักงานทุกคน และประชาชนทั่วไป โดยได้ทำพิธีเปิดอย่าง เป็นทางการเมื่อวันที่ 30 มกราคม 2543

นับเป็นเวลาศตวรรษที่ผ่านมา ที่ธนาคารไทยพาณิชย์แห่งนี้ได้รับพระราชทานพระบรม รา ชานุญาติให้ตั้ง “บริษัท แบงก์สยามกัมมาจล ทุน จำกัด” นับเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกของคนไทย ตราบจนปัจจุบัน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) มิได้มุ่งเพียงการดำเนินธุรกิจในฐานะที่เป็น ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งแรกเท่านั้น หากแต่ยังอุทิศตนเต็มความสามารถเพื่อสร้างความมั่นคงและ ความเจริญก้าวหน้าแก่ระบบการเงิน การธนาคารและเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ ดังปณิธานของ ธนาคาร 6 ประการ ที่ได้ยึดมั่นเสมอมาว่า

1. มุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ
2. ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน
3. เชื่อมั่นในคุณค่าของคน
4. ตั้งมั่นต่อการบริหารด้วยคุณภาพและความชอบธรรม
5. ยึดมั่นในความซื่อสัตย์ ซื่อตรง และมีวัฒนธรรมที่ดีงาม
6. ถือมั่นต่อการมีส่วนร่วมในสังคมและประเทศชาติ

ด้วยมุ่งมั่นต่อการให้บริการที่เป็นเลิศ ธนาคารไทยพาณิชย์ได้พัฒนาการบริการด้วยจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี และเข้าใจความต้องการของลูกค้า ด้วยการริเริ่มและคิดค้นปรับปรุงกิจการ ทั้งในด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ รวมทั้งบริการทางการเงินทุกประเภท เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ได้แก่ บริการบัตรเครดิต บริการการค้าต่างประเทศ บริการเสริมพิเศษอื่นๆ ครบวงจรและสมบูรณ์แบบ รวมทั้งบริการอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้ง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าอย่างครบวงจร ธนาคารไทยพาณิชย์ ได้นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการลูกค้า เริ่มด้วยการนำระบบบริการเงินด่วน ATM เข้ามาใช้บริการเป็นธนาคารแรก การวางรากฐานระบบธนาคารอิเล็กทรอนิกส์แบงก์กิ้งที่ลูกค้าสามารถใช้บริการต่างๆ ของธนาคารได้สะดวก รวดเร็ว ไม่ว่าจะอยู่ที่ไหน เวลาใด

ธนาคารไทยพาณิชย์พัฒนาเครือข่ายการบริการครอบคลุมทั่วประเทศ รวมทั้งรองรับความต้องการของลูกค้าได้ทั่วโลก จากปณิธานที่มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นเลิศ ธนาคารได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO ครอบคลุมธุรกิจบริการของธนาคารด้วยมาตรฐานสากลและเป็นที่ยอมรับ ด้วยการประกาศรางวัลเกียรติคุณจากองค์กรและสถาบันต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก รางวัลที่ธนาคารได้รับในปี 2554 ได้แก่

รางวัลด้านองค์กร ภาพรวมการดำเนินงาน

1. Best Bank in Thailand จาก Euromoney
2. Best Bank in Thailand จาก Global Finance
3. Best Domestic Bank จาก The Asset
4. Best Bank in Thailand จาก Alpha Southeast Asia
5. Best Bank in Thailand จาก FinanceAsia
6. Asia's Best Brand Awards จาก CMO Asia
7. Gallup's Great Workplace Award จาก Gallup
8. The Finance Company of the Year จาก Asian Banking & Finance
9. Best Investor Relations จาก Corporate Governance Asia
10. Corporate Governance Asia Recognition Award จาก Corporate Governance Asia
11. Best in Social Media in Asia จาก Global Finance
12. Thailand's Best Website จาก Asian Banking & Finance
13. Trusted Brand in the Bank category จาก Reader's Digest

รางวัลด้านธุรกิจ

กลุ่มลูกค้าบุคคล

1. Bank Private Bank in Thailand จาก FinanceAsia
2. Best Wealth Management Bank จาก Alpha Southeast Asia
3. Trusted Brand in Credit Card Issuing Bank จาก Reader's Digest

กลุ่มลูกค้าธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจตลาดทุนและตราสารหนี้

1. Bonds (Corporate) Deal of the Year in Asia Pacific จาก The Banker
2. Project Finance International Award 2010 in category of AP Local Bank Deal

จาก Project Finance International

3. Best Project Finance Deal of the Year in Southeast Asia 2010

จาก Alpha Southeast Asia

4. Best Mobile Payment/Cross Border Solutions of the Year in Southeast Asia 2010 จาก Alpha Southeast Asia

5. Best Transaction Bank in Thailand จาก The Asset

6. Best Bond House in Thailand จาก FinanceAsia

7. Best Domestic Custodian in Thailand จาก The Asset

8. Best Local Cash Management Bank จาก Asiamoney

9. Best Cash Management Bank in Thailand จาก The Asset

10. Best Cash Management Bank จาก Alpha Southeast Asia

11. Best Foreign Exchange Provider จาก Global Finance

12. Best Exchange Rate Contributor Award จาก Thomas Reuters

13. Recognition for Floating Rate Bond Activities จาก ธนาคารแห่งประเทศไทย

14. Best Market Contributor 2010 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

15. Top Underwriter 2010 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

16. MOF Award 2010 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

17. Deal of the Year 2010 จากสมาคมตลาดตราสารหนี้ไทย

ธุรกิจบริษัทในเครือ

1. Trusted Brand in Investment Fund (บลจ. ไทยพาณิชย์) จาก Reader's Digest

2. Outstanding Securities Company Awards – Institutional Investors (บล.ไทยพาณิชย์) จากตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ผู้บริหาร

1. Asia's Best CEO จาก Corporate Governance Asia

2. Asia's Best CFO จาก Corporate Governance Asia

3. Best CEO in the Financial Institution category จากสมาคมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

4. Best CFO in the Financial Institution category จากสมาคมนักวิเคราะห์หลักทรัพย์

ความสำเร็จที่เกิดขึ้นเป็นผลจากการที่ธนาคารได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินธุรกิจอย่างมีประสิทธิภาพและหยั่งรากลึก ภายใต้โครงการปรับปรุงธนาคารมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2545 โครงการปรับปรุงธนาคารประสบความสำเร็จอย่างยิ่ง ในการปรับเปลี่ยนรูปแบบและกระบวนการดำเนินธุรกิจ ปรับปรุงระบบงานและขั้นตอนการทำงาน กระตุ้นและปลูกฝังความร่วมมือร่วมใจของพนักงาน รวมถึงสร้างให้ลูกค้ามีความผูกพันกับธนาคาร ในขณะเดียวกัน ธนาคารได้จัดให้ธุรกิจด้านการเงินในกลุ่มธุรกิจไทยพาณิชย์มีความเชื่อมต่อนี้เป็นหนึ่งเดียวกันเพื่อสร้างความเป็นกลุ่มการเงินที่ให้บริการครบวงจรที่โดดเด่นในตลาดการเงินของประเทศ รวมถึงการสร้าง Brand อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารสามารถให้บริการได้เป็นที่ประทับใจของลูกค้า และมุ่งไปสู่เป้าหมายหรือวิสัยทัศน์ของธนาคารในการที่จะเป็นธนาคารที่ผู้ถือหุ้น ลูกค้า และพนักงานเลือกจากการประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นเครื่องประกันได้ถึงความพยายามที่ไม่เคยหยุดยั้ง

บุคลากรนับเป็นหัวใจสำคัญในการให้บริการที่ดีแก่ลูกค้า ด้วยปณิธานที่ยึดมั่นต่อการทำงานร่วมกัน และเชื่อมั่นในคุณค่าของคน ธนาคารไทยพาณิชย์ ส่งเสริมการเรียนรู้ การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณภาพขององค์กร เป็นนักการธนาคารมืออาชีพ ที่มีความพร้อมซึ่งความรู้ ความสามารถ และทักษะทางธุรกิจ สามารถให้คำแนะนำ ปรัชญาทางการเงินให้กับลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ธนาคารจึงได้ลงทุนสร้างศูนย์ฝึกอบรมที่สำนักงานใหญ่ . ศูนย์ฝึกอบรมหาดตะวันรอน. ศูนย์ฝึกอบรม เชียงใหม่ และล่าสุดศูนย์ฝึกอบรมที่สำนักงานชิดลม เพื่อพัฒนาพนักงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในทุก ๆ ด้าน การตั้งมั่นต่อการบริหารด้วยคุณภาพและความชอบธรรม ถือเป็นอีกหนึ่งปณิธานที่องค์กรได้ยึดถือตลอดมาโดยมุ่งเน้นแนวทางการบริหารแบบ มืออาชีพ สรรหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อสร้างผลกำไรและประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า และผู้ถือหุ้นธนาคารไทยพาณิชย์ ได้ยืนหยัดคู่กับคนไทยมาทุกยุคทุกสมัย ด้วยตระหนักถึงการมีส่วนร่วมในสังคมและประเทศ ธนาคารไทยพาณิชย์มุ่งมั่นต่อการส่งเสริมระบบเศรษฐกิจของไทย ให้สอดคล้องกับนโยบายเศรษฐกิจการคลัง และสังคมของประเทศ ภาวะที่ประเทศขาดแคลนเงินออม ธนาคารได้ เร่งระดมเงินออมและการสนับสนุนสินเชื่อ เพื่อให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และความจำเป็นในการพัฒนาโครงสร้างด้านธุรกิจ ไม่ว่าจะเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ ขนาดกลาง หรือขนาดย่อม ธนาคารมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพให้แก่ธุรกิจที่เป็นพื้นฐานสำคัญของประเทศ ในด้านสังคมธนาคารได้เล็งเห็นความสำคัญในการศึกษาของเด็กและเยาวชน การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมไทยการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในทุกด้าน

จากปณิธานและความมุ่งมั่นที่ดำเนินมาว่าหนึ่งศตวรรษ ด้วยการพัฒนาที่ไม่หยุดยั้งตามพันธกิจของธนาคาร วันนี้ธนาคารไทยพาณิชย์ไม่เพียงสถาบันการเงินที่อยู่คู่กับสังคมไทย เป็นรากฐานสำคัญในการพัฒนาระบบเศรษฐกิจของประเทศเท่านั้น ธนาคารไทยพาณิชย์ยังมีวิสัยทัศน์ ที่จะเป็นธนาคารที่ดีเลิศของคนไทย ควบคู่ไปกับการกิจการในการมุ่งสร้างคุณค่าบริการเพื่อลูกค้าสร้างผลตอบแทนแก่ผู้ถือหุ้น เสริมความมั่นคงให้พนักงาน และสืบสานคุณค่าสู่สังคมตลอดไป

ไบโพร้เติบโตใหญ่

นับตั้งแต่ปี พ.ศ.2449 ธนาคารไทยพาณิชย์ ในยุคเริ่มก่อตั้งในนาม “บริษัท แแบงก์สยาม กัมมาจล จำกัด” ด้วยทุนจดทะเบียนเพียง 3,000,000 บาท ปัจจุบันธนาคารก้าวเข้าสู่ ปีที่ 100 มีทุนจดทะเบียน 70,000,000,000 บาท พร้อมกับขนาดสินทรัพย์ที่เพิ่มขึ้นเป็นกว่า 1,000,000 ล้านบาท ก้าวขึ้นเป็นธนาคารใหญ่เป็นอันดับ 3 ของประเทศ

จุดเด่นของผลประกอบการปี 2552 ท่ามกลางความผันผวนทางเศรษฐกิจของปี 2552 ธนาคารยังสามารถแสดงกำไรสุทธิในระดับสูงและดีกว่าที่คาดไว้ รายการสำคัญของผลประกอบการดังต่อไปนี้แสดงให้เห็นถึงความแข็งแกร่งและความสามารถในการรองรับความท้าทายต่าง ๆ ของธนาคาร ธนาคารมีกำไรสุทธิจำนวน 20,760 ล้านบาทในปี 2552 ซึ่งเป็นระดับที่สูงใกล้เคียงกับกำไรสุทธิที่ธนาคารเคยทำได้สูงเป็นประวัติการณ์ในปี 2551 จำนวน 21,414 ล้านบาท โดยมีอัตราผลตอบแทนต่อส่วนของผู้ถือหุ้น (ROE) ที่สูงที่สุดเมื่อเทียบกับสถาบันการเงินส่วนใหญ่ที่ร้อยละ 15.5 และร้อยละ 1.6 ตามลำดับ (รายงานประจำปี ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน). 2552) ตราสัญลักษณ์เพื่อฉลอง 100 ปี ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ดังนี้



ภาพประกอบ 3 ตราสัญลักษณ์เพื่อฉลอง 100 ปี ของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

ไบโพธิ์: เปรียบเสมือนหัวใจและเป็นสัญลักษณ์ตัวแทนของธนาคาร ซึ่งมีจิตใจพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าและเต็มเปี่ยมไปด้วยคุณธรรม

สีม่วง: เป็นสีที่มีพลังอำนาจ สุขุม แต่ในอีกด้านหนึ่งก็เป็นการสื่อถึงการเป็นธนาคารที่ก่อกำเนิด โดยพระมหากษัตริย์

สีเหลือง: เส้นทั้ง 12 เปรียบเสมือนการพัฒนาตลอดเวลา 12 เดือน ที่ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ 100 ปี: เลข 1: การเป็นธนาคารไทยแห่งแรก ผสานกับเลข 00 ซึ่งมีรูปแบบในสัญลักษณ์ของ Infinity หมายถึง การพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง และยาวนานของธนาคารไม่มีที่สิ้นสุด และรวมถึงความหมายของการครบรอบ 100 ปี จะเห็นได้ว่า ตราสัญลักษณ์ 100 ปี ธนาคารไทยพาณิชย์ มีความหมายที่ลึกซึ้งซึ่งสมกับที่ธนาคารไทยพาณิชย์ ในฐานะธนาคารแห่งแรกของคนไทย ที่มุ่งมั่นดำเนินธุรกิจด้วยเจตนารมณ์อันแน่วแน่ ในการสืบสานตำนานความยิ่งใหญ่ร้อยปีของธนาคารไทยพาณิชย์ให้เจริญก้าวหน้า และนำมา ซึ่งคุณประโยชน์สูงสุดแก่สังคมไทย ทำให้บทบาทของธนาคารที่ได้ดำเนินการมาแต่อดีตตราจบจน ปัจจุบันเป็นสิ่งที่ธนาคารภูมิใจ และจะดำรงไว้สืบไป ให้สมกับที่พระเจ้าบรมวงศ์เธอกรมหมื่นมหิศราชนนนาถพหุทัย พระบิดาแห่งธนาคารไทย ได้ทรงตั้งมั่นและประทานไว้เป็นมรดกของคนไทยทุกคนตราจบชั่วกาลปาวสาน

ธนาคารไทยพาณิชย์ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 8 สำนักงานเขตดังนี้ (ข้อมูล ณ. มกราคม55)

1. สำนักงานเขตพื้นที่ชิดลม มีทั้งหมด 41 สาขา ได้แก่ เจ อเวนิว ทองหล่อ ชิดลม ซอย ไชยยศ ซอยทองหล่อ ซิดี รีสอร์ท สุขุมวิท 39 ซิดีคอมเพล็กซ์ ประตูน้ำ ซิคอนสแควร์ 2 เซ็นทรัล ชิดลม. เดอะ แพลทินัม แฟชั่น มอลล์. ถนนเพชรบุรีตัดใหม่ ถนนศรีนครินทร์(ซิคอนสแควร์) ถนนศรีนครินทร์ (อ่อนนุช) ถนนศรีนครินทร์ (อุดมสุข) เทสโก้ โลตัส สุขุมวิท 50 เทอร์มินอล 21 ไทม์ สแควร์ รัชฎู๊ยะ ซุปเปอร์มาร์เก็ต (ศรีนครินทร์) บางกะปิ (สุขุมวิท 45) บางจาก บางนา บิ๊กซี อ่อนนุช เพลินจิต วอเตอร์เกต พาววิลเลียน ศูนย์การค้า เกตเวย์ เอกมัย สุขุมวิท ซอย 101/1 สุขุมวิท ซอย 3/1 สุขุมวิท ซอย 71 หนึ่งพัน โอโศก โอโศกทาวเวอร์ อ่อนนุช อาคารธณภูมิ (ถนนเพชรบุรีตัดใหม่) อาคารเพลินจิต เซ็นเตอร์ อาคารเสริมมิตร ทาวเวอร์ อาคารอินเตอร์เซนจ 21 (สุขุมวิท) อาร์ เอส ยู ทาวเวอร์ (สุขุมวิท 31) อิตาลีไทยทาวเวอร์ (ถนนเพชรบุรีตัดใหม่) อุดมสุข (ซอยสุขุมวิท 103) เอ็ก เซน ทาวเวอร์ เอกมัย เอกมัย พาวเวอร์ เซ็นเตอร์

2. สำนักงานเขตพื้นที่ถนนรัชดาภิเษก (ท่าพระ) มีทั้งหมด 38 สาขา ได้แก่ จอมทอง 19 (วัดสี่ลูก) เจริญนคร เซ็นทรัลพระราม 2. ดาวคะนอง เดอะมอลล์ ท่าพระ ตลาดพลู ตลาดใหม่ทุ่งทรุ ถนนตากสิน. ถนนทรงวาด. ถนนบางขุนเทียน-ชายทะเล. ถนนประชาอุทิศ. ถนนรัชดาภิเษก(ท่าพระ) ถนนวุฒากาศ ถนนสะแกงาม (พระราม2) ถนนสุขสวัสดิ์ ถนนอิสรภาพ เทสโก้ โลตัส กัลปพฤกษ์ เทสโก้ โลตัสบางปะกอก เทสโก้ โลตัส พระราม 2 บางมด บิ๊กซี ดาวคะนอง บิ๊กซี บางปะกอก บิ๊กซี ประชาอุทิศ 90. บิ๊กซี พระราม2 บิ๊กซี พระราม 2 (กม.7) บิ๊กซี ราษฎร์บูรณะ ปากคลองตลาด 1 พระราม 2 (กม.7) เพชรเกษม ซอย 18 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า ธนบุรี มหาวิทยาลัยราชภัฏ บ้านสมเด็จพระเจ้าพระยา เยาวราช ราชวงศ์ ลาดหญ้า วงเวียนโอเดียน สำเพ็ง หัวเมียด อาคารไทยศรี (สะพานสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช)

3. สำนักงานเขตพื้นที่ประชาชื่น มีทั้งหมด 40 สาขา กรมการขนส่งทางบก เจเจ มอลล์ ซอยประชาสงเคราะห์30 เซนต์คาเบรียล เซ็นทรัลลาดพร้าว เซ็นทรัลวงส์สว่าง ฌ์วินทรัลพลาซ่า แกนด์ พระราม9 เซ็นทรัล พลาซ่า ลาดพร้าว ตลาดบอง มาร์เช่ ตลาดศรียาน เต่าปูน ถนนดินแดง ถนนเตชะวันช(ปูนซิเมนต์ไทย) ถนนประชาราษฎร์ สาย 1(บางโพ) ถนนประชาสงเคราะห์ ถนนรัชดาภิเษก ถนนรัชดาภิเษก 2 ถนนรัชดาภิเษก 3 (ทรูทาวเวอร์) เทสโก้ โลตัส ประชาชื่น เทสโก้ โลตัส ฟอรั๊จน ทาว์น บางกระบือ บางโพ บิ๊กซี รัชดาภิเษก,ประชาชื่น ประชานิเวศน์ 1 พระราม 9 ราชวัตร งามาธิปดี วิภาวดีรังสิต (จักรพงษ์ภูวนาถ) ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพ รัตน(รพ งามาธิปดี) ศูนย์เอนเนอร์ยี่คอมเพล็กซ์ สวนจตุจักร สวนจิตรลดา สามเสน สำนักพระราชวัง(สนามเสือป่า) สุทธิสาร สุพรีมคอมเพล็กซ์ อาคารชั้นทาวเวอร์ส(ถนนวิภาวดี-รังสิต) อาคารไซเบอร์เวิร์ล(ถนนรัชดาภิเษก) เอสพลานาด

4. สำนักงานเขตพื้นที่รัชโยธิน มีทั้งหมด 36 สาขา ได้แก่ โกลเด้นเพลส (ถนนประดิษฐ์ มนุธรรม) คริสตัล ดีไซน์ เซ็นเตอร์ คลินิกศูนย์แพทย์พัฒนา โชคชัย 4 พลาซ่า ซอยโชคชัย 4 ซอยมหาดไทย,ซอยลาดพร้าว 101(วัดบึงทองหลาง) ซอยหมู่บ้านเสนานิเวศน์ เดอะคริสตัล พาร์ค

(ถนนประดิษฐ์มนูธรรม) เดอะมอลล์ บางกะปิ เดอะมอลล์ บางกะปิ 2 ถนนนวมินทร์, ถนน
นวลจันทร์ ถนนประชาอุทิศ(เหม่งจ๋าย) เทสโก้ โลตัส ลาดพร้าว เทสโก้ โลตัส ทาวน์ อิน ทาวน์
เทสโก้ โลตัส บางกะปิ เทสโก้ โลตัส รามอินทรา เทสโก้ โลตัส วังหิน เทสโก้ โลตัส สุขาภิบาล
1 นวมินทร์ ซิตี อเวนิว บางเขน บางบัว บิ๊กซี ลาดพร้าว2 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์(บางเขน) รัชโยธิน ลาดพร้าว ซอย 10 ลาดพร้าว ซอย 111 ลาดพร้าว
ซอย 59 ลาดพร้าว ซอย 71 สีแยกเกษตร สีแยกศรีวรา อเวนิว รัชโยธิน อิมพีเรียล เวิลด์
ลาดพร้าว เอ็นมาร์ค พลาซ่า (บางกะปิ)

5. สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ มีทั้งหมด 37 สาขา ได้แก่ บางลำพู อาคาร
สหประชาชาติ ,ตรีเพชร,บางพลัด,ศิริราช,ท่าพระ,เทเวศร์,สุทธิกษัตริย์ ราชดำเนินกลาง สามแยก
ไผ่สาย เณรินคร พระบรมมหาราชวัง บางขุนนนท์ ปิ่นเกล้า ท่าพระจันทร์ การไฟฟ้าฝ่ายผลิต
(บางกรวย) ย่อยเจริญสุขนิทวงศ์ 13 ย่อยเจริญสุขนิทวงศ์ 48 ถนนสิรินทร ถนนกาญจนาภิเษก(บาง
แวก) สีกันเสาชิงช้า ตลาดอำเภอบางกรวย ถนนกาญจนาภิเษก(ปตท วงแหวนบางแค2) เซ็นทรัล
ปิ่นเกล้า เทสโก้ โลตัส พาต้าปิ่นเกล้า เทสโก้ โลตัส พาต้าเจริญสุขนิทวงศ์ เซ็นทรัลปิ่นเกล้า2 ถนน
เจริญกรุง(คลองถม) ทำน้ำพหรานนก โฮมโปรราชพฤกษ์ เทสโก้ โลตัส ปิ่นเกล้า, ไซนาเวิลด์(วังบูรพา)
โฮมเวิลด์ ราชพฤกษ์ ถนนสวนผัก(ตลาดกรุงนนท์) เดอะเชอร์เคิล ราชพฤกษ์ เดอะวอลล์ ราช
พฤกษ์ และ โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

6. สำนักงานเขตพื้นที่สยามสแควร์ มีทั้งหมด 31 สาขา ได้แก่ จัตุรัสจามจุรี จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย ซอยอารีสัมพันธ์ เซ็นจูรี เตะมูฟวี่ พลาซ่า เซ็นเตอร์วัน ซุปเปอร์ พลาซ่า เซ็นทรัลเวิลด์
ทาวเวอร์ เซ็นทรัลเวิลด์ ตลาดน้อย ถนนเพชรบุรี เทสโก้ โลตัส พระราม1 บรรทัดทอง บิ๊กซีราช
ดำริ บิ๊กซีสะพานควาย โป้แป้ พลัสพลาไชย พหลโยธิน มานูญครอง มานูญครอง 2 รongเมือง
รอยัลพารากอน โรงพยาบาลราชวิถี โรงพยาบาลเวชศาสตร์เขตร้อน โรงพยาบาลหัวเฉียว(ยศเส)
วงเวียน 22 กรกฎาคม สภาอากาศไทย สยามพารากอน สยามสแควร์ อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ
อาคารศรีวรจักร อาคารศรีอยุธยา อาคารสิริปัญญา(ถนนศรีอยุธยา)

7. สำนักงานเขตพื้นที่สุรวงษ์ มีทั้งหมด 41 สาขา ได้แก่ All Season Place (ถนนวิฑู)
CP Tower(ถนนสีลม) Green Place(ซอยวัดไผ่เงิน) กรมศุลกากร เจริญกรุง ซอย 107 เจริญกรุง
ซอย 72 ซอยเซนต์หลุยส์ 3 เซ็นทรัลพระราม 3 ถนนจันทร์ ถนนวิฑู ถนนสาทร ท็อปส์ มาร์
เก็ตเพลส สีลม เทสโก้ โลตัส พระราม4 เทสโก้ โลตัส พระราม 3 บางคอแหลม บางโคล่ บางรัก
บิ๊กซี พระราม 4 ปาโซ่ ทาวเวอร์ พระราม4 แยกบางรัก โรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ ลุมพินี สุภาลัย
แกรนด์ทาวเวอร์ (พระราม3) ศูนย์การค้าสีลม คอมเพล็กซ์ สะพานเหลือง สาธุประดิษฐ์ สีลม
สุรวงษ์ 2 สุรวงษ์ 3 สุรวงษ์ อาคารคิวเฮาส์ ลุมพินี อาคารนิยะ(สีลม) อาคารยูไนเต็ด เซ็นเตอร์
(สีลม) อาคารลิเบอร์ตี้ สแควร์(สีลม) อาคารสวนพลู(คอนเนอร์) อาคารสาทร สแควร์ อาคารสิริน
รัตน์(ถนนพระราม4) อาคารอับดุลราฮิม อาคารเอส วี ซิตี(พระราม3) เอเชียทีค เดอะริเวอร์ฟรอนท์
(เจริญกรุง)

8. สำนักงานเขตพื้นที่สุวรรณภูมิ มีทั้งหมด 37 สาขา ได้แก่ คลองจั่น คลองตัน เคหะร่มเกล้า ซอยรามคำแหง 24 เดอะมอลล์ 3 รามคำแหง เดอะมอลล์ 4 รามคำแหง ถนนกิ่งแก้ว (อ่อนนุช) ถนนพัฒนาการ ถนนร่มเกล้า (รุ่งกิจ7) ถนนรามคำแหง ถนนรามคำแหง (สัมมาร) ถนนลาดกระบัง(ตลาด 999),ถนนศรีนครินทร์(กรุงเทพกรีฑา) ท็อป สุขาภิบาล3 ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 2 E ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 3 M ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 4 W,ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ 6 W ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ(การบินไทย) เทคโนโลยีฯเจ้าคุณทหาร เทสโก้ โลตัส สุขาภิบาล3 เทสโก้ โลตัส หองจอก นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง บิ๊กซี เคหะ ร่มเกล้า บิ๊กซี สุขาภิบาล 3 บิ๊กซีสุวินทวงศ์ บิ๊กซี หองจอก บิ๊กซี หัวหมาก บิ๊กซีเอ็กซ์ตร้า สุขาภิบาล3 ปาร์ค พลาซ่า(พัฒนาการ20) มหาวิทยาลัยรามคำแหง(หัวหมาก) แม็กซ์แวลู พัฒนาการ ลาดกระบัง ศูนย์การค้าเดอะพาซิโอ(ลาดกระบัง) หมู่บ้านนักกีฬาแหลมทอง(กรุงเทพ กรีฑา) หัวหมาก ไอเพลส (นิคมอุตสาหกรรมลาดกระบัง)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ. กฤตรัฐ สันรักษา และนายวิชัย จิตตปาสกุล (2539: 398) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมีทั้งสิ้น 6 ปัจจัย ได้แก่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และผลประโยชน์เกื้อกูล การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จในงานที่ทำ และความมั่นคงในงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน 0.083666. 0.157153. 0.142514. 0.159395. 0.141110 และ 0.282808 ตามลำดับ

วีรศิษฐ์ แนวดี (2539: 154) ทำการศึกษาเรื่องความพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์พบว่าพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความพึงพอใจในงานระดับปานกลางและเพศ แพนลันสุดใน การทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคาร โดยพนักงานหญิงมีแนวโน้ม ความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานชายและพนักงานที่มีแผนลันสุดในการทำงานระยะยาวมีแนวโน้ม ความพึงพอใจสูงกว่าพนักงานที่มีแผนลันสุดในการทำงานระยะอันสั้น

มัลลิกา เมฆรา (2544: 77) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขตเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงานเขต 21 จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ ในระดับปานกลาง(ค่าเฉลี่ย 3.39) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า มี 6 ด้านที่ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านโอกาสการพัฒนาขีดความสามารถมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพสูงสุด (ค่าเฉลี่ย

3.48) รองลงมา คือ การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (ค่าเฉลี่ย 3.45) จังหวะชีวิต (ค่าเฉลี่ย 3.44) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และความก้าวหน้าและความมั่นคงในหน้าที่การงาน (ค่าเฉลี่ย 3.42 เท่ากัน) การมีส่วนร่วมในสังคม (ค่าเฉลี่ย 3.41)

ตรีรัตน์ ส่องไฟโรจน์ (2547: 208) ได้ทำการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง พบว่า พนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อภาคกลาง ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-35 ปี จบการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป และทำงานกับธนาคารมานาน มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่สินเชื่อ 3 และ 4 และมีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,000-20,000 บาท เมื่อทำการศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของพนักงานพบว่า พนักงานเห็นด้วยกับด้านลักษณะงาน และการจัดประเภทหน่วยงาน แต่พอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานในระดับปานกลางเท่านั้น สำหรับแรงจูงใจ และความคาดหวัง พนักงานมีความคิดเห็นไม่แน่ใจทุกด้าน ด้านคุณภาพชีวิตพนักงาน ไม่แน่ใจในความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวกับความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา จากผลการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเรื่องงาน แรงจูงใจและความคาดหวัง และคุณภาพชีวิต สามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงานโดยตรง แต่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจและความคาดหวัง สำหรับแรงจูงใจและความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนปัจจัยเรื่องงานมีความสัมพันธ์ทั้งแรงจูงใจและความคาดหวังรวมทั้งคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นปัจจัยส่วนบุคคลจึงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตทางอ้อมผ่านแรงจูงใจและความคาดหวัง ส่วนปัจจัยเรื่องงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งทางตรงและทางอ้อม

นิรุตติ ไชยลาโก (2539: 4) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับลักษณะส่วนตัวของพนักงานกับระดับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรื้อปรับระบบ และการเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ รื้อปรับระบบของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ โดยการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 501 คน พบว่า ระดับความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรื้อปรับระบบของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่ ศึกษารายชื่อ พบว่ากลุ่มผู้บริหารมีความรู้สูงเกือบทุกข้อ รองลงมา ได้แก่ พนักงานกลุ่มควบคุม และพนักงานกลุ่มทั่วไป มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรื้อปรับระบบน้อยที่สุด เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของพนักงานทั้งหมด พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใหม่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการใหม่อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรื้อปรับระบบ พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ที่ต่างกัน มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการเปลี่ยนแปลงระบบแตกต่างกันนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกข้อ

ผาณิต สุกุลวัฒน์ (2537: 16-19) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งไม่ได้อยู่ในช่วงการปรับเปลี่ยนขององค์กร โดยใช้แนวคิดของ Walton พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยส่วนบุคคล คือ ค่านิยมทางวิชาชีพ ค่านิยมทางวิชาการ ตำแหน่งหน้าที่ มี

ความสัมพันธ์ทางบวก ระดับปานกลาง กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนอายุและรายได้มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำ ปัจจัยทางด้านการทำงาน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ส่วนด้านการรับรู้ความสามารถเชิงวิชาชีพ การรับรู้ต่อระบบบริหาร การบริหารจัดการ มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง และพบว่าสภาพแวดล้อมในการทำงาน การรับรู้ต่อระบบการบริหาร การบริหารจัดการ ตำแหน่งหน้าที่ ค่านิยมความสามารถร่วมกันท้าทายความแปรผันของคุณภาพชีวิตการทำงานได้

มานะ สิทธิวงษานนท์ (2534: 25) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ระดับตัวกำหนดคุณภาพชีวิตการทำงานของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มี 5 ด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการเกี่ยวข้องกับสังคมตามลำดับ มีสองด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเจริญของงาน และสวัสดิภาพ และด้านจังหวะชีวิตโดยส่วนรวมตามลำดับ และพบว่าที่อยู่ในระดับน้อยมีเพียงด้านเดียว ได้แก่ ด้านการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

อัมพร สุตะบุตร (2543: 277) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: ศึกษากรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย คือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ สูงที่สุด และรองลงมาคือ ผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ

ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง (2543: 90) ได้ศึกษาเรื่องขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 11 ผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ตัวแปรเรื่องอายุและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรเรื่องพื้นที่ (จังหวัด) มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีความสำคัญมากกว่า มีระดับขวัญในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า
3. ตัวแปรเรื่องระยะเวลารับราชการ มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงานเช่นกัน โดยผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีระยะเวลารับราชการมากกว่าจะมีระดับขวัญในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า

บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร (2543: 9) ได้ศึกษาเรื่อง ขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ที่ได้รับคัดเลือกเข้าอบรมในโรงเรียนปลัดอำเภอ รุ่นที่ 1 และ 2 ประจำปีงบประมาณ 2530 เสนอต่อ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2531 โดยผลการศึกษาสรุปได้ว่า

1. ตัวแปรเรื่องระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติงาน ที่มีการศึกษาสูงกว่ามีระดับขวัญในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า
2. ตัวแปรเรื่องระดับรายได้ มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงาน โดยผู้ที่ปฏิบัติงาน ที่มีระดับรายได้สูงกว่ามีระดับขวัญในการปฏิบัติงานที่สูงกว่า

3. ตัวแปรเรื่องอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญในการปฏิบัติงาน

เพียงใจ สุภาวดี (2542: 3) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแมกเนคอมพ์ฟรีชชั่น เทคโนโลยีจำกัด(มหาชน) โดยผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 21-30 ปี สถานภาพโสด มีการศึกษาระดับ ม6/ปวช. มีรายได้ต่อเดือน 5,001- 10,000 บาท มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ (D1-D6) และประสบการณ์การทำงานระยะ 1-3 ปี มากที่สุด ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับมาก คือ ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานระดับปานกลาง เรียงดังนี้ อันดับแรกคือ ด้านความสมดุลในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านสัมพันธภาพในองค์กรหรือการทำงานร่วมกัน ด้านพัฒนาความสามารถ ด้านธรรมเนียมในองค์กร ด้านค่าตอบแทน และด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงาน ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม แบ่งเป็น 4 มิติ พบว่า พนักงานมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เรียงดังนี้ ด้านสุขภาวะทางกาย ด้านสุขภาวะทางสังคมด้านสุขภาวะทางจิตใจ และด้านสุขภาวะทางจิตใจ ผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านส่วนบุคคลส่งผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมมากที่สุดคือ ด้านประสบการณ์การทำงานแตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในงานด้านสัมพันธภาพในองค์กรหรือการทำงานร่วมกันองค์กร ด้านธรรมเนียมในองค์กรและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน รองลงมาคือ ด้านเพศแตกต่างกันส่งผลต่อระดับ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านพัฒนาความสามารถด้านความสมดุลในการทำงานและด้านความรับผิดชอบต่อสังคมแตกต่างกัน และด้านระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานรวมทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมทั้ง 4 มิติคือสุขภาวะทางกาย ทางอารมณ์ ทางสังคมและทางจิตใจ และไปในทิศทางเดียวกัน จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานแยกตามรายด้าน ต่างก็มีผลต่อระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานในองค์กร ซึ่งเป็นการสอดคล้องกับผลการศึกษาของไทยและต่างประเทศ ฉะนั้นควรที่ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวกับของบริษัทย จะได้มีการนำผลการศึกษาที่ได้นี้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริหารงานบุคคล เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานตามข้อกำหนดของมาตรฐานแรงงานไทย (มรท.8001-2546)เสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรให้สูงขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารงานของบริษัทต่อไป

ในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธินิเทศวิสัยทัศน์ได้นำทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539: 41-42) ที่สรุปไว้ว่า การแบ่งส่วนตลาดตามตัวแปร ด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย อายุ เพศ วงจรชีวิตครอบครัว การศึกษา รายได้ การศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ เป็นลักษณะที่สำคัญ และสถิติที่วัดได้

ของประชากรและช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยา และสังคม วัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิภาพต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย รวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่า ตัวแปรอื่น โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีนี้มาใช้เป็นหลัก เพื่อเป็นแนวทางให้การค้นหาคำตอบ ว่าลักษณะ ด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ที่แตกต่างกัน

นอกจากนั้นผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาวิจัยต่างๆที่ศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างแนวคิดและทฤษฎีของแมคคอลลันด์ (David McClelland. 1975: 45) ด้านจิตวิทยาเกี่ยวกับแรงจูงใจที่อธิบายว่า คนทำงานมีความต้องการซึ่งเป็นแรงจูงใจในการทำงานที่สำคัญอยู่ 3 ประการ คือ ความต้องการบรรลุความสำเร็จ ความต้องการมีอำนาจ และ ความต้องการมีเพื่อน ซึ่ง สามารถสรุปประเด็นจากการศึกษาวิจัยได้ 4 ประการ คือ 1. คำตอบแทนที่เหมาะสม ตรงกับแนวคิดและทฤษฎีของแมคคอลลันด์ (David McClelland. 1975: 45) ในด้าน ความต้องการมีอำนาจ ที่กล่าวไว้ว่า คนที่มีความต้องการอำนาจในระดับสูง ชอบการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ชอบการมีสถานภาพ คนประเภทนี้จึงเป็นคนที่ไม่ไว้วางใจแสวงหาโอกาสเพื่อที่จะแสดงถึงการมีอำนาจและการแสดงสถานภาพ 2. การได้รับการยอมรับและยกย่อง ตรงกับแนวคิดและทฤษฎีของแมคคอลลันด์ (David McClelland. 1975: 45) ในด้านความต้องการมีเพื่อน ที่กล่าวไว้ว่า คนที่ต้องการมีเพื่อน เป็นคนที่ปรารถนาให้ตนเองเป็นที่รักและที่ยอมรับที่ยกย่องจากคนอื่น ๆ 3. ความมีอิสระในการทำงาน ตรงกับแนวคิดและทฤษฎีของแมคคอลลันด์ (David McClelland. 1975: 45) ในด้านความต้องการมีอำนาจ ที่กล่าวไว้ว่าคนที่มีความปรารถนาที่จะมีอิทธิพลเหนือปัจจัยแวดล้อมและพฤติกรรมของผู้อื่น ชอบที่จะไว้วางใจแสวงหาโอกาสที่จะได้รับมอบหมาย ทำหน้าที่ควบคุมคนอื่น ๆ รวมทั้งการมีสิทธิพิเศษเหนือคนอื่น ๆ และ 4. ความก้าวหน้าในการทำงาน ตรงกับแนวคิดและทฤษฎีของแมคคอลลันด์ (David McClelland. 1975: 45) ในด้านความต้องการบรรลุความสำเร็จ ที่กล่าวไว้ว่าคนประเภทนี้จะมีความต้องการความสำเร็จที่โดดเด่นเหนือคนอื่น ๆ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน ต้องการบรรลุความสำเร็จในระดับสูง โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วมาใช้ในการเป็นแนวทางให้การค้นหาคำตอบ ว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

นอกจากนั้นผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของวอลตัน (Walton. 1973: 436) ที่อธิบายถึง การที่จะพิจารณาถึงการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีเกณฑ์ 8 มิติ คือ คำตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ และมีความปลอดภัย เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถ ลักษณะงานส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้งานให้แก่พนักงาน การบูรณาการทางสังคมของผู้ปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกัน ลัทธิธรรมนุญในการทำงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตโดยส่วนร่วม และ งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีนี้มาใช้เพียง 3 มิติ คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตโดยส่วนร่วม เปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถ และการบูรณาการทางสังคมของ

ผู้ปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกัน เป็นหลัก ซึ่งทั้ง 3 มิติสอดคล้องกับ กรอบแนวคิดที่ผู้วิจัยกำหนดตามลำดับ โดยอ้างอิงจากงานวิจัยของ เพียงใจ สุภารี(2542: 3) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแมกเนคอมพ์ฟรีชชั่น เทคโนโลยีจำกัด(มหาชน) ซึ่งผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อสังคม รองลงมา ความสมดุลในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธภาพในองค์กรหรือการทำงานร่วมกัน ตามลำดับโดยผู้วิจัย ไม่ได้เลือก ตัวแปร ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม มาใช้ เนื่องจากความรับผิดชอบต่อสังคม ไม่มีผลกระทบโดยตรงต่อ แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ซึ่งจากงานวิจัยที่อ้างถึงเป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อบริษัท เอกชนแห่งหนึ่ง ซึ่งบริษัทเอกชน ในการดำเนินกิจการหรือปฏิบัติงาน จะต้องคำนึงถึง สังคมเป็นหลัก แต่ในการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน ที่มีต่อสถาบันการเงิน ซึ่งไม่ได้คำนึงถึง ความรับผิดชอบต่อสังคมเป็นหลัก โดยผู้วิจัยได้นำทฤษฎีดังกล่าวมาใช้เป็นหลักเพื่อเป็นแนวทางให้การค้นหาคำตอบ ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของ ตรีรัตน์ ส่องไพรรัตน์ (2547: 208) ที่ศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อภาคกลาง มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยได้นำตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ด้าน แรงจูงใจ และด้านคุณภาพชีวิตพนักงาน มาใช้ อีกทั้งได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ของสรสิทธิ์ แสงสุวรรณ. กฤตรัฐ สินรักษา และนายวิชัย จิตตปาสกุล (2539: 398) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย เขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยได้นำตัวแปรด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และการได้รับการยอมรับนับถือ มาใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ที่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ซึ่งแตกต่างจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ที่ศึกษาเฉพาะความสัมพันธ์ของตัวแปรเท่านั้น ไม่ได้ศึกษาถึงความแตกต่างของตัวแปร

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์ ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยจะดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย
5. การวางแผนวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าบริการการเงินบุคคล หัวหน้าธุรกิจ หัวหน้าธนกิจ เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล เจ้าหน้าที่ธุรกิจ เจ้าหน้าที่ธนกิจ พนักงานธุรกิจ และ พนักงานธนกิจ จำนวนรวม ณ 31 มกราคม 2555 จำนวน 354 คน (ข้อมูลจาก สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์ ณ. มกราคม 2555)

กลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กระจายกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์ โดยกำหนดจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรที่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนี้

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

$$n = \frac{354}{1 + (354 \times 0.05^2)} = 188 \text{ คน}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนการสุ่มตัวอย่าง มี 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตามแต่ละสาขา

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional stratified sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 188 คน โดยข้อมูลจะได้รับการเก็บในรูปแบบที่จะช่วยให้สามารถประเมินระดับกลุ่มย่อยในแต่ละกลุ่มจากประชากรทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ ตามสะดวก (Convenience sampling)

ตาราง 1 รายชื่อสาขาและจำนวนพนักงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

รายชื่อ สาขา	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
บางลำพู	20 คน	11 คน
อาคารสหประชาชาติ	10 คน	5 คน
ตรีเพชร	15 คน	8 คน
บางพลัด	7 คน	4 คน
ศิริราช	24 คน	13 คน
ท่าพระ	9 คน	5 คน
เทเวศร์	12 คน	7 คน
วิสุทธิกษัตริย์	7 คน	4 คน
ราชดำเนินกลาง	10 คน	5 คน
สามแยกไฟฉาย	11 คน	6 คน
เฉลิมนคร	14 คน	7 คน
พระบรมมหาราชวัง	8 คน	4 คน
บางขุนนนท์	8 คน	4 คน
ปิ่นเกล้า	10 คน	5 คน
ท่าพระจันทร์	7 คน	4 คน
การไฟฟ้าฝ่ายผลิต(บางกรวย)	8 คน	4 คน
จรัลสนิทวงศ์ 13	8 คน	4 คน
จรัลสนิทวงศ์ 48	8 คน	4 คน

ตาราง 1 (ต่อ)

รายชื่อ สาขา	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
รายชื่อ สาขา	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ถนนสิรินธร	12 คน	7 คน
ถนนกาญจนาภิเษก (บางแกว)	12 คน	7 คน
สี่กั๊กเสาชิงช้า	7 คน	4 คน
ตลาดอำเภอบางกรวย	7 คน	4 คน
ถนนกาญจนาภิเษก (ปตท.วงแหวน		
บางแค 2)	7 คน	4 คน
เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า	14 คน	7 คน
เทสโก้ โลตัส พาดำ ปิ่นเกล้า	9 คน	5 คน
เทสโก้ โลตัส จรัญสนิทวงศ์	9 คน	5 คน
เซ็นทรัล ปิ่นเกล้า 2	13 คน	7 คน
ถนนเจริญกรุง (คลองถม)	5 คน	2 คน
ท่าน้ำพรานนก	6 คน	3 คน
โฮมโปร ราชพฤกษ์	8 คน	4 คน
เทสโก้ โลตัส ปิ่นเกล้า	8 คน	4 คน
ไชน่าเวิลด์ (วังบูรพา)	8 คน	4 คน
โฮมเวิร์ค ราชพฤกษ์	8 คน	4 คน
ถนนสวนผัก (ตลาดกรุงนนท์)	6 คน	3 คน
เดอะเชอร์เคิล ราชพฤกษ์	7 คน	4 คน
เดอะวอลล์ ราชพฤกษ์	7 คน	4 คน
รพ.ศิริราช ปิยมหาราชการุณย์	5 คน	2 คน
รวม	354 คน	188 คน

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ มีทั้งข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้องวารสาร และรายงานของหน่วยงานราชการ และเอกชน สถาบันการศึกษา และ Website ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการจัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากพนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยพวนชัย จำกัด (มหาชน) ตามแต่ละสาขาและใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนจากจำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 188 คน ร่วมกับการเลือกตัวอย่างแบบ ตามสะดวก (Convenience Sampling) และมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1. เตรียมแบบสอบถามเพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานสาขาในสังกัดเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยพวนชัย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ และนำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องและแยกแบบสอบถามที่สมบูรณ์ออกมา

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งออกแบบให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ประเด็นคำถามที่ถามนั้นเพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่สามารถนำมาทดสอบสมมติฐานที่กำหนดไว้ได้ โดยศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยพวนชัย จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ มีการจัดลำดับคำถามอย่างเป็นขั้นเป็นตอนเพื่อความสะดวกและป้องกันความสับสนในการตอบแบบสอบถาม โดยเน้นคำถามแบบปิด (Closed Ended) แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยพวนชัย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 6 ด้าน คือ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ และ ตำแหน่ง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจของพนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยพวนชัย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับและการยกย่อง ความมีอิสระในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสาธารณสุขอำเภอไทยพวนชัย จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และการได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ และ ตำแหน่ง
แบบสอบถามข้อที่ 1 ถึง 6 เป็นคำถามแบบปลายปิด มีระดับการวัดข้อมูลดังต่อไปนี้

1. เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 - 1.1 ชาย
 - 1.2 หญิง
2. อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่ วิสสุทธรักษ์ตรีย ปี 2555

 - 2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
 - 2.2 26 – 35 ปี
 - 2.3 36 – 44 ปี
 - 2.4 46 – 55 ปี
 - 2.5 56 ปีขึ้นไป
3. สถานะภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
 - 3.1 โสด
 - 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - 3.3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
4. อายุงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่ วิสสุทธรักษ์ตรีย ปี 2555

 - 4.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี
 - 4.2 4 – 7 ปี
 - 4.3 8 – 11 ปี
 - 4.4 12 – 15 ปี
 - 4.5 16 ปี ขึ้นไป
5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่ วิสสุทธรักษ์ตรีย ปี 2555

 - 5.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 5.2 15,001 – 20,000 บาท
 - 5.3 20,001 – 30,000 บาท
 - 5.4 30,001 – 40,000 บาท
 - 5.5 ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป
6. ตำแหน่ง ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ที่มา: สำนักงานเขตพื้นที่ วิสสุทธรักษ์ตรีย ปี 2555

- 6.1 ผู้จัดการสาขา / ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
- 6.2 หัวหน้าบริการการเงินบุคคล / เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล
- 6.3 หัวหน้าธุรกิจ / หัวหน้าธนกิจ
- 6.4 เจ้าหน้าที่ธุรกิจ / เจ้าหน้าที่ธนกิจ
- 6.5 พนักงานธุรกิจ / พนักงานธนกิจ

แบบสอบถามส่วนที่ 2 จะมีการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีโครงสร้างของ คำถามให้แสดงระดับความคิดเห็น โดยกำหนดระดับความคิดเห็นในเชิงบวก เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มีระดับ 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนนดังนี้

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

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนน ใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538:10)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลนั้นผู้ศึกษาพิจารณาค่าเฉลี่ย (Mean) ตามหลักการวัดทางพฤกษศาสตร์ ได้กำหนดค่าไว้ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในระดับมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในระดับมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในระดับน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 จะมีการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีโครงสร้างของ คำถามให้แสดงระดับความคิดเห็น โดยกำหนดระดับความคิดเห็นในเชิงบวก เป็นแบบสอบถามที่มีคำถามแบบปลายปิด โดยลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert Scale มีระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval Scale) มีระดับ 5 ระดับ โดยมีการกำหนดการให้คะแนนดังนี้

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

ระดับเกณฑ์การให้คะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดความสำคัญของคะแนน ใช้หลักการแบ่งช่วงการแปลผลตามหลักของการแบ่งอันตรภาคชั้น (Class Interval) ซึ่งใช้สูตรดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์. 2538: 10)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนช่วงหรือระดับที่ต้องการแปลผล}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

สำหรับเกณฑ์การวิเคราะห์ผลนั้นผู้ศึกษาพิจารณาค่าเฉลี่ย (Mean) ตามหลักการวัดทางพฤกษศาสตร์ ได้กำหนดค่าไว้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00 มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20 มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40 มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60 มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80 มีความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับน้อยที่สุด

4. การทดสอบเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถามนั้น มีความจำเป็นต้องทำการทดสอบก่อนนำไปเก็บข้อมูลจริง โดยจะแบ่งเป็นการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

เป็นการทดสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่า แบบสอบถามที่ใช้ผู้กรอกข้อมูลจะสามารถกรอกข้อมูล ได้ถูกต้องครบถ้วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ตั้งไว้ วิธีการทดสอบโดยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์(ก่อนปรับปรุงนำไปใช้จริง)ให้อาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้มีประสบการณ์ทางด้านการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา และตรวจสอบภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม เพื่อให้สามารถสื่อความหมายได้ตรงกัน ระหว่างผู้วิจัยกับผู้ตอบแบบสอบถาม

การทดสอบความเชื่อถือ (Reliability)

นำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre - test) กับกลุ่มพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้น โดยใช้วิธี Reliability Analysis จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าความสัมพันธ์ (Correlation) ของคอนบรัค(Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟา(Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นต้องเกิน 0.7 (กัลยา วาณิชบัญชา.2546) จากการทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด ได้ค่าระดับความเชื่อมั่นโดยแยกเป็นรายด้านดังนี้

1. ปัจจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

- | | |
|-----------------------------------|------------------------|
| - ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม | ค่าความเชื่อมั่น 0.856 |
| - ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง | ค่าความเชื่อมั่น 0.791 |
| - ด้านความมีอิสระในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่น 0.786 |
| - ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน | ค่าความเชื่อมั่น 0.870 |

2. ปัจจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน

- | | |
|--|------------------------|
| - ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว | ค่าความเชื่อมั่น 0.880 |
| - ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา | ค่าความเชื่อมั่น 0.864 |
| - ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน | ค่าความเชื่อมั่น 0.845 |

5. การวางแผนวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตอบของกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding)
3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) คำนวณค่าทางสถิติของข้อมูลและทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจ และจากแบบสอบถามในส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยรวมและรายด้าน ซึ่งพิจารณาประเมินการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของการวัดความพึงพอใจความพึงพอใจด้านแรงจูงใจและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t-test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยการทดสอบค่า F-test หรือ Brown-Forsythe และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significance Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยใช้วิเคราะห์ทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2534)

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

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร(กัลยา วานิชย์บัญชา.

2547: 48)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีสัมประสิทธิ์ แอลฟา ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของค่าถาม

2. การวิเคราะห์สถิติเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

2.1 ค่าสถิติ t – test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 ที่ค่าความเชื่อมั่น 95 % จากสูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 165)

กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{S_p^2 \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}}}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

X_1 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

X_2 แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_p^2 = ค่าความแปรปรวนร่วม จากสูตร

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

เมื่อ S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

n_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ($S_1^2 \neq S_2^2$)

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

เมื่อ t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
X_1	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
X_2	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2
n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1
n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

2.2 One-Way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 236) โดยปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่า น้อยกว่า 0.05 โดยทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบว่าความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบ ความแตกต่างด้วย F-Test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test

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

เมื่อ F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F - distribution
MS_b	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
MS_w	แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสองภายในกลุ่ม

ถ้าพบความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe (B) (Hartung. 2001:300) สามารถเขียนได้ดังนี้

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

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

เมื่อ B	แทนค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
MSB	แทนค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between

Groups)

MSW	แทนค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown – forsythe
K	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน ขนาดประชากร
S^2_i	แทน ความความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

ถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 332-333)

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

เมื่อ LSD แทนค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มประชากรกลุ่มที่ i และ j

MSE แทนค่า Mean Square Error ที่ได้จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
 k แทนค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ
 n แทน จำนวนตัวอย่าง

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_w \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

MSw แทน ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม

$\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ i

$\bar{X}_j$ แทน ค่าเฉลี่ยกลุ่มตัวอย่างที่ j

N_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i

N_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.3 การทดสอบสถิติอย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) ณ ระดับความเชื่อมั่น 95 % เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะรัตน์. 2544: 314)

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

เมื่อ r แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum x$ แทน ผลรวมคะแนนรายข้อ (Item) ของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum y$ แทน ผลรวมคะแนนรวม (Total) ของทั้งกลุ่ม

$\sum x^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum xy$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 437) คือ

1. ถ้าค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ถ้าค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้าค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม มีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
6. ถ้าค่า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าระดับความสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.81-1.00	สูงมาก (Very strong)
0.61-0.80	ค่อนข้างสูง (Strong)
0.41-0.60	ปานกลาง (Moderate)
0.21-0.40	ค่อนข้างต่ำ (Weak)
0.01-0.20	ต่ำมาก (Very weak)



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ซึ่งมีการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน จำนวนผู้บริโภครที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t- Distribution
F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- Distribution
r	แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
SS	แทน ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Square)
MS	แทน ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Square)
df	แทน ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
Sig.	แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
*	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยแบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ผลข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน โดยการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบของการแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	74	39.4
หญิง	118	60.6
รวม	188	100
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	25	13.3
26 - 35 ปี	98	52.1
36 - 45 ปี	50	26.6
46 - 55 ปี	5	2.7
56 ปีขึ้นไป	10	5.3
รวม	188	100

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	141	75.0
สมรส/อยู่ด้วยกัน	40	21.3
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	7	3.7
รวม	188	100
4. อายุงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	59	31.4
4 - 7 ปี	53	28.2
8 - 11 ปี	43	22.9
12 - 15 ปี	6	3.2
16 ปีขึ้นไป	27	14.3
รวม	188	100
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท	6	3.2
12,001 - 20,000 บาท	77	41.0
20,001 - 30,000 บาท	49	26.0
30,001 - 40,000 บาท	38	20.2
ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป	18	9.6
รวม	188	100
6. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการสาขา	6	3.16
ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	14	7.44
หัวหน้าบริการการเงินบุคคล	5	2.62
เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล	12	6.38
หัวหน้าธุรกิจ / ธนกิจ	24	12.8
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ / ธนกิจ	58	30.9
พนักงานธุรกิจ / ธนกิจ	69	36.7
รวม	188	100

จากตาราง 2 จะเห็นว่าจากจำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 ราย พิจารณาเป็นรายปัจจัย สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1. เพศ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาเป็น เพศชาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4

2. อายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาก็คือ ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 ช่วงอายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 และ ช่วงอายุ 46-55 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็น ร้อยละ 2.7 ตามลำดับ

3. สถานภาพ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา คือ และสถานภาพ แต่งงาน/อยู่ด้วยกัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 และสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.7 ตามลำดับ

4. อายุงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา คือ อายุงาน 4-7 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุงาน 8-11 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุงาน 16 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 และ อายุงาน 12-15 ปี จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

5. รายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 12,000-20,000 บาท จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 41 รองลงมาก็คือ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26 มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 40,001 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.6 และ มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 12,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 ตามลำดับ

6. ตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจ/ธนกิจ จำนวน 69 คน

คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ธนกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 หัวหน้าธุรกิจ/ธนกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.44 เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.38 ผู้จัดการสาขา จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 3.16 และ หัวหน้าบริการการเงินบุคคล จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ

เนื่องจากมีบางอันตรภาคชั้นของอายุ สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่ ดังนี้

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านอายุ สถานภาพ อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
2. อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	25	13.3
26 - 35 ปี	98	52.1
36 - 45 ปี	50	26.6
46 ปีขึ้นไป	15	8.0
รวม	188	100
3. สถานภาพ		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	148	78.7
สมรส/อยู่ด้วยกัน	40	21.3
รวม	188	100
4. อายุงาน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี	59	31.4
4 - 7 ปี	53	28.2
8 - 11 ปี	43	22.9
12 ปีขึ้นไป	33	17.5
รวม	188	100

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท	83	44.1
20,001 - 30,000 บาท	49	26.1
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	56	29.8
รวม	188	100
6. ตำแหน่งงาน		
ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา	20	10.6
หัวหน้า/เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล	17	9.0
หัวหน้าธุรกิจ / ธนกิจ	24	12.8
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ / ธนกิจ	58	30.9
พนักงานธุรกิจ / ธนกิจ	69	36.7
รวม	188	100

จากตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามใหม่ ด้านอายุ สถานภาพ อยุ่ งาน และรายได้ต่อเดือน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. อายุ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.1 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 26.6 ช่วงอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 และช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8 ตามลำดับ

2. สถานภาพ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 78.7 และสถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 21.3 ตามลำดับ

3. อายุงาน พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีอายุงานต่ำกว่า 3 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมา คือ อายุงาน 4-7 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 อายุงาน 8-11 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 และ อายุงานมากกว่า 12 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 17.6 ตามลำดับ

4. รายได้ต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 44.1 รองลงมาคือ มีรายได้ต่อเดือน ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และ มีรายได้ต่อเดือน 20,001-30,000 บาท จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 ตามลำดับ

5. ตำแหน่งงาน

ผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 188 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจ/ธนกิจ จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ธนกิจ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 30.9 หัวหน้าธุรกิจ/ธนกิจ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 12.8 ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 และ หัวหน้า/เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับและยกย่อง ความมีอิสระในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์เฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการแปลผลระดับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงเป็นตารางข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. การได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน	3.20	1.084	ปานกลาง
2. การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน	3.61	0.904	มาก
3. ความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร	3.89	1.029	มาก
4. ค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ	3.30	1.073	ปานกลาง
รวม	3.50	0.856	มาก

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ พบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานโดยรวมพบว่าพนักงานธนาคารมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมรายด้าน จะเห็นได้ว่า ความพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กรของพนักงานธนาคารมีความคิดเห็นในระดับมาก มีคะแนนเฉลี่ย 3.89 รองลงมาคือ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบันพนักงานธนาคารมีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.61 และค่าตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ทำ และการได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่น ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และ 3.20 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ความคิดเห็นของท่านจะได้รับการรับฟังจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	3.99	0.856	มาก
6. การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย/ทันเวลา ท่านได้รับคำชมเชย/ยกย่อง และให้ความเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ	3.87	0.745	มาก
7. การได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุม หรือเป็นคณะทำงานในโครงการพิเศษ	3.47	1.101	มาก
รวม	3.84	0.682	มาก

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์พบว่า แรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องในการปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นของท่านจะได้รับการรับฟังจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 รองลงมา คือ การทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย/ทันเวลา ท่านได้รับคำชมเชย/ยกย่องและให้ความเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ และการได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุม หรือเป็นคณะทำงานในโครงการพิเศษ มีความคิดเห็นในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และ 3.47 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
8. การได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา สามารถตัดสินใจและมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วง	3.54	0.972	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือปัญหาอย่างไม่เป็นทางการได้	3.96	0.786	มาก
10. ผู้บริหารของธนาคารมีห่วงใย เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน	3.62	1.004	มาก
รวม	3.71	0.775	มาก

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์พบว่าแรงจูงใจด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่าพนักงานธนาคารมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านความมีอิสระในการปฏิบัติงาน รายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นต่อการที่ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้เข้าพบเพื่อปรึกษาหารือปัญหาอย่างไม่เป็นทางการได้ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 รองลงมาคือ การที่ได้ผู้บริหารของธนาคารมีห่วงใย เอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน ทำให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และการได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา สามารถตัดสินใจและมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วง มีความคิดเห็นในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 และ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้า
ในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
11. การได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ต้องใช้ความรู้ ความสามารถที่สูงขึ้น	3.62	0.775	มาก
12. ในหน่วยงานมีระดับชั้น (Corporate Title) พร้อมทั้งจะให้ท่านเลื่อนขั้นไปตามระยะเวลาและความสามารถ	3.41	1.108	มาก
13. ในองค์กรมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ก้าวขึ้นไปตามลำดับ	3.57	1.070	มาก
14. ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนงานที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล	3.44	1.066	มาก
15. ปัจจุบันท่านคิดว่าประสบความสำเร็จในชีวิตหน้าที่การงาน	3.31	1.015	ปานกลาง
16. ในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้ มีโอกาสในการศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น	3.74	0.890	มาก
รวม	3.52	0.808	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์พบว่า แรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานในการปฏิบัติงาน โดยรวม พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็น โดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อแรงจูงใจด้านความก้าวหน้าในการทำงานในการปฏิบัติงาน รายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นว่า ในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาส ให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้มีโอกาสนในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 รองลงมาคือ การได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้น ในองค์กรมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ก้าวขึ้นไปตามลำดับ ในหน่วยงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีการสับเปลี่ยนงานที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล ในหน่วยงานมีระดับชั้น (Corporate Title) พร้อมทั้งจะให้ ท่านเลื่อนขั้นไปตามระยะเวลาและความสามารถ อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 3.57 3.44 และ 3.41 ตามลำดับ และปัจจุบันท่านคิดว่าประสบความสำเร็จ ในชีวิตหน้าที่การงาน อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วยผลการวิเคราะห์เฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการแปลผลระดับความคิดเห็นของ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผลการวิเคราะห์แสดงเป็นดังตารางข้อมูลในรูปแบบของค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. หัวหน้างานจะมอบหมายงานการทำงานที่ตรงกับ ความสามารถของท่าน	3.71	0.977	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งาน	3.79	1.106	มาก
3. การมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อ ผู้บริหาร	3.54	0.886	มาก
4. บุคลากรในหน่วยงานให้ความเคารพต่อหน้าที่และความเป็น ส่วนตัวของผู้ร่วมงาน	3.87	0.883	มาก
5. การมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ	3.26	0.976	ปานกลาง
6. การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต	3.37	1.084	ปานกลาง
7. การวางแผนการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี	3.63	0.890	มาก
รวม	3.60	0.752	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวโดยรวม พบว่า พนักงานธนาคารมีความ

คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นต่อบุคลากรในหน่วยงานให้ความเคารพต่อหน้าที่และความเป็นส่วนตัวของผู้ร่วมงาน อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน หัวหน้างานจะมอบหมายการทำงานที่ตรงกับความสามารถของท่าน การวางแผนการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี และการมีอิสระในการแสดงความคิดเห็น ด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 3.71 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ และการทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต และการมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.26 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
8. ทุกคนในที่ทำงานจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบ การประเมินผลงาน ค่าตอบแทน	3.62	0.920	มาก
9. ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำปรึกษาและสอนวิธีการแก้ปัญหาแก่พนักงานทุกคนเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรค	3.91	0.803	มาก
10. ผู้บังคับบัญชาสับสนุนและเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน	3.89	0.760	มาก
11. การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีตามผลงานอย่างเป็นธรรม	3.57	0.948	มาก
12. ทุกคนในที่ทำงานได้รับโอกาสในการเลื่อนขั้นประจำปีตามความเหมาะสม และเป็นธรรม	3.38	1.109	ปานกลาง
รวม	3.68	0.719	มาก

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาโดยรวม พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมี

ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นต่อผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำปรึกษาและสอนวิธีการแก้ปัญหาแก่พนักงาน ทุกคนเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชานับสนุนและเปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน ทุกคนในที่ทำงานจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎ ระเบียบ การประเมินผลงาน ค่าตอบแทน การได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีตามผลงานอย่างเป็นธรรม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.62 และ 3.57 ตามลำดับ และทุกคนในที่ทำงานได้รับโอกาสในการเสนอเลื่อนขั้นประจำปีตามความเหมาะสม อยู่ในระดับ ปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสทำงานร่วมกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
13. ทีมงานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีการประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกัน	3.94	0.899	มาก
14. พนักงานทุกระดับมีโอกาสดแสดงความคิดเห็น	3.97	0.871	มาก
15. พนักงานทุกคนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี	4.03	0.814	มาก
16. บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข	4.14	0.743	มาก
17. ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสทำงานร่วมกัน	4.10	0.687	มาก
รวม	4.04	0.633	มาก

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาโดยรวม พบว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับ มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 และเมื่อพิจารณาความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในการปฏิบัติงานในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาเป็นรายด้าน จะเห็นได้ว่า พนักงานธนาคารมีความคิดเห็นต่อ

บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาคือ ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสทำงานร่วมกัน พนักงานทุกคนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี พนักงานทุกระดับมีโอกาสแสดงความคิดเห็น ที่งานสามารถแสดงความคิดเห็นและมีการประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกัน อยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 4.03 3.97 และ 3.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ในตอนี่ 2 นี้เป็นการนำเสนอผลการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งประกอบด้วยผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน 2 ข้อ โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้

1. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

2. ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 การรับรู้สื่อโฆษณา มีความสัมพันธ์กับความภักดีต่อห้างเซ็นทรัลเวิลด์กับอิชิตันของผู้บริโภคในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกันซึ่งสามารถแยกย่อยและเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

H_0 : ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้บริโภคเพศชายและเพศหญิงมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t -test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Leven's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 11 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	4.214*	0.041
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	3.882*	0.022
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	7.522**	0.007
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	5.684*	0.018
รวม	9.446**	0.002

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการทดสอบ Levene's test พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้าน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม มีค่า Sig. = .041 .022 .007 .018 และ .002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances not assumed ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ของเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยใช้สถิติ t-test แสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามเพศ

แรงจูงใจในการ ปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร	t-test for inequality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่ เหมาะสม	ชาย	3.56	0.978	0.745	129.821	0.458
	หญิง	3.46	0.768			
2. ด้านการได้รับการ ยอมรับและยกย่อง	ชาย	3.95	0.773	1.718	129.779	0.088
	หญิง	3.76	0.608			
3. ด้านความมีอิสระใน การทำงาน	ชาย	3.59	0.882	-1.573	129.281	0.118
	หญิง	3.78	0.689			
4. ด้านความก้าวหน้า ในการทำงาน	ชาย	3.52	0.889	0.045	137.629	0.964
	หญิง	3.51	0.754			
รวม	ชาย	3.64	0.761	0.339	124.896	0.735
	หญิง	3.61	0.568			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.458 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีค่า Sig. เท่ากับ .088 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.118 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.964 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.735 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานธนาคารไทยณียที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยณียที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยณียที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าSig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's least significant Difference(LSD) หรือ Dennett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน ของแต่ละกลุ่มก่อน Leven's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร	Levine's Test	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	8.358	3	184	0.180
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	6.549	3	184	0.177
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	2.100	3	184	0.365
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	4.223	3	184	0.465
รวม	4.607	3	184	0.240

จากตาราง 13 ผลการทดสอบ Levine's test เปรียบเทียบกลุ่มอายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม ทุกด้านมีค่า Sig. = 0.54 0.214 0.108 0.151 และ 0.116 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่ เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3	20.073	6.691	10.518	0.150
	ภายในกลุ่ม	184	117.052	0.636		
	รวม	187	137.250			
2. ด้านการได้รับการยอมรับ และยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	6.246	2.082	4.751	0.306
	ภายในกลุ่ม	184	80.642	0.438		
	รวม	187	86.888			
3. ด้านความมีอิสระในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	6.897	2.299	4.019	0.068
	ภายในกลุ่ม	184	105.262	0.572		
	รวม	187	112.158			
4. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	9.987	3.329	5.467	0.300
	ภายในกลุ่ม	184	112.043	0.609		
	รวม	187	122.030			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	7.595	2.532	6.544	0.143
	ภายในกลุ่ม	184	71.188	0.387		
	รวม	187	78.783			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One
Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Sig.
เท่ากับ 0.150 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน
ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีค่า
Sig. เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1)

หมายความว่า พนักงานธนาคาร ไทยนิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.068 ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ไทยนิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.30 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.143 ซึ่ง มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ สถานภาพ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่า t โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Leven's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามสถานภาพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	Levene's Test for Equality of Variances	
	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	0.474	0.492
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	0.000	0.983
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	1.143	0.286
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	3.644	0.058
รวม	2.366	0.126

จากตาราง 15 ผลการทดสอบ Levine's test พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้าน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม มีค่า Sig. = 0.492 0.983 0.286 0.058 และ 0.126 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่มไม่แตกต่างกัน จึงใช้ t-test กรณี Equal Variances assumed ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารของเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบจะยอมรับสมมติฐานหลัก H_0 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 และยอมรับสมมติฐานรอง H_1 ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร โดยใช้สถิติ t-test แสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามสถานภาพ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	t-Test for equality of Means					
	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่ เหมาะสม	โสด/หม้าย/หย่า	3.36	0.832	-4.688**	186	0.000
	ร้าง/แยกกันอยู่					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.03	0.740			
2. ด้านการได้รับการยอมรับ และยกย่อง	โสด/หม้าย/หย่า	3.75	0.659	-3.527**	186	0.001
	ร้าง/แยกกันอยู่					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.16	0.671			
3. ด้านความมีอิสระในการ ทำงาน	โสด/หม้าย/หย่า	3.60	0.729	-3.669**	186	0.000
	ร้าง/แยกกันอยู่					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.09	0.823			
4. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	โสด/หม้าย/หย่า	3.45	0.746	-2.228*	186	0.027
	ร้าง/แยกกันอยู่					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.77	0.975			
รวม	โสด/หม้าย/หย่า	3.52	0.594	-4.080**	186	0.000
	ร้าง/แยกกันอยู่					
	สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.98	0.724			

* ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (Independent t-test) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุงาน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุงาน แตกต่างก็มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ อายุงาน แตกต่างก็มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-Test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าSig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่ต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's least significant Difference(LSD) หรือ Dennett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน ของแต่ละกลุ่มก่อน Levin's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 17 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามอายุงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	Levine's Test	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	11.015**	3	184	0.000
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	1.788	3	184	0.151
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	11.949**	3	184	0.000
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	6.643**	3	184	0.000
รวม	2.623	3	184	0.052

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 ผลการทดสอบ Levine's test เปรียบเทียบกลุ่มสถานภาพกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพบว่า ในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพอย่างน้อย 3 กลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Dennett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 18

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.151 และ 0.052 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มสถานภาพทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 19

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมีอิสระในการทำงานและด้านความก้าวหน้าในการทำงาน จำแนกตามอายุงาน (Brown-Forsythe)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร	Brown- Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	3.385*	3	127.715	0.020
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.461	3	110.232	0.229
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.433	3	160.326	0.235

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุงาน โดยใช้การทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ Dennett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 20

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.229 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ไทยนิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.235 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ไทยนิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีอายุงานแตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

อายุงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี	4-7 ปี	8-11 ปี	12 ปีขึ้นไป
		3.71	3.60	3.22	3.32
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 3 ปี	3.71	-	0.10809 (0.982)	0.49093** (0.003)	0.39368 (0.283)
4-7 ปี	3.60		-	0.38284 (0.162)	0.028559 (0.755)
8-11 ปี	3.22			-	-0.09725 (0.998)
12 ปีขึ้นไป	3.32				-

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีอายุงานแตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dennett's T3 พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 8-11 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 8-11 ปี อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานธนาคารที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 8-11 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .49093

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 19 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ (F-test)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
2. ด้านการได้รับการยอมรับและ ยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	3	4.093	1.364	3.031*	0.031
	ภายในกลุ่ม	184	82.795	0.450		
	รวม	187	86.888			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.046	0.682	1.635	0.183
	ภายในกลุ่ม	184	76.737	0.417		
	รวม	187	78.783			

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 21

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.183 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีอายุงานแตกต่างกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง

อายุงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 3 ปี	4-7 ปี	8-11 ปี	12 ปีขึ้นไป
		3.87	4.03	3.70	3.64
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 3 ปี	3.87	-	-0.15966 (0.210)	0.16516 (0.221)	0.23228 (0.113)
4-7 ปี	4.03		-	0.32481* (0.019)	0.39194** (0.009)
8-11 ปี	3.70			-	0.06712 (0.666)
12 ปีขึ้นไป	3.64				-

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีอายุงานแตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 4-7 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 8-11 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 4-7 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 8-11 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 4-7 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 8-11 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .32481

พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 4-7 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 4-7 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 4-7 ปี มี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 12 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .39194

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-Test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's least significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน ของแต่ละกลุ่มก่อน Leven's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามรายได้

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	Levine's Test	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	2.164	2	185	0.118
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	2.078	2	185	0.128
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	3.099*	2	185	0.047
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	1.31	2	185	0.272
รวม	0.684	2	185	0.506

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการทดสอบ Levine's test เปรียบเทียบกลุ่มอายุกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม มีค่า Sig. = 0.118 0.128 0.272 และ 0.506 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้ทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 23

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มรายได้อย่างน้อย 3 กลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 24

ตาราง 23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม จำแนกตามรายได้ (F-test)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	2	12.174	6.087	9.012**	0.000
	ภายในกลุ่ม	185	124.951	0.675		
	รวม	187	137.125			
2. ด้านการได้รับการยอมรับและ ยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	2	1.916	0.958	2.086	0.127
	ภายในกลุ่ม	185	84.972	0.450		
	รวม	187	86.888			
4. ด้านความก้าวหน้าในการ ทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.185	0.092	0.14	0.869
	ภายในกลุ่ม	185	121.845	0.659		
	รวม	187	122.03			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	2.453	1.227	2.973	0.054
	ภายในกลุ่ม	185	76.33	0.413		
	รวม	187	78.783			

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามรายได้ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี รายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ LSD ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 25

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.127 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี รายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.869 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี รายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มี รายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001บาท ขึ้นไป
		3.53	3.11	3.79
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.53	-	0.42089** (0.005)	-0.25705 (0.072)
20,001-30,000 บาท	3.11		-	-0.67793** (0.000)
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	3.79			

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท กับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .42089

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท กับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานธนาคารที่มีรายได้ 20,001-30,000 บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .67793

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านความมีอิสระในการทำงาน จำแนกตามรายได้ (Brown-Forsythe)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร	Brown- Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3.601*	2	137.184	0.030

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามอายุงาน โดยใช้การทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิชย์ที่มีรายได้ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dennett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 26

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านความมีอิสระในการทำงาน

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า หรือ เท่ากับ 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป
		3.58	3.65	3.94
ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 20,000 บาท	3.58	-	-0.07475 (0.943)	-0.36216* (0.014)
20,001-30,000 บาท	3.65		-	-0.28741 (0.236)
ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป	3.94			

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีรายได้แตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความมีอิสระในการทำงานโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dennett's T3 พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000บาท กับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000บาท มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน น้อยกว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไปโดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .36216

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีผลแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-Test และถ้าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่าSig.มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ย อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's least significant Difference (LSD) หรือ Dennett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวน ของแต่ละกลุ่มก่อน Leven's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 27 แสดงการทดสอบความแปรปรวนของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
จำแนกตามตำแหน่งงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร	Levene's Test	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	10.700**	4	183	0.000
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	5.936**	4	183	0.000
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	4.525**	4	183	0.002
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	1.335	4	183	0.259
รวม	2.364	4	183	0.055

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 27 ผลการทดสอบ Levine's test เปรียบเทียบกลุ่มสถานภาพกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพบว่า ในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานอย่างน้อย 3 กลุ่มแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Dennett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 28

ส่วนแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.259 และ 0.055 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตำแหน่งงานทุกกลุ่มไม่แตกต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ F-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จะ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงดังตาราง 29

ตาราง 28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และด้านความมีอิสระในการทำงาน จำแนกตามรายได้ (Brown-Forsythe)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร	Brown- Forsythe	Statistic	df1	df2	Sig.
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	ระหว่างกลุ่ม	0.799	4	61.422	0.530
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	ระหว่างกลุ่ม	3.951**	4	102.027	0.005
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.799	4	77.373	0.137

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้การทดสอบ Brown-Forsythe พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.530 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ไทยนิคมฯ ที่มี ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิคมฯ ที่มี ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ต่อโดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 30

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Sig. เท่ากับ 0.137 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคาร ไทยนิคมฯ ที่มี ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	ผู้จัดการ สาขา/ ผู้ช่วย ผู้จัดการ สาขา	หัวหน้า/ เจ้าหน้าที่ บริการ การเงิน บุคคล	หัวหน้า ธุรกิจ/ ธนกิจ	เจ้าหน้าที่ ธุรกิจ/ ธนกิจ	พนักงาน ธุรกิจ/ ธนกิจ
		4.23	4.10	3.91	3.64	3.79
ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วย ผู้จัดการสาขา	4.23	-	0.12206 (0.999)	0.31875 (0.678)	0.58276** (0.000)	0.43152* (0.024)
หัวหน้า/เจ้าหน้าที่บริการ การเงินบุคคล	4.10		-	0.19669 (0.990)	-0.4607 (0.8382)	-0.53373 (0.568)
หัวหน้าธุรกิจ/ธนกิจ	3.91			-	0.26401 (0.795)	0.11277 (1.000)
เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ ธนกิจ	3.64				-	0.15124 (0.886)
พนักงานธุรกิจ/ ธนกิจ	3.79					-

*ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน กับ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารใน ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dennett's T3 พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา กับพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ธนกิจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ธนกิจไปอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดย พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่ง

งาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานเจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ธนกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .58267

พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา กับพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ/ธนกิจ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ/ธนกิจ ไปอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มากกว่า พนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ/ธนกิจ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .43152

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวม จำแนกตามตำแหน่งงาน (F-test)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
4.ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	5.481	1.370	2.151	0.076
	ภายในกลุ่ม	183	116.549	.637		
	รวม	187	122.030			
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารโดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.435	.859	2.086	0.084
	ภายในกลุ่ม	183	75.348	.412		
	รวม	187	78.783			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) พบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีค่า Sig. เท่ากับ 0.076 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยนิคมที่มี ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน เมื่อเทียบกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านอื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารโดยรวมมีค่า Sig. เท่ากับ 0.084 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม เมื่อเทียบกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านอื่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของ พนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความ สมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด สำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุล ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงาน เขตพื้นที่วิสุทธิษัตริย์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่ เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคาร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับ ชีวิตส่วนตัว			ทิศทาง
	r	Sig.	ระดับ	
			ความสัมพันธ์	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	.715**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	.700**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	.399**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.721**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
รวม	.796**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารในระดับค่อนข้างสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.796 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.715 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องมีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.700 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและไปไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.399 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิสัมพันธ์สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.721 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สมมุติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ธนาคาร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	คุณภาพชีวิตการทำงาน			ทิศทาง
	ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา			
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	.533**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	.515**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	.417**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.586**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	.638**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า

Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.638 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.533 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องมีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.515 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับปานกลาง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.417 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้าน

ความมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.586 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับปานกลาง

สมมุติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานเดียวกัน		ทิศทาง	
	r	Sig.	ระดับ	
			ความสัมพันธ์	
1. ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	.614**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
2. ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	.624**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
3. ด้านความมีอิสระในการทำงาน	.276**	0.000	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	.610**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน
รวม	.670**	0.000	ค่อนข้างสูง	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารในระดับค่อนข้างสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.670 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.614 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องมีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.624 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.276 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างต่ำ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01

นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.610 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างสูงและไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการ

ทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับค่อนข้างสูง

สมมุติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

H_0 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

H_1 : แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้การหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน การทดสอบสมมุติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับ นัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม ของพนักงานธนาคาร

	คุณภาพชีวิตการทำงาน			ทิศทาง
	r	Sig.	ระดับความสัมพันธ์	
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคาร	.817**	0.000	สูงมาก	เดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน พบว่าระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่า Prob. (p) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.817 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก

และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานธนาคารมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมเพิ่มขึ้น จะมีผลทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารดีขึ้นในระดับสูงมาก

ตาราง 35 แสดงสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
1.พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน		
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	t - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
1.2 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน		
	One Way Analysis of Variance	
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 35 (ต่อ)

สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

1.3 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

	One Way Analysis of Variance	
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	F - test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	F - test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

1.4 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุงานที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

	One Way Analysis of Variance	
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	F - test	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 35 (ต่อ)

สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	F - test	สอดคล้องกับสมมติฐาน

1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

	One Way Analysis of Variance	
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

1.6 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งที่แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน

	One Way Analysis of Variance	
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	Brown-Forsythe	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 35 (ต่อ)

สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Brown-Forsythe	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	F - test	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์		
2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์		
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์		
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	Pearson Correlation	สอดคล้องกับสมมติฐาน

ตาราง 35 (ต่อ)

สรุปสมมติฐาน	สถิติที่ใช้	ผลการทดสอบ
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์		
ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
ด้านความมีอิสระในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน
2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์	Pearson Correlation	สอดคล้องกับ สมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

สังเขป ความมุ่งหมาย และวิธีดำเนินการศึกษา

“แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์” โดยใช้ผลการวิจัยเป็นข้อมูลอ้างอิงในการพิจารณาปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคาร โดยพิจารณาจากปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

วัตถุประสงค์ในวิจัย

1. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

สมมุติฐานการวิจัย

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน
2. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งหมายศึกษาถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์สำหรับหัวข้อการศึกษาที่สำคัญประกอบด้วย

1. แรงจูงใจของพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 4 ด้านคือ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม การได้รับการยอมรับและการยกย่อง ความมีอิสระในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน
2. คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ ความสมดุลระหว่างชีวิต

งานกับชีวิตส่วนตัว ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน

3. พื้นที่ของการวิจัย กำหนดเฉพาะพนักงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ พนักงานสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการสาขา ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา หัวหน้าบริการการเงินบุคคล หัวหน้าธุรกิจ หัวหน้าธนกิจ เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล เจ้าหน้าที่ธุรกิจ เจ้าหน้าที่ธนกิจ พนักงานธุรกิจ และ พนักงานธนกิจ จำนวนรวม ณ 31 มกราคม 2555 จำนวน 354 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้กระจายกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยกำหนดจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่าง เพื่อทำการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 188 คน ซึ่งจะใช้วิธีการในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากพนักงานสาขา ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ตามแต่ละสาขา

ขั้นตอนที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional stratified sampling) จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 188 คน โดยข้อมูลจะได้รับการเก็บในรูปแบบที่จะช่วยให้สามารถประเมินระดับกลุ่มย่อยในแต่ละกลุ่มจากประชากรทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 3 ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบ ตามสะดวก (Convenience sampling)

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

1. ศึกษาวิธีสร้างแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้ เป็นแนวทาง ในการสร้างแบบสอบถามโดยให้ครอบคลุมเนื้อหาตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

2. การสร้างแบบสอบถามทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา (Content Validity) และแนะนำข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากนั้น นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปหาคุณภาพของแบบสอบถาม โดยการนำแบบสอบถามไปทดสอบ (Pre - test) กับ

กลุ่มพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ จำนวน 30 ชุด เพื่อหาข้อบกพร่องที่อาจเกิดขึ้นจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยใช้วิธี Reliability Analysis จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS หาค่าสัมประสิทธิ์ (Coefficient) ของคอนบร็ค(Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟา(Alpha) ที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยทั้งนี้ค่าความเชื่อมั่นต้องเกิน 0.7 (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546)

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 คน

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการแจกแบบสอบถามซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการรวบรวมข้อมูลจากรายงานเอกสารที่เกี่ยวข้อง วารสาร และรายงานของหน่วยงานราชการ และเอกชน สถาบันการศึกษา และ Website ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากการตอบของกลุ่มตัวอย่างมาดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลทั้งหมดจากแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วมาลงรหัส (Coding)

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) คำนวณค่าทางสถิติของข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยนำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ดังนี้

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน โดยหาค่าความถี่(Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3.2 วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และจากแบบสอบถามในส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) โดยรวมและรายด้าน ซึ่งพิจารณาประเมินการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยของการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 คือ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ ตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน ใช้การทดสอบค่า t -test และระหว่างกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) โดยการทดสอบค่า F -test หรือ Brown-Forsythe และในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % จะใช้การเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีทดสอบแบบ Least Significance Difference (LSD) หรือ Dennett's T3

3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ โดยใช้วิเคราะห์ทางสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ใช้ทดสอบค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่อิสระต่อกัน หรือหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 กลุ่ม โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อายุงาน รายได้ และ ตำแหน่งงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

เพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26-35 ปี รองลงมา มีอายุระหว่าง 36-45 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี รองลงมาคือ อายุงาน 4-7 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้ ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป และส่วนใหญ่เป็นพนักงานธุรกิจ/ธนกิจ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ธุรกิจ/ธนกิจ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นในด้านแรงจูงใจโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

1. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ท่านพอใจกับสวัสดิการต่างๆที่ได้รับจากองค์กร รองลงมาคือ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ความคิดเห็นของท่านจะได้รับการรับฟังจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา รองลงมาคือการทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย/ทันเวลา ท่านได้รับคำชมเชย/ยกย่องและให้ความเชื่อถือในงานที่ทำสำเร็จ

3. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความมีอิสระในการทำงาน ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือปัญหาอย่างไม่เป็นทางการได้ รองลงมาคือ ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อยู่เสมอ

4. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้ มีโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นไป รองลงมาคือ ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ผู้ตอบแบบสอบถาม ให้ระดับความคิดเห็นในด้านคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า

1. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว บุคคลากรทุกคนให้ความเคารพต่อหน้าที่และความเป็นส่วนตัวต่อท่านเสมอ รองลงมาคือผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำปรึกษาและสอนวิธีการแก้ปัญหาแก่พนักงานทุกคน เมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรค รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ทุกคนไปอบรมหลักสูตรต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน

3. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงานและได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข รองลงมาคือ ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคนมีโอกาสทำงานร่วมกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคลได้แก่ รายได้แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี รายได้ แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านความมีอิสระในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีรายได้ แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ สามารถแบ่งสมมติฐานออกเป็น 4 สมมติฐานย่อยตามตัวแปรต้นได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมี นัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความ
สมดุล ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัด
สำนักงานเขตพื้นที่วิเทศกษัตริย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต
การทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิต
การทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความ
ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิเทศกษัตริย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2.4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การอภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ มีประเด็นที่น่ามาอภิปรายผลดังนี้

1. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ทั้งเพศชายและเพศหญิงต่างก็มีสภาพแวดล้อมในการทำงานในลักษณะคล้ายๆกัน การดำเนินนโยบายต่างๆไม่แตกต่างกัน ตั้งแต่การเข้ามาทำงานก็ไม่ได้มีการแบ่งแยกเพศ รวมทั้งสิทธิต่างๆ ที่ได้รับจากธนาคารไม่แตกต่างกัน จึงทำให้พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีเพศแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์มีการทำงานเป็นกลุ่ม ไม่ใช่ต่างคนต่างปฏิบัติงาน ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กันและสื่อสารกัน เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน ดังนั้นปัจจัยด้านอายุจึงไม่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์ สารธารณะ (2548) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์ ผลการศึกษาพบว่า ครูผู้สอนที่มีอายุแตกต่างกันให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการดำเนินการปฏิรูปการเรียนรู้ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

3. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาตามรายด้านพบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีวุฒิภาวะที่สูงขึ้น มีหน้าที่ รับผิดชอบทั้งต่อตนเองและต่อคนอื่นเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ต่างไปจากพนักงานที่ดำเนินวิถีชีวิตคนเดียว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2550) กล่าวว่า พนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการออกจากงาน (Turnover) น้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงาน และมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย จึงทำให้พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากกว่าพนักงานธนาคารกลุ่มที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี อายุงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาตามรายด้าน พบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมมากที่สุด อาจเป็นเพราะการที่พนักงานเพิ่งเริ่มเข้ามาทำงานที่ธนาคารในช่วงระยะเริ่มต้น ซึ่งเป็นช่วงระยะเวลาเริ่มต้นในการสร้างฐานะของแต่ละคน ทำให้ทุกคนคำนึงถึงรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับเป็นหลักเสมอ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ปรางอุดม (2549) ได้ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพระนครยนตรการ จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีอายุงาน 4-7 ปี มีแรงแรงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องมากที่สุด อาจเป็นเพราะ เนื่องจากมีความคุ้นเคยกับงาน และมีความเข้าใจในระบบงานที่ทำเป็นอย่างดี และเมื่อมีปัญหาเกี่ยวกับงานที่เกิดขึ้น ก็จะสามารถแก้ไขปัญหาได้ดีกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย จึงทำให้พนักงานที่มีอายุงานมากรู้สึกว่าคุณค่า และได้ทำงานที่ท้าทายความสามารถ พนักงานที่มีอายุงานมากจึงมีแรงแรงใจในปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิ่งกาญจน์ ปรางอุดม (2549) ได้ศึกษาเรื่องแรงแรงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทพระนครยন্ত্রการ จำกัด ซึ่งผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีจำนวนปีที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีแรงแรงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

5. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี รายได้ แตกต่างกันมีแรงแรงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และด้านความมีอิสระในการทำงาน แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อแยกพิจารณาตามรายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีแรงแรงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมมากที่สุด อาจเป็นเพราะ ทุกวันนี้ เงินถือเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งหากพนักงานที่มีรายได้สูงอยู่แล้ว ก็ยังต้องการที่จะเพิ่มรายได้ของตนเองมากขึ้น เพื่อสนองความต้องการที่เกิดขึ้นอย่างไม่สิ้นสุด ซึ่งการจ่ายค่าตอบแทนเป็นเงินเป็นสิ่งจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับงาน ทำให้พนักงานกระตือรือร้น ตั้งใจเสียสละ ทุ่มเททำงานอย่างเต็มเวลาเต็มที่ เต็มความสามารถ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงแรงใจในการปฏิบัติของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงแรงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีแรงแรงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานมากที่สุด อาจเป็นเพราะ การที่พนักงานมีรายได้ที่สูง ย่อมหมายถึงว่า พนักงานมีตำแหน่งงานที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งเกิดจากที่ผ่านมา พนักงานได้มีความตั้งใจและมุ่งมั่นต่อการทำงานอย่างเต็มที่ จึงทำให้พนักงานเกิดแรงแรงใจในการปฏิบัติงานว่าหากมีรายได้ที่สูงขึ้น มีตำแหน่งงานที่ดี จะทำให้พนักงานมีอำนาจและอิสระในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงแรงใจในการปฏิบัติของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์(ประเทศไทย) จำกัด ผล

การศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

6. พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มี ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยกลุ่มพนักงานธนาคารที่มีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ทั้งนี้เนื่องจาก การที่มีตำแหน่งงานที่สูง ทำให้ต้องมีความรับผิดชอบที่มากขึ้น ต้องดูแลผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาเป็นจำนวนมาก จึงทำให้ได้รับการยอมรับและยกย่องจากผู้ใต้บังคับบัญชา เมื่อเทียบกับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ จรประดิษฐ์ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติของพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิต บริษัทฟิลิปส์ เซมิคอนดักเตอร์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษาพบว่าพนักงานปฏิบัติการฝ่ายผลิตที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

7. การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ ถ้าพนักงานได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม พนักงานมีโอกาสดำเนินชีวิตในการทำงานและส่วนตัวได้ดี และสมดุล สามารถแบ่งเวลาให้กับตนเองและครอบครัวได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับแนวคิดของ วอลตัน (Walton, 1974: 12) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิตในการทำงาน ดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัด ส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว

ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพ ชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ หากพนักงานได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาว่ามีความสามารถ ได้รับการชมเชยด้วยวาจาหรือเป็นลายลักษณ์อักษร ก็เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน อีกทั้งการที่ได้รับการยอมรับและยกย่องจากเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานอาจได้รับเชิญไปงานสังสรรค์ต่าง ๆ เช่น งานบวช งานแต่งงานของญาติมิตรหรือเพื่อนฝูง ตาม

ความเหมาะสม การมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ การที่สามารถแบ่งเวลาของตนเองให้กับการทำงานครบถ้วน และเวลาส่วนตัวได้อย่างเหมาะสมถือว่า พนักงานมีความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวเป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ วอลตัน (Walton. 1974: 12) ที่กล่าวว่า การปฏิบัติงานของบุคคลควรมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของบุคคลนั้น ซึ่งบทบาทของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับการวางแผนชีวิตในการทำงาน ดำเนินงาน การแบ่งเวลา การจัดส่วนที่เหมาะสมในการใช้เวลาของบุคคลในการทำงาน และเวลาสำหรับครอบครัว

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ การที่พนักงานเห็นว่าในการทำงานมีความก้าวหน้าในการทำงาน มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีความเป็นธรรมในเรื่องการทำงานและการแต่งตั้งโยกย้ายพนักงาน การสนับสนุนในเรื่องการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน จะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และเกิดความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

8. การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นด้วย การมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้เป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปณิชา ดีสวัสดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นด้วย อีกทั้งการมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม มีการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและความยุติธรรม จะทำให้พนักงานรู้สึกมีอิสระในการ

ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น มีความคาดหวังอย่างสูงที่อยากจะทำงานให้สำเร็จบรรลุตามวัตถุประสงค์ ต้องการให้ผู้บังคับบัญชายอมรับตนเอง ยกย่องชมชอบเมื่องานนั้นๆ สำเร็จลุล่วง นั้นเพื่อแสดงผลงานที่ได้รับมอบหมายที่สำเร็จลุล่วงได้เป็นอย่างดี จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

9. การศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมมากขึ้น ทำให้คุณภาพ

ชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันดีขึ้นด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีชา ครามพัทธ์ (2545: 53-54) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์สถาบันราชภัฏนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่าในด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเพียงพอ อาจารย์สถาบันราชภัฏนครราชสีมา มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับค่อนข้างสูงด้วยเช่นกัน

ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันดีขึ้น เนื่องจาก ในสังคมการทำงานในปัจจุบัน ทุกคนต้องทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารด้วยกันตลอดทั้งในแผนกตนเองและแผนกอื่น ดังนั้นความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเดียวกัน จึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับพนักงานธนาคารทุกคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ดิษเจริญ (2538) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง ผลการศึกษาพบว่า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง มีความพึงพอใจในมิติความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

ด้านความมีอิสระในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างต่ำ กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันดีขึ้นเล็กน้อย ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันดีขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของดำรงศักดิ์ ดวงสมบูรณ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานประจำสำนักงานบริการของบริษัท โตเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับค่อนข้างสูง กล่าวคือ พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันที่ดีขึ้นด้วย ซึ่งเพื่อนร่วมงานจัดได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญปัจจัยหนึ่งที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา ดิษเจริญ (2538) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานพนักงานระดับกลางในอุตสาหกรรมขนาดกลาง ผลการศึกษาพบว่า พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในมิติความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง

10. แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน ในระดับสูงมาก ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ว่าหากพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้นด้วย อธิบายได้ว่า เมื่อมีการตอบสนองของมนุษย์ได้ก็จะเกิดการรับรู้ ว่าตนเองประสบความสำเร็จมีผลลัพธ์ได้รับรางวัลตามที่ได้หวังไว้ ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง (Individual Goal) เป็นที่พึงพอใจของบุคคลและเมื่อมีความสำเร็จในงานเกิดขึ้นคุณภาพชีวิตการทำงานก็ย่อมดีขึ้นด้วย ซึ่ง Victor H. Vroom (1964) และ E.E. Lawler (1973) กล่าวว่า คนเรานั้นมีความสามารถในการประมวลผลข้อมูลและตัดสินใจได้อย่างมีหลักเหตุและผล การกระทำต่างๆ ของคนเราจึงล้วนแล้วแต่เป็นการกระทำที่มีเป้าหมายซึ่งตัวเขารับรู้ (perception) ว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตัวเองได้ ถึงแม้ในความเป็นจริงอาจจะไม่เป็นอย่างที่เขารับรู้หรือคาดหวังไว้ก็ได้ แต่การรับรู้กล่าวเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดพฤติกรรม หรือการกระทำต่างๆ ขึ้น และการที่คนเราจะกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นขึ้นอยู่กับความคาดหวังหรือการรับรู้ของเขาว่า พฤติกรรมหรือการกระทำนั้นจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ (outcome) หรือการได้รับรางวัล (rewards) ตามที่เขารับรู้หรือคาดหวังไว้หรือไม่ และผลลัพธ์ที่เขาคาดหวังนั้นมีความน่าสนใจหรือไม่ ความคาดหวังยังเป็นความเชื่อมโยงระหว่างการใช้ความพยายามของพนักงานในการทำงาน (effort) กับการบรรลุสัมฤทธิ์ผลในการทำงาน (effort-performance linkage) ซึ่งพนักงานรับรู้หรือคาดหวังว่า ถ้าเขาได้ทุ่มเทความพยายามให้กับการปฏิบัติงานแล้ว จะมีโอกาสบรรลุสัมฤทธิ์ผลได้มากน้อยเพียงใด แรงจูงใจที่กระตุ้นให้พนักงานทุ่มเทความพยายามในการทำงานจึงขึ้นอยู่กับว่า พนักงานมีการรับรู้หรือมีความคาดหวังว่าเขาจะสามารถทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด และถ้าพนักงานสามารถทำงานให้บรรลุสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย

(individual performance) แล้วเขามีโอกาสจะได้รับรางวัลจากองค์กร (organizational rewards) หรือไม่ และรางวัลที่องค์กรจัดให้เป็นที่พึงพอใจหรือตอบสนองความต้องการของพนักงาน (individual goals) หรือไม่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปณิชา ดีสวัสดิ์ (2550) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง แรงจูงใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากผลการศึกษา แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์ ในครั้งนี้

1. ผู้บริหารของธนาคาร ควรที่จะสนับสนุนและให้ความสำคัญกับการให้ผลประโยชน์ตอบแทนทางด้านวัตถุและทางด้านจิตใจ อาทิ รายได้ ผลตอบแทนพิเศษ ความมั่นคง มิตรสัมพันธ์ แก่พนักงานที่ปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อเป็นการเสริมสร้างและรักษาพนักงานให้เกิดแรงจูงใจ และเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยจากการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความมีอิสระในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมมากที่สุด

2. ผู้บริหารธนาคารควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการให้ผลตอบแทนพนักงานอย่างเป็นธรรม มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้ผลตอบแทนหรือผลประโยชน์แก่พนักงาน เพื่อดึงดูดให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพราะพนักงานที่เพิ่งเริ่มเข้าทำงาน จะอยู่ในช่วงที่กำลังสร้างความมั่นคงในชีวิต ดังนั้น จะคำนึงถึงรายได้ ผลตอบแทนและผลประโยชน์เป็นหลักเสมอ ซึ่งจากการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 3 ปี และมีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมมากที่สุด

3. ผู้บริหารธนาคารควรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่ง อย่างชัดเจนและเป็นธรรม เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และควรมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการที่พนักงานได้รับการเลื่อนตำแหน่ง หรือการที่พนักงานได้รับรางวัลพิเศษจากทางธนาคาร อย่างแพร่หลาย ให้พนักงานในองค์กรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง เพราะยิ่งพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มักต้องการได้รับการยอมรับและยกย่องมากขึ้น ซึ่งจากการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่มีอายุงาน 4-7 ปี และมีตำแหน่งงาน ผู้จัดการสาขา/ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านการได้รับการยอมรับและยกย่องมากที่สุด

4. ผู้บริหารธนาคาร ควรมีผลประโยชน์ให้กับพนักงานที่มีรายได้มาก อาทิเช่น การเลื่อนตำแหน่งพิเศษ หรือการได้รับวันหยุดพิเศษ ซึ่งจากการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ ที่

มีรายได้ตั้งแต่ 30,001 บาทขึ้นไป มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความมีอิสระในการทำงานมากที่สุด

5. ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว เพื่อให้พนักงานเกิดคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและยั่งยืน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ในการทำงาน ทำให้ระยะเวลาในการทำงานนานขึ้น และมีความต้องการในการเปลี่ยนแปลงงานน้อยลง และส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัวของพนักงานธนาคาร

6. ผู้บริหารธนาคารควรมีการจัดกิจกรรมในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และประสบการณ์ระหว่างกัน และยังเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาอีกด้วย รวมทั้งทำให้สามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างาน ได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ หัวหน้างานควรจัดสรรเวลาในการพูดคุยกับพนักงานมากขึ้นทั้งใน และนอกเวลางาน เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ชักถามเมื่อเกิดข้อสงสัยในการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคาร

7. ผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นระหว่างพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีการพูดคุยกันมากขึ้น ตลอดเวลา ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหัวหน้างานได้เป็นอย่างดี ซึ่งจากการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม ด้านการได้รับการยอมรับและยกย่อง ด้านความก้าวหน้าในการทำงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกันของพนักงานธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาประเด็นปัญหา และข้อขัดข้องหรืออุปสรรคในการทำงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ที่ต้องประสบอยู่ในปัจจุบัน โดยทำขยายการศึกษาไปตามสาขาต่างๆ ให้ครอบคลุมทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด
2. ควรทำการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงานโดยเปิดโอกาสให้พนักงาน

ตอบคำถามได้โดยอิสระทั้งนี้อาจขยายขอบเขตการศึกษาไปตามสาขาต่างๆ ให้ครอบคลุมทั้งในเขตกรุงเทพมหานคร และต่างจังหวัด

3. ควรทำการศึกษาในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview) เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและทำให้ผลการวิจัยมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2539). การวิเคราะห์สถิติ. สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2544). การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- . (2545). การวิเคราะห์เชิงปริมาณ. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- . (2546). การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- . (2547). หลักสถิติ. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิราภรณ์ ศิริวานนท์. (2547). ความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ กรณีศึกษาธนาคารกรุงศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชัยชาญ ช่วยโพธิ์กลาง. (2543). ขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดและศึกษาธิการอำเภอ ในเขตการศึกษา 11. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2534). สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เจริญพร.
- . (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เทพเนรมิตการพิมพ์.
- . (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ภาควิชาการวัดผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2530). ตัวแปรด้านพฤติกรรมศาสตร์ที่สำคัญในการพัฒนาองค์การ ในเอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาองค์การ หน่วยที่ 1-6. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดริรัตน์ ส่องไฟโรจน์. (2547). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานสินเชื่อ ฝ่ายสินเชื่อสาขากลาง. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทองอินทร์ วงษ์โสธร. (2523). ภาวะผู้นำ. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและระบบการบริหารการศึกษา เล่ม 2. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นิวัติ ไชยลาภ. (2539). ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการรื้อปรับระบบ และการเปรียบเทียบความรู้เกี่ยวกับกระบวนการ รื้อปรับระบบของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2529, ธันวาคม). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารเพิ่มผลผลิต. 26.

- บุญแสง ชีวะภากร. (2533). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันองค์กร: กรณีศึกษา
ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนา
สังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญญะพัฒน์ จันทอรุไร. (2543). ขวัญในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอ: กรณีศึกษาผู้ที่ได้รับ
คัดเลือกเข้าอบรมในโรงเรียนปลัดอำเภอ รุ่นที่ 1 และ 2 ประจำปีงบประมาณ 2530.
วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ผาณิต สุกุลวัฒน์. (2537). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพใน
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2529). การเลือกสื่อเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.
- เพ็ญใจ สุภารี. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทแมกเนคอมพ์
พรีซิชั่นเทคโนโลยีจำกัด (มหาชน). สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). ปทุมธานี:
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- มานะ สิทธิฐานานนท์. (2550, มีนาคม). คุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของ
หัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารศึกษาศาสตร์. 18: 2.
- มัลลิกา เมฆรา. (2544). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย สังกัดสำนักงาน
เขต 21 จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). สถิติที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ: กองการวิจัย สำนักงานคณะกรรมการ
การศึกษาแห่งชาติ.
- วีรดิษฐ์ แนวดี. (2539). ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์
การเกษตร: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. (พัฒนาสังคม).
กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพัฒนาศึกษา
----- (2546). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาร จำกัด
----- (2548). การวิจัยธุรกิจ ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
----- (2552). การบริหารการตลาดยุคใหม่ ฉบับปรับปรุงใหม่. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร
- สรสิทธิ์ แสงสุวรรณ, กฤตรัฐ สินรักษา; และวิชัย จิตตปาสกุล. (2539). ความพึงพอใจในงานของ
พนักงานสินเชื่อสาขาในธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม.
(พาณิชยศาสตร์และการบัญชี). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.

- สิทธิโชค วรานุสันติกุล. (2531, ตุลาคม-ธันวาคม). การปรับปรุงงาน ตอน คุณภาพชีวิตในการทำงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*. 2: 15.
- สิรินาถย์ ฤทธาธาร. (2552). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เสนาะ ดีเยาว์; และคณะ. (2527). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุดม ทุมโฆสิต. (2544). *การจัดการ: การนำโดยการจูงใจ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัมพร สุตะบุตร. (2543). ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนสังคม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Ault, R. (1983). *The best of times and worst of time: Defining QWL*. In Skrovan. D.J. (ed). *Quality of work life: perspective for business and the public sector*. Massachusetts: Addison-Wesley: 132.
- Barrick; & Mount. (1991). *The Big Five personality dimensions and job performance: A meta-analysis*. *Personnel Psychology*,
- Bluestone. Irving. (1977, July). Implementing Quality of Worklife Programe. *Management Review*. 66(7): 55.
- Bovee, C.L., Thill, J.V., Wood, M.B.; & Dovel, G.P. (1933). *Management*. New York: McGraw-Hill.
- Chester A. Morgan. (1996). *Labor Economics*. Homewood, Illinois: The Dorsey Press.
- David, Louis E. (1977, August). Enhancing Quality of Working Life: Development in The United States. *International Labour Review*. 116: 53.
- Dellamotte, Y.; & I. Takezawa. (1984). *Quality of work life in international perspective*. Genave: International Labour Office.
- Dreher; & Dougherty. (2001). *Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill.
- DuBrin, A.J. (1988). *Human relations: a job oriented approach*. New Jersey: Prentice Hall.
- Guest, R.H. (1979, July-August). Quality of work life-learning from Tarrytown. *Harward Business Review*. 57: 76-77.
- Freud, S. (1961). The ego and the Id," In J. Strachey (Ed.). *The Standard Edition of the . Complete Psychological Works of Sigmund Freud*. London: Hogarth.
- Hackman, R.J., Suttle; & Lloyd J. (1977). *Improving life at work: behavioral science approach to organization change*. Santa Monica: Goodyear Publishing.
- Hartung, Joachim. (2001). *Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed response*. *Sankhya: The Indian Journal of Statistics*.

- Herzberg F.; et al. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Hogan, R.; & J. Hogan. (1995). *Hogan Personality Inventory manual*. 2nd ed. Tulsa: OK Hogan Assessment Systems.
- Huse, E.F.; & Cumming. (1985). *Organization development and change*. 2nd ed. New York: East Publishing.
- Kerr. N.L., MacCoun. R.J.; & G.P. Kramer. (1996). Bias in judgment: Comparing individuals and groups. *Psychological Review*. 103: 687-719.
- Kotler, Philip; & Gary Armstrong. (1996). *Principles of Marketing*. New York: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice-hall.
- Mallow A.H. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- (1997). *The bealtby personality*. New York: Van Nostrand.
- McClelland, D.C. (1975). *Power: The Inner Experience*. New York: Irvington Publisher.
- Merton, H.C. (1977, October). A Look at factors affecting the quality of working life. *Monthly Labour Review*. 100: 55.
- Robbins, Stephen P. (1994). *Essentials of Organizational Behavior*. 4th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Rosow, J.M.; & R. Zager. (1982). *Productivity through work innovation: Work in America Institutes*. New York: Pergaman.
- Rubinstein, S.P. (1983). *Quality Systems and Principles of QWL*. In Skrovan D.J.. ed. *Quality of work life: Perspectives for business and the public sector*. Massachusetts: Addison-Wesley.
- Walter, J. (1978). *Evaluating and improving your management style*. Retrieved March 30, 2010, from http://www.electricenergyonline.com/?page=show_article&mag=5&article=38
- Walton, R.E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*. 4(7): 12-14.
- Yamane Taro. (1973). *Statistics and Introductory Analysis*. New York: Harper & Row Publishing.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถาม

เรื่อง

แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์

ผู้วิจัยจะนำข้อมูลไปใช้วิเคราะห์เพื่อประกอบการวิจัยตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ความคิดเห็นของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่ส่งผลกระทบใด ๆ ต่อหน้าที่การงานของท่าน

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ส่วนที่ 1

ลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- ☐ 1. ชาย
☐ 2. หญิง

2. อายุ

- ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี
☐ 2. 26 – 35 ปี
☐ 3. 36 – 45 ปี
☐ 4. 46 – 55 ปี
☐ 5. 56 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

- ☐ 1. โสด
☐ 2. สมรส/อยู่ด้วยกัน
☐ 3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. อายุงาน

- ☐ 1. ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 3 ปี
- ☐ 2. 4 – 7 ปี
- ☐ 3. 8 – 11 ปี
- ☐ 4. 12 – 15 ปี
- ☐ 5. 16 ปีขึ้นไป

5. รายได้

- ☐ 1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 12,000 บาท
- ☐ 2. 12,001 – 20,000 บาท
- ☐ 3. 20,001 – 30,000 บาท
- ☐ 4. 30,001 – 40,000 บาท
- ☐ 5. ตั้งแต่ 40,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

- ☐ 1. ผู้จัดการสาขา
- ☐ 2. ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา
- ☐ 3. หัวหน้า บริการการเงินบุคคล
- ☐ 4. เจ้าหน้าที่บริการการเงินบุคคล
- ☐ 5. หัวหน้าธุรกิจ / ธนกิจ
- ☐ 6. เจ้าหน้าที่ธุรกิจ / ธนกิจ
- ☐ 7. พนักงานธุรกิจ / ธนกิจ

ส่วนที่ 2

ปัจจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
คำตอบแทนที่เหมาะสม					
1) ท่านได้รับคำตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมวิชาชีพอื่น ที่มีลักษณะงานใกล้เคียงและคล้ายคลึงกัน					
2) ท่านได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจการครองชีพในปัจจุบัน					
3) ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร					
4) ปริมาณงานที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับคำตอบแทนที่ท่านได้					
การได้รับการยอมรับและยกย่อง					
5) ความคิดเห็นของท่านจะได้รับการรับฟังจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
6) เมื่อท่านทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย/ทันเวลา ท่านได้รับคำชมเชย/ยกย่อง และให้ความเชื่อถือในงานที่ท่านทำสำเร็จ					
7) ท่านมักจะได้รับมอบหมายให้เป็นตัวแทนเข้าร่วมประชุมหรือเป็นคณะทำงานโครงการพิเศษเป็นประจำ					
ความมีอิสระในการทำงาน					
8) เมื่อท่านได้รับมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา ท่านสามารถตัดสินใจและมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างอิสระจนกระทั่งงานสำเร็จลุล่วง					
9) ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านเข้าพบเพื่อปรึกษาหารือปัญหาอย่างไม่เป็นทางการได้					

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
10) ท่านสามารถแสดงความคิดเห็น เกี่ยวกับการทำงานได้อยู่เสมอ					
ความก้าวหน้าในการทำงาน					
11) ท่านได้รับมอบหมายงานที่ทำให้ท่านต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สูงขึ้นเสมอ					
12) ในหน่วยงานของท่านมีระดับชั้น (Corporate Title) พร้อมทั้งจะให้ท่านเลื่อนขึ้นไปตามระยะเวลาและความสามารถทุกปี					
13) ในองค์กรของท่านมีตำแหน่งพร้อมที่จะให้ท่านก้าวขึ้นไปตามลำดับ					
14) ในหน่วยงานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีการสับเปลี่ยนงานที่เหมาะสมกับความสามารถของแต่ละบุคคล					
15) ปัจจุบันท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในชีวิตหน้าที่ การงาน					
16) ในหน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนที่มีความใฝ่รู้ มีโอกาสในการศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้นไป					

ส่วนที่ 3

ปัจจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว					
1) หัวหน้างานจะมอบหมายงานการทำงานที่ตรงกับความสามารถของท่าน					
2) ผู้บังคับบัญชาไม่ก้าวก่ายในเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน					
3) ท่านมีอิสระในการแสดงความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานต่อผู้บริหารโดยไม่มีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ					
4) บุคคลากรทุกคนให้ความเคารพต่อหน้าที่และความเป็นส่วนตัวต่อท่านเสมอ					
5) ท่านมีเวลาพักผ่อนอย่างเพียงพอ					
6) การทำงานไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิต					
7) ท่านสามารถวางแผนการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้เป็นอย่างดี					
ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา					
8) ทุกคนในที่ทำงานของท่านจะได้รับความเสมอภาคในเรื่องกฎระเบียบ การประเมินผลงาน ค่าตอบแทน					
9) ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำปรึกษาและสอนวิธีการแก้ปัญหาแก่พนักงานทุกคนเมื่อการปฏิบัติงานมีปัญหาและอุปสรรค					
10) ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและเปิดโอกาสให้ทุกคนไปอบรมหลักสูตรต่าง ๆ เพื่อนำมาพัฒนาความรู้ความสามารถในงาน					
11) ทุกคนในที่ทำงานของท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบประจำปีตามผลงานอย่างเป็นธรรม					
12) ทุกคนในที่ทำงานของท่านได้รับโอกาสในการเสนอเลื่อนชั้นประจำปีตามความสามารถ เหมาะสม และเป็นธรรม					

คุณภาพชีวิตการทำงาน	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	5	4	3	2	1
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน					
13) ทีมงานของท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและมีการ ประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกัน					
14) พนักงานทุกระดับมีโอกาสแสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่					
15) พนักงานทุกคนในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กันเป็นอย่างดี					
16) บุคคลทุกระดับมีโอกาสรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และได้ร่วมกันแสดงความคิดเห็นและร่วมกันแก้ไข					
17) ในหน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานทุกคน มีโอกาสทำงานร่วมกัน					

***** ขอขอบพระคุณที่ท่านเสียสละเวลา และ ช่วยสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ *****



ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/๒171 วันที่ 7 พฤษภาคม 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์ ดร.วรินทรา ศิริสุขธิกุล

เนื่องด้วย นางสาวณัฐธิดา อุดมเรืองเกียรติ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการตลาด มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “แรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่วิสุทธิกษัตริย์” โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุศลศรี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวณัฐธิดา อุดมเรืองเกียรติ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

22

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 081-585-4950

ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.วรินทร์า ศิริสุทธิกุล	ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวณัฐริดา อุดมเรืองเกียรติ
วันเดือนปีเกิด	7 พฤษภาคม 2528
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	คอนโดศุภาลัย ริเวอร์เพลส 1529/326 ชั้น 16 เขตคลองสาน แขวงบางลำภูล่าง กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่แผนกขาย
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท คำเหล็กไทย จำกัด (มหาชน) 179 อาคารบางกอกชิตี ทาวเวอร์ ชั้น 22 ถนนสาทรใต้ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร 10200
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2544	มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขาคณิต-อังกฤษ จาก โรงเรียนราชินี
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจ สาขาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
พ.ศ. 2556	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ