

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก

สารนิพนธ์
ของ
รัฐพล ศรีกัตัญญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก

สารนิพนธ์
ของ
รัฐพล ศรีกัตัญญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก

บทคัดย่อ
ของ
รัฐพล ศรีกัตัญญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

รัฐพล ศรีกัตัญญ. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก. สารนิพนธ์ บธ.
ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่
ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร.

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายในการวิจัยเพื่อศึกษาเพื่อศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ
ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาส
เฮ้าส์ รัชดาภิเษกโดยจำแนกตามลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ
การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน และศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศใน
การทำงานและความผูกพันในองค์กร ซึ่งสามารถทำนายประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคาร ธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก อีกทั้งศึกษาประสิทธิผล
ของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของ
พนักงาน โดยประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด
(มหาชน) ส่วนงานสนับสนุน สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน โดยใช้วิธีการ
เลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีสุ่มแบบอาศัยความน่าจะเป็นและไม่อาศัยความน่าจะเป็น เครื่องมือที่ใช้ใน
การรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ความ
เบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว การวิเคราะห์ความ
ถดถอยเชิงซ้อน

ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 25 – 33 ปี สถานภาพโสด การศึกษา
ระดับปริญญาตรี อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี และเป็นพนักงานระดับชั้นกลาง -ระดับช่วยบริหาร
2. ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่
ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ความน่าสนใจของ
ลักษณะงานที่ทำ พนักงานได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการ
ทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน อยู่ในระดับเห็น
ด้วย และความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งาน
ที่ทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม พนักงานตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้
ตลอดไป องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้า และอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม
3. ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ใน

ระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี ในส่วนงานของพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ พนักงานมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร ผู้จัดการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีเยี่ยม พนักงานเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ในส่วนงานของพนักงาน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือไม่ว่าผลงานของเขาจะเป็นอย่างไร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

4. ความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ พนักงานยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป พนักงานห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง พนักงานยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

5. ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พนักงานมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พนักงานมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม พนักงานมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ และปัจจุบันพนักงานมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย

6. ความคิดเห็นของพนักงานด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคต พบว่าถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนพนักงานให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าจะไปหรือไม่ อยู่ในระดับแนวโน้มการทำงานไม่แน่ใจ

7. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่าค่า Beta ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.267 และ 0.397 ตามลำดับ นั่นคือ ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก ขึ้นกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะมีส่วนทำให้ของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก มากที่สุด และรองลงมา คือปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ตามลำดับ ค่า Adjusted R^2 เท่ากับ 0.29 นั่นคือ มีค่า

สัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร สามารถ
ทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคาร
กلاسเฮ้าส์ รัชดาภิเษก ร้อยละ 29

FACTORS RELATED TO EMPLOYEES' OPERATIONAL EFFECTIVENESS OF
THANACHART BANK PUBLIC COMPANY LIMITED AT GLASSHOUSE
BUILDING OFFICE RATCHADAPHISEK

AN ABSTRACT

BY

RATTAPOL SRIKATANYOO

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

Rattapol Srikatanyoo. (2008) *Factors Related to Employees' Operational Effectiveness of Thanachart Bank Public Company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadaphisek*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Asst. Prof. Dr. Nak Gulid.

The research was aimed to study factors related to employees' operational effectiveness of Thanachart Bank Public Company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadapiseak. The study included employees' demographic data such as gender, age, marital status, education level, job position, and year of work into consideration. Also, other factors such as motivator, work atmosphere, and organization commitment were influenced to predict employees' operational effectiveness of Thanachart Bank Public Company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadapiseak. Moreover, relationship between employees' operational effectiveness and future work trend was analyzed. Sample size was based upon 367 employees in Operation Support Department of Thanachart Bank Public Company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadapiseak with probability and non-probability sampling method. Data was gathered through questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA and multiple regressions were provided for statistical analysis tools.

The results were as follows:

1. Demographic Data: Most employees were female, between 25 and 33 years of age, single status, holding bachelor degree, having year of work between 1 and 5 years, and worked at middle management level and assistant executive level.

2. Motivator Factors: Employees' opinions towards motivator factors were at moderate level. Considering in each category, categories of job ownership, interesting job trait, assistance in problem solving, proper working condition, and recognition of hard working, the opinions were at agreed level. The opinions on motivator factors in categories of job security, reasonable disciplinary penalty, loyalty to organization, job advancement and proper salary, were at moderate level.

3. Work Atmosphere: Employees' opinions towards overall work atmosphere were at agreed level. Considering in each category, The opinions on category of strong executive leadership, employees' expression of opinions in works, employees having well understanding in overall bank's goals and objectives, employees' participation in their work planning, supervisor providing excellently enough information influencing to employees' works, employees' opportunities in self-improvement, the bank supplying adequate information and resources for suitable employees' working, and equal respect for all employees, were at agreed level.

4. Organization Commitment: Employees' opinions towards overall organization commitment were at agreed level. Considering in each category, The opinions on category of employees willing to give more afford for the bank's achievement, employees willing to do all assigned works, employees concerning the bank's future, employees gladdened working with the bank at most, and employees having strong commitment to the bank, were at agreed level.

5. Operational Effectiveness: Employees' opinions towards overall operation effectiveness were at agreed level. Considering in each category, The opinions on categories of employees usually having solutions on problems and threats, employees usually participating in teamwork, employees usually improving working more efficiently, employees usually excelling their works, and employees working better than the average, were at agreed level.

6. Future Work Trend: Employees' opinions towards job changing to other company with higher remuneration were at uncertain level.

7. Factors such as motivator, work atmosphere, and organization commitment can predict the employees' operational effectiveness of Thanachart Bank Public company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadapiseak. The hypothesis testing showed that Beta coefficient of motivator factors and organization commitment factors was 0.267 and 0.397, respectively. According to the results, the employees' operational effectiveness of Thanachart Bank Public company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadapiseak was depended upon organization commitment factors at most and motivator factors at

descending, respectively. Adjusted R square at 0.29, could be explained that the coefficient of motivator factors and organization commitment factors was able to predict the employees' operational effectiveness of Thanachart Bank Public company Limited at Glasshouse Building Office, Ratchadapiseak at the percentage of 29.

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดี
ยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมี
ค่า นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ในการให้คำปรึกษา คำแนะนำที่มีคุณค่า ช่วยเหลือและ
ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งใน
ความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา และ รองศาสตราจารย์
ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และที่กรุณาเป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อ
ปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องอันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจ
คุณภาพของเครื่องมือ อีกทั้งยังให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้ และให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่าน ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ความช่วยเหลือ
ตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย อีกทั้งให้ความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ พี่ ผู้ซึ่งให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน และเป็นแรง
บันดาลใจให้มีวันนี้ คอยให้กำลังใจ และหัวหน่งงานในการมอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัว
ในปัจจุบัน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ เพื่อนนิสิต คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ รุ่น 8
ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง กลุ่ม NNC Club ที่คอยช่วยเหลือ ให้กำลังใจ และให้คำแนะนำ ในการทำ
สารนิพนธ์ฉบับนี้มาโดยตลอด

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณ
ของบิดา มารดา บรรพบุรุษ ญาติพี่น้อง บุรพคณาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดี
และมีคุณค่าตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

รัฐพล ศรีกัตัญญ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
สมมุติฐานของการวิจัย.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดด้านประชากรศาสตร์.....	7
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพัน.....	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน.....	30
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	32
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวโน้มในการทำงาน.....	33
ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มบริษัทธนาคาร.....	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรศาสตร์และกลุ่มตัวอย่าง.....	41
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	60
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....	63

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ) ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน.....	64
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร.....	65
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน.....	66
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต.....	66
ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน.....	67
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	84
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	86
สมมติฐานในการวิจัย.....	86
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	86
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์.....	88
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน....	88
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน..	88
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร.....	89
ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน	89
ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต.....	89
ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน.....	90
อภิปรายผล.....	91
ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย.....	95
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	102
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	113

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 พนักงานกลุ่มบริษัทมหาชน จำกัดตามบริษัท.....	2
2 เปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจรักษา.....	12
3 รายละเอียดพนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก.....	42
4 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน.....	45
5 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับแนวโน้มในการทำงานในอนาคต.....	46
6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบัค.....	48
7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว.....	54
8 แสดงความหมายของค่าประสิทธิ์สหสัมพันธ์.....	58
9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน.....	60
10 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบ แบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในข้อตำแหน่ง งาน.....	62
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจใน การทำงานของพนักงาน.....	63
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการ ทำงานของพนักงาน.....	64
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพัน ในองค์กร.....	65
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการ ปฏิบัติงาน.....	66
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงาน ในอนาคต.....	66
16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิผลในการ ปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารมหาชน (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก).....	67

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต(สำนักงานอาคารกลาสเ้าส์รัชดาภิเษก)	69
18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุ เปรียบเทียบรายคู่ด้วย วิธี LSD.....	70
19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	71
20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	73
21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	74
22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามตำแหน่งงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD.....	75
23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	76
24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามอายุงานเปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD.....	78
25 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน.....	79
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานและแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงาน.....	81
27 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน.....	84

บัญชีภาพประกอบ

ตาราง	หน้า
1 กรอบการวิจัย.....	6
2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer.....	9
3 ลำดับขั้นตามความต้องการของ Maslow.....	15
4 แผนภาพการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบันโลกมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาองค์กรเพื่อเจริญเติบโต ในสถานะที่มีการแข่งขันอย่างสูง ทุกองค์กรต่างคาดหวัง และมีความต้องการให้องค์กรดำเนินได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งต้องมีกระบวนการบริหารจัดการที่ดีและมีประสิทธิภาพ และกระบวนการต่าง ๆ นั้นจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรบุคคลจากส่วนต่าง ๆ ขององค์กร ดังนั้นการเข้าใจพฤติกรรมปฏิบัติงานในองค์กรถือเป็นภาระสำคัญของผู้บริหารทุกระดับ เพราะตัวแปรที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กร คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร (พรพรรณ ชุ่มจันทร์. 2543: 28; อ้างอิงจาก Steers. 1977: 113)

ปรากฏการณ์ใหม่ ๆ ในการทำงานเกิดขึ้นอย่างหลากหลายรูปแบบมากขึ้น จากในอดีตซึ่งมีระบบอำนาจหน้าที่ตายตัว เต็มไปด้วยกฎเกณฑ์ต่าง ๆ บุคคลเหล่านั้นอาจจะทำงานเพื่อจุดประสงค์หลักคือค่าตอบแทน แต่นั่นไม่ใช่จุดประสงค์หลักเพียงอย่างเดียว นอกเหนือจากนั้นพนักงานทุกคนคาดหวังในการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเช่นกัน ดังนั้นองค์กรที่ดีมีหน้าที่ในการเอื้ออำนวยสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมให้กับพนักงาน และมีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถ มีสายการบังคับบัญชาที่เหมาะสมและยุติธรรม ให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม ทั้งยังต้องให้การสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในสายงาน เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดี

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานนั้น เป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อน เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งทางด้านอารมณ์ ความถนัด ความประพฤติ ความสามารถ ทักษะ ความต้องการ ความแตกต่างทางสังคม ลักษณะนิสัย ที่มีความแตกต่างอย่างสิ้นเชิง สิ่งเหล่านี้สามารถพัฒนาได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ ที่กระตุ้นให้แต่ละคนมีพฤติกรรมต่างกัน องค์กรจะอย่างไรเพื่อให้บุคคลเกิดขวัญกำลังใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ลดปัญหาและอุปสรรคที่อาจจะเกิดขึ้น และให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดี

ธนาคารธนชาต เป็นองค์กรด้านสถาบันการเงิน ซึ่งมีนโยบายการขยายผลการดำเนินงานให้เป็นสถาบันการเงินให้มีความเจริญเติบโตก้าวหน้า เพื่อให้สามารถแข่งขันในตลาดสถาบันการเงินได้ ทั้งนี้การที่จะให้เป้าหมายที่ตั้งไว้ประสบผลสำเร็จนั้น จำเป็นต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทั้งในด้านวิชาการ การบริหารจัดการ และสุขภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์

ทั้งนี้ ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) มีบุคลากรในการขับเคลื่อนองค์กรให้มีประสิทธิภาพจำนวนมากทั้งสาขาของธนาคารและหน่วยงานสนับสนุนของธนาคาร โดยตามอาคารสำนักงานและสาขาของธนาคารประกอบด้วย

ตาราง 1 แสดงจำนวนพนักงานแบ่งตามอาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	อาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
1	พาร์คเพลส สารสิน	217
2	กลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก	367
3	เอ็มบีเค ทาวเวอร์	1264
4	ต้นสน ทาวเวอร์	282
5	พญาไท พลาซ่า	76
6	กลาสเฮ้าส์ อโศก	25
รวม		2,231

สาขาของธนาคาร รวมทั้งสิ้น 150 สาขา (ณ เดือน มิถุนายน 2550)

- สาขาในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 81 สาขา
- สาขาในส่วนภูมิภาค จำนวน 69 สาขา แบ่งเป็น ภาคกลาง 22 สาขา , ภาคเหนือ 14 สาขา , ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 13 สาขา และภาคใต้ 20 สาขา

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาต ในด้านแรงจูงใจ บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กร ว่ามีมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกวิจัยพนักงานธนาคารธนชาตในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากมีจำนวนพนักงานมากที่สุดและมีหน่วยงานที่ประจำสำนักงานทั้งงานสาขาและงานสนับสนุนของธนาคาร โดยผู้วิจัยได้เลือกวิจัยสำหรับพนักงานสำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก เนื่องจากเป็นอาคารสำนักงานที่มีทั้งสาขาของธนาคารและหน่วยงานสนับสนุนที่มีความหลากหลายของ

หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วย ธนาคารธนาชาติ สาขาวิชาภิเชก ส่วนบริการลูกค้าเช่าซื้อ ส่วนการตลาด สินเชื่อสารพัดนึก ส่วนหักบัญชีและเรียกเก็บ ฝ่ายขายลูกค้ากรุงเทพ ฝ่ายตรวจสอบเครดิต ส่วนควบคุม ธุรกิจ ส่วนปฏิบัติการเช่าซื้อ ส่วนฝึกอบรม ฝ่ายบริหารงานสาขา สำนักพัฒนาช่องทางสาขา Training (Bank Lab) ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเร่งรัดหนี้ กลุ่ม Core GL ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยจะเป็นประโยชน์ต่อประเด็นความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อได้ข้อมูลในการวิจัยที่หลากหลายในลักษณะงาน ซึ่งจะทำให้ได้รับข้อมูลครอบคลุมลักษณะงานของพนักงานทั้งองค์กรในด้านการบริการ(สาขานาคาร)และ ส่วนงานสนับสนุน โดยผู้วิจัยหวังว่าจะได้มีประโยชน์ในการนำผลการวิจัยและข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ไปใช้เป็นแนวทางในการเสนอต่อผู้บริหารในการหาแนวทางแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของ พนักงานให้มีประสิทธิผลมากขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธนาคารธนาชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเข้าสู่รัชดาภิเชก)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานและความผูกพัน ในองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธนาคาร (สำนักงานอาคารกลาส เข้าสู่รัชดาภิเชก)

ความสำคัญของการวิจัย

สามารถนำผลของการวิจัย เป็นแนวทางสำหรับเสนอต่อผู้บริหารในการวางแผนการบริหาร จัดการ การดำเนินงานด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงานธนาคารธนาชาติ อันจะส่งผลต่อประสิทธิผลที่ดียิ่งในการ ปฏิบัติงาน และองค์กร และเป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะวิจัยในด้านนี้ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) (ส่วนงานสนับสนุน) สำนักงานอาคารกลาสเข้าสู่รัชดาภิเชก จำนวน 367 คน (สายทรัพยากรบุคคลกลาง :2550)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเศก จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายของหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของแบบสอบถาม

วิธีเก็บตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามไปยังส่วนงานต่าง ๆ โดยใช้วิธี Stratified และ Convenience sampling จนครบ 367 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเดินสอบถามและเก็บแบบสอบถามตามแผนกและส่วนงานตามชั้นต่าง ๆ ของอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเศก

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากรใน ธนาคารธนชาตจำกัด (มหาชน) โดยแบ่งออกเป็น

1.1 ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่

- 1.1.1 เพศ
- 1.1.2 อายุ
- 1.1.3 สถานภาพ
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
- 1.1.5 ตำแหน่งงาน
- 1.1.6 อายุการทำงาน

1.2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน

1.3 ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน

1.4 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

1.5 แนวโน้มการทำงานในอนาคต

2. ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเศก

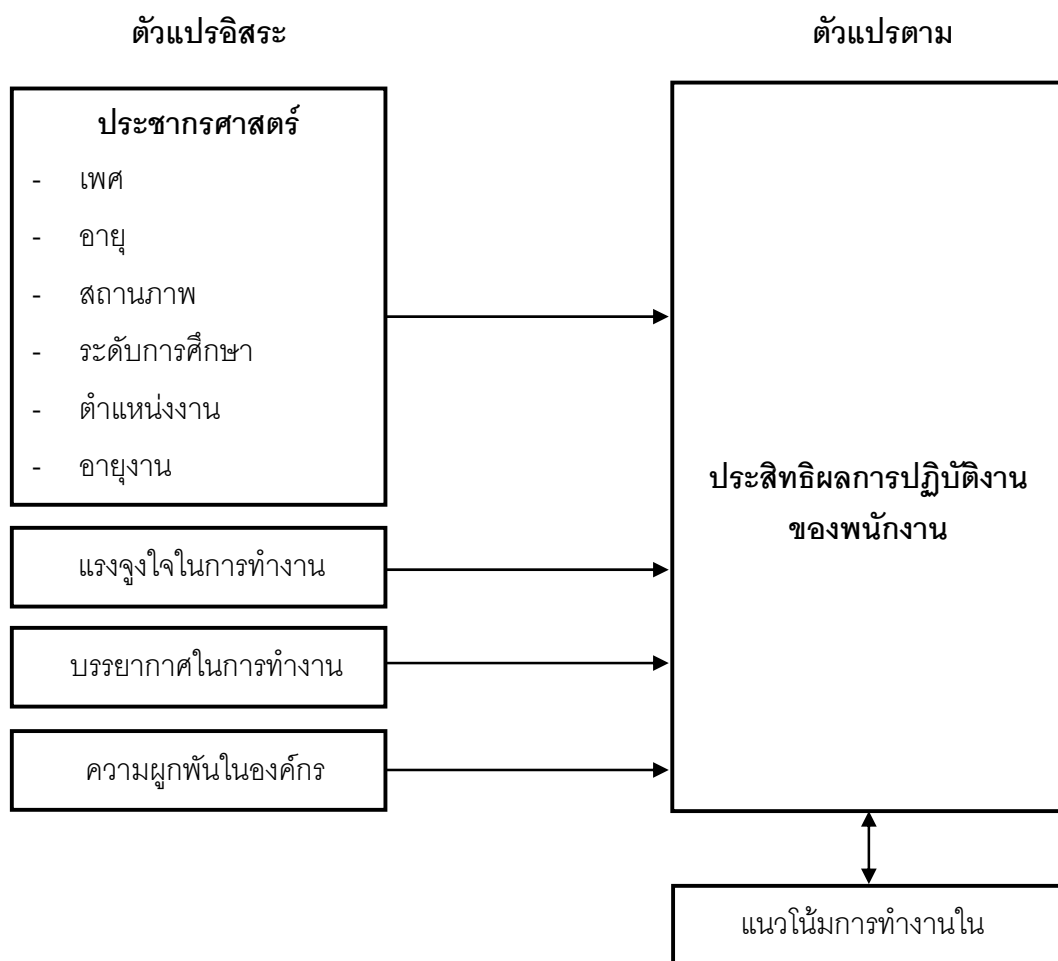
นิยามศัพท์เฉพาะ

- 1. **องค์กร** หมายถึง ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน)
- 2. **ลักษณะประชากรศาสตร์** หมายถึง คุณสมบัติอันเป็นลักษณะเฉพาะตัวของ

พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเอน์เวิร์ด ซึ่งประกอบด้วยพนักงานสาขา และพนักงานส่วนงานสนับสนุนงานของธนาคารธนชาต

3. **การจัดการองค์กร** หมายถึง ผลกระทบจากองค์กรที่มีต่อการทำงานของพนักงาน
4. **ผู้บริหาร** หมายถึง พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ที่มีตำแหน่งระดับบริหาร คือ ตำแหน่ง ผู้จัดการส่วน ผู้จัดการกลุ่มอาวุโส ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการฝ่าย
5. **เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ** หมายถึง พนักงานของธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) เจ้าหน้าที่ระดับ ชั้นกลาง และชั้นสูง ซึ่งปฏิบัติงานในตำแหน่งต่างๆ
6. **แรงจูงใจในงาน** หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือสิ่งเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วยความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย
7. **ทัศนคติในการทำงาน** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความคิด หรือแนวโน้มของการกระทำอาจเป็นไปได้ทั้งทางบวกหรือทางลบ ทำให้สะท้อนถึงความรู้สึกและบุคลิกภาพของบุคคลต่อการทำงาน of พนักงาน
8. **ความผูกพันในองค์กร** หมายถึงความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
9. **ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติให้ประสบผลสำเร็จ
10. **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระดับและคุณภาพและความพึงพอใจต่อผลงานที่พนักงานได้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ
11. **แนวโน้มการทำงานในอนาคต** หมายถึง การคาดคะเนหรือการคาดหวังต่อการร่วมงานหรือความเจริญก้าวหน้ากับองค์กรนี้ต่อไปในอนาคต

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มในการทำงาน
6. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

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

ดรักเกอร์ (Druker.1971 : 302-303) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง การจูงใจเป็นการกระทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างได้ผลสูงสุดและมีความรับผิดชอบในผลงานของเขา

กลัค (Glueck. 1982 : 138) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลมีพลังงานมากขึ้นและดำเนินเรื่องไปอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุความต้องการของตนเอง

เอ็ด สาระภูมิ (2529 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วยความขยัน

ชนแข็ง มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

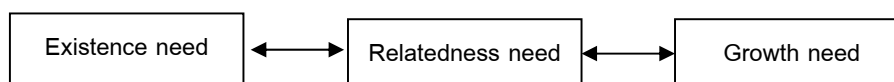
ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตังสินทรัพย์ศิริ (2550: 173-174) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Existence – Relatedness – Growth Theory) พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดย Alderfer ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของมนุษย์ด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่นๆ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (S)) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบในงานระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน

Clayton Alderfer (1972: 183-189 อ้างถึงใน ญัฐสุพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2547: 186) กล่าวว่า ทฤษฎี ERG มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และได้สรุปความสัมพันธ์ของความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังนี้



ภาพประกอบที่ 2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

(ที่มา: Clayton Alderfer, อ้างถึงใน ญัตติพนธ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ, 2547: 186)

ฉะนั้น ความต้องการจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบรรลุความต้องการของพวกเขา อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน โดยในทุกระดับของการปฏิบัติการณ์นั้นมีความต้องการเป็นลำดับขั้นที่แตกต่างกัน ดังนั้น หากความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้น และยิ่งบุคคลมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ความต้องการย่อมยังอยู่ หรือระดับที่สูงขึ้นไป นอกจากนี้ เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีการแสวงหาความต้องการอื่นต่อไปอีก อาจสรุปได้ว่า หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่พนักงานมีอยู่ในขณะนั้นได้ ก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 178-179) กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของ McClelland ว่า ได้รับการพัฒนา โดย David C. McClelland ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน โดย McClelland ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น พอใจกับการเป็นที่รัก มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มและสังคม มีความพอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขันแย่งชิง บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูงจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในสังคม

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงอำนาจในการควบคุม บุคคลมีความต้องการอำนาจสูงจะต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จ และกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน และมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น ตลอดจนแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นที่ดีที่สุด

David McClelland and other (1961: 99-112 อ้างถึงใน ญัตติพนธ์ เขจรนันท์ และฉัตยาพร เสมอใจ, 2547: 187-189) ได้ศึกษาความต้องการความสำเร็จของบุคคล (Achievement need) เนื่องจากเป็นความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะจากการทดสอบที่เรียกว่า Thematic Apperception Test หรือ TAT โดยการให้ผู้ที่ถูกทดสอบทำการอธิบายรูปภาพตัวอย่างต่างๆ ที่นำไปทดสอบซึ่งพบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (Achievement Oriented) จะมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. ชอบความท้าทายและยอมรับความเสี่ยงในระดับปานกลาง ตลอดจนต้องการความรับผิดชอบในผลงาน
2. ตั้งเป้าหมายในระดับปานกลาง (Moderate Achievement Goal) โดยประเมินกับความเสี่ยงที่มี
3. ต้องการข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในผลงานเพื่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจให้ดีขึ้น
4. มีทักษะในการวางแผนระยะยาว (Long-range Planning) และมีความสามารถในการจัดระบบงาน

โดยที่ McClelland ได้กล่าวไว้ว่า แต่ละบุคคลจะมีคุณสมบัติต่างๆ ที่สามารถจะพัฒนาได้ และยังได้กล่าวว่า ประเทศที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจ จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะต้องพัฒนาบุคคลภายใน ให้มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถจะประเมินบุคคลเหล่านี้ ได้จากคุณสมบัติ 3 ประการ ได้แก่

- (1) ชอบตั้งเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับตนเอง
- (2) ตั้งเป้าหมายที่สามารถบรรลุได้
- (3) กำหนดและต้องการข้อมูลย้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานว่าถูกต้องเพียงใด

โดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ MaClelland คือ ความต้องการดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งผลักดันให้มนุษย์ต้องต่อสู้ดิ้นรนและทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง โดยความรุนแรงนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการและความสามารถของแต่ละคนซึ่งมีไม่เท่ากัน ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความมานะอดทน เพื่อเอาชนะความล้มเหลว มีความพยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง ในการทำงานของบุคคลลักษณะนี้จะเป็นการวางแผนและเป้าหมาย พยายามที่จะเพิ่มความสามารถ หรือศักยภาพของตนเองในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ให้สูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เมื่อสามารถเข้าใจและทราบถึงความต้องการของพนักงานในองค์การแล้ว ผู้บริหารจะต้องพยายามสรรหาทางเลือกและปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น พยายาม

ไขว่คว้าเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่เขาต้องการ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวนั้น ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นไปได้ นั่นคือสามารถทำได้จริงด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation – Hygiene Theory) หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ

คีรีวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 174 - 175) กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two – factor theory) ว่า ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950 – 1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960 – 1969 ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

- (1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
- (2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หรืออาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย

- (1) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น
- (2) ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้งานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies) การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

ตารางประกอบที่ 2 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจูงใจและปัจจัยบำรุงรักษา

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยบำรุงรักษา
➤ ความสำเร็จในการทำงาน	➤ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
➤ การยอมรับนับถือ	➤ วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุม
➤ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	➤ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
➤ ความรับผิดชอบในงาน	➤ ค่าจ้างและผลตอบแทน
➤ ความก้าวหน้าในอาชีพ	➤ สภาพภาพในการทำงาน
➤ ความเจริญเติบโตขององค์กร	➤ ความปลอดภัยในการทำงาน

(ที่มา: Herzberg, อ้างถึงใน ญัฐพันธ์ เขจรันท์ และจิตยาพร เสมอใจ 2547: 190)

แนวความคิดของ Herzberg ได้รับความสนใจและกระตุ้นการศึกษาด้านการจูงใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการจูงใจให้คนที่มีความสามารถอยู่ร่วมงานกับองค์กร และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์กร อย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Herzberg ได้รับการวิจารณ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีปริมาณและความหลากหลายที่น้อย ทำให้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นสากล (Universal) ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามผลจากการเก็บข้อมูลและการศึกษาในระดับนานาชาติในสมัยต่อมาก็มักจะสนับสนุนข้อสรุปของ Herzberg เสมอ ทำให้ทฤษฎีของเขาได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ในการบริหารงานมาจนถึงปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ Maslow กับ Herzberg พบว่าทฤษฎีของ Maslow จะเน้นผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก คือ เมื่อความต้องการได้รับการบำบัดแล้วก็จะพอใจในงาน ส่วนทฤษฎีของ Herzberg จะเน้นสร้างบรรยากาศในการทำงานและการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งทั้ง 2 ทฤษฎีมุ่งสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ปฏิบัติงานและช่วยเสริมสร้างความรู้สึกผูกพัน (Commitment) ต่อองค์กรเหมือนกัน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

ศิววรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 177- 178) กล่าวถึงทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor ว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยเขาสังเกตเห็นว่า ผู้บริหารจะมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่ต่างกัน McGregor จึงได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี X มีดังนี้

- (1) บุคคลทั่วไปไม่ชอบทำงาน และมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่สามารถจะทำได้
- (2) ด้วยเหตุที่บุคคลไม่ชอบทำงาน บุคคลส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการข่มขู่ และการลงโทษ เพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร
- (3) บุคคลโดยทั่วไปชอบที่จะได้รับการชี้แนะ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี Y มีดังนี้

- (1) โดยทั่วไปบุคคลจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ

และมักจะปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนด

(2) บุคคลทั่วไปไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน หรือไร้ใจไม่ได้

(3) บุคคลทั่วไปมีความสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง ดังนั้น การควบคุมหรือการลงโทษ จึงไม่ใช่วิธีที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) บุคคลโดยทั่วไป ไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่จะแสวงหาความรับผิดชอบ และจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงานหรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอภายใต้สภาวะการณ์ที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎี X และ Y ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ ในการใช้วิธีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาว่าเป็นทฤษฎี X หรือ Y การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร โดยให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความสำเร็จของผลงานของแต่ละบุคคล จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์กร ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ดีจะมีความหมายและสำคัญต่อพนักงานมากที่สุด คือ ความพอใจที่คนอื่นเห็นความสำคัญ และยินดีกับความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับการที่เขาหรือเธอสามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือความสำเร็จสมหวังในชีวิต

ฉะนั้น หน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหารต้องตระหนักถึงศักยภาพที่มีในตัวพนักงานในองค์กร โดยอาศัยการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตนเองควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow

สิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 170-171) กล่าวถึงทฤษฎี Maslow's Hierarchy of needs ว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เขามองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่อยู่สูงถัดไป สามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่า ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์

เราสามารถแบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of need) ของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้

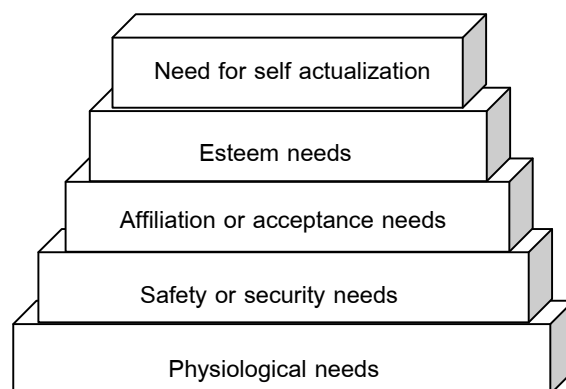
(1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

(2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety or security needs) เป็นความต้องการ ที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

(3) ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

(4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎี Maslow เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – confidence)

(5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self actualization) เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด



ภาพประกอบที่ 3 ลำดับขั้นความต้องการของ Maslow

(ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 170)

ทฤษฎีของ Maslow เป็นแนวทางช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติแห่งความต้องการของพนักงานแต่ละคนได้ และสามารถจัดสรรความต้องการหรือกำหนดวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งแยกความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่ง

ความต้องการของพนักงานในแต่ละระดับย่อมแตกต่างกัน อาทิเช่น ในระดับปฏิบัติงาน พนักงานอาจมีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นที่ 1 และ 2 คือ ทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต และความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ในขั้นนี้องค์การมักตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการจ่ายค่าจ้างผลตอบแทน เพื่อนำไปใช้จ่ายเพื่อการยังชีพ และผู้บริหารต้องสร้างความมั่นคงในการทำงาน เช่น การสร้างกฎเกณฑ์และกฎระเบียบเกี่ยวกับการปลดออก ไล่ออก การมอบหมายงาน การสร้างความมีระเบียบวินัย เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ สามารถกระทบกระเทือนต่อท่าทีพฤติกรรมและขวัญกำลังใจของพนักงานได้ อย่างไรก็ตามสำหรับความต้องการของพนักงานระดับสูง จะอยู่ในลำดับขั้นที่สูงขึ้น ได้แก่ ขั้น Social Needs เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการให้เขาหรือเธอสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหากองค์การสามารถตอบสนองตรงลำดับขั้นความต้องการของพนักงานในทุกระดับการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

ทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theories of Motivation)

คีริววรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 185) กล่าวถึงทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theories of Motivation) หรือทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theory) ว่าเป็นแนวคิดของ B.F. Skinner ซึ่งเขาเชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรง จะเกิดขึ้นซ้ำๆ กัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆ อีก และผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดระดับแรงจูงใจของเขา

ตัวเสริมแรง (Reinforces) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพิ่มขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- (1) ตัวเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforces) ใช้เพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น เงิน คชยakyongchamsey การยอมรับนับถือ งานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีวันหยุดโดยไม่ได้รับค่าจ้าง การประกาศเกียรติคุณ การขึ้นเงินเดือน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะดวกสบาย เป็นต้น
- (2) ตัวเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforces) ใช้เมื่อต้องการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ เช่น การลงโทษ การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การไม่เลื่อนระดับขั้น การย้ายไปในที่ที่ไม่ต้องการ เป็นต้น

Skinner เน้นว่าตัวเสริมแรงไม่จำเป็นต้องเป็นผลตอบแทนเสมอไป ในบางครั้งตัวเสริมแรงในทางลบก็อาจช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมในทิศทางที่องค์การต้องการได้

การจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ผู้บริหารจึงต้องเลือกสรรสิ่งเร้า (Stimulus) สิ่งเสริมแรงทางด้านบวก (Reinforce) ที่สามารถก่อให้เกิดและคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ อันได้แก่ การให้งานที่ท้าทายน่าสนใจ เงินเดือนผลตอบแทนที่ยุติธรรม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจ มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน หรือความสามารถของพนักงาน เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพัน

ผู้บริหารและนักวิเคราะห์องค์กร ต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องของความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กร เพราะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการดำรงอยู่ รวมถึงการทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยนักวิชาการต่างพยายามที่จะทำการศึกษา และแสวงหาวิธีการที่จะรักษาบุคลากรให้ดำรงความเป็นสมาชิกภาพให้อยู่ในองค์กรให้ยาวนานยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าวควบคู่กันไปด้วย

ในการทบทวนครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนี้

2.1 ความหมายขององค์กร

นักวิชาการหลายคน ได้ให้ความหมายของคำว่า “องค์กร” แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายของ องค์กร สรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของคำว่าองค์กร และ องค์กร ดังนี้

องค์กร หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สถาปนาราชฎาเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณี องค์กรหมายถึงความรวมถึงองค์กรด้วย

องค์กร หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์กรของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์กรสหประชาชาติ

ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548: 11) ได้สรุปความหมายขององค์กรว่า หมายถึง หน่วยงานหรือสถานที่รวมในการทำงานที่ซึ่งมีปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลผู้มีความรู้ ความสามารถ ความถนัดที่แตกต่างกัน มารวมกันและมีความผูกพันกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิก ทั้งนี้ องค์กรจะต้องดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 25) กล่าวว่า องค์การ (Organization) เป็นการจัดรวมบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง หรือ เป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

สมจิตต์ ตันสกุล (2548: 10) ได้สรุปความหมายขององค์การไว้ว่า หมายถึง การรวมตัวกันของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อการประสานประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มและองค์การภายใต้สภาวะการดำเนินงาน หรือกระทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ให้บรรลุเป้าหมาย นโยบาย หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่ตั้งไว้

อรุณ รัทธธรรม (2525: 137) กล่าวว่า ในองค์การทั่วไปย่อมประกอบด้วยบุคคลที่เป็นสมาชิก และสมาชิกทุกคนในองค์การ ต่างก็แสวงหาความก้าวหน้า ความสำเร็จ ตลอดจนความสุขในชีวิต จึงแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตน หรือให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัย หิรัญโต (2523: 24) สรุปความหมายขององค์การว่า หมายถึง กลุ่มคนหรือเอกชนหลายๆคน มาร่วมกันทำงาน โดยมีการจัดระเบียบ (Organized) ขึ้น การจัดระเบียบนั้น หมายถึง การจัดในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีข้อบังคับ ระเบียบวินัย สิทธิหน้าที่ หัวหน้า รายได้ รายจ่าย ตลอดจนความคิดเห็นตามนัยนี้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การ (Organization) มีลักษณะของความสัมพันธ์หรือการรวมกันระหว่างบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรืออาจเป็นลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ร่วมกันดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่ง หรือประสานการทำงานกันอย่างเป็นกระบวนการ โดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ไม่ได้ถูกจำกัดไว้ด้วยสถานที่ตั้ง หรือเวลาในการดำเนินการ และสิ่งสุดท้ายที่องค์การต้องการคือ การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะอธิบายถึงแนวคิดและทฤษฎีนี้มากด้วยเช่นกัน มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายของ “ความผูกพันต่อองค์การ” ไว้ดังนี้

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน อรรวรรณ อยู่คง. 2546 : 14) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็น ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งที่เหนี่ยวรั้ง (Golden Handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การ แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์การ

โดยที่ความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนจากองค์การ และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก หรือความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์การ ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคล และความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ ทำให้บุคคลรู้สึกว่า เขาควรอยู่ในองค์การนั้นต่อไป

Backer (1960: 32-42 อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548: 15) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น สภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

Buchanan (1994: 533 อ้างถึงใน ัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548: 18) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1) ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน

2) ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) โดยการปฏิบัติงานตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) ความรู้สึกรัก ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์การ

Dunham, and other (1989 อ้างถึงใน อรวรรณ อยู่คง, 2546: 17-18) แสดงความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน เกิดมาจากสภาพการณ์ที่แตกต่าง ดังนี้

1) ความผูกพันองค์การด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic) นอกจากนี้ Steers and Mottaz ยังพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย

(1) การรับรู้เรื่องงาน ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) การรับรู้ว่างานที่ตนทำมีความสำคัญ (Task Significance) งานมีเอกลักษณ์ (Task Identity) และความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Variety)

(2) การรับรู้เกี่ยวกับองค์การ การพึ่งพาองค์การ (Organizational Dependability) คือ ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การในการมองเห็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ

(3) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) คือความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขาสามารถมีอิทธิพลในการตัดสินใจ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ ขนาดและจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำลงไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และเกี่ยวพันกับการยังคงอยู่ในองค์การของบุคคล จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์ความผูกพันด้านองค์การคงอยู่ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

3) ความผูกพันองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเริ่มจากครอบครัว วัฒนธรรม ขบวนการหล่อหลอมขัดเกลาสังคมขององค์การ(Organizational Socialization) ในตอนแรกเริ่มเข้าสู่องค์การซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานเชื่อถือและฝังใจ (First Impression) ไปตลอด หากพนักงานเหล่านี้ได้รับการปลูกฝังให้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์การตั้งแต่แรกเข้า ก็มีแนวโน้มว่าเขาจะเป็นผู้มีความผูกพันองค์การสูง เพราะจากวิถีปฏิบัติในองค์การตั้งแต่เริ่มแรกได้ปลูกฝังความเชื่อของพนักงานที่ว่า องค์การคาดหวังให้พวกเขามีความจงรักภักดีต่อองค์การให้มากที่สุด

Herbiniak and Alutto (1972: 555-556 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 19-20) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลสืบเนื่องมาจาก ความสัมพันธ์หรือปฏิภยาระหว่างบุคคลกับองค์การ ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การไป ถึงแม้จะได้รับการเสนอเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง และความมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนสัมพันธ์ภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่า จากองค์การอื่นก็ตาม

Kanter (1968: 449 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 19) ให้ความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ ว่า คือความเต็มใจของสมาชิกในองค์การที่จะยอมสละแรงงาน และมอบความจงรักภักดีให้กับองค์การ

Marsh and Mannari (1977: 22-57 อ้างถึงใน พรธณี ศิริวุฒิ, 2548: 21) ได้ให้ความหมายของ คำว่าความผูกพันต่อองค์การว่า ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินองค์การในทางที่ดี

Mowday and Others (1982: 27 อ้างถึงใน กฤษฎดา มังคะตา, 2548: 10) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

O'Reilleeg (อ้างถึงใน ัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548: 18) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ ว่า เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนผูกพันกับองค์การ รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อในค่านิยมขององค์การ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

- 1) ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์การ เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์การ
- 2) การยึดถือองค์การ (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์การ และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
- 3) การซึมซับค่านิยมขององค์การ (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์การมาเป็นค่านิยมของตนเอง

Porter and Others (1974: 603-604 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 20) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะแสดงออกดังนี้

- 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2) เต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์การ
- 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์การต่อไป

Richard M. Steers (อ้างถึงใน พันตำรวจโท มงคล บันตี, 2547: 9) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจ ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

Sheldon (1971: 173 อ้างถึงใน พรณี ศิริวิไล, 2548: 21) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์การในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์การ และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

Steer and Porter (อ้างถึงใน ัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548: 17) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์การของกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม และได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1) แนวทางแรก ให้คำนิยามว่า ความผูกพันต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์การ จนมีผลงาน และไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์การทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพัน โดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยังลงทุนลงแรงให้กับองค์การ ก็ยังมีความผูกพันต่อองค์การ

2) นิยามความผูกพันต่อองค์การอีกแนวหนึ่งมุ่งเหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์การ เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์การ เรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เพื่อช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

ภรณ์ มหามนต์ (2529: 94) ได้ให้ความหมายไว้ 2 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์การ แสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2) ความผูกพันทางจิตใจ หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์การ จะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่น และ เป็นไปในทางบวกต่อองค์การ เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์การต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การข้างต้น จะเห็นได้ว่า แนวโน้มการให้คำนิยาม ความผูกพันต่อองค์การ แบ่งได้เป็น 2 แนวทาง กล่าวคือ

1) เน้นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Commitment – related Behaviors) อาทิ การไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นความผูกพันแบบเป็นทางการ (Formal Attachment) ที่สามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด

2) เน้นความผูกพันต่อองค์การ ในมุมมองของทัศนคติ (Attitude) ต่อองค์การ เป้าหมายของแต่ละบุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น รวมทั้งปรารถนาที่จะยังคงเป็น สมาชิกขององค์การเพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะให้ความสนใจแนวโน้มที่ 2 ซึ่งนิยามความผูกพันในมุมมองทางทัศนคติสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกทางความเชื่อถือและความเห็นของแต่ละบุคคล และยังสามารถทราบได้จากการกระทำของบุคคลนั้นอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้นำความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Richard M. Steers มาใช้เป็นตัวแบบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถสรุปความหมายของ ความผูกพันต่อองค์การ ว่าเป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์การที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ มีจุดร่วมที่เหมือนกันของบุคลากร ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

Brewer and Lock (1995: 21 อ้างถึงใน พรณี ศิริวุฒิ, 2548: 31-32) กล่าวว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1) การมีความเห็นพ้องกับองค์การ (Identify with their Organization) เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณค่าขององค์การเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคคลเข้าใจและยอมรับค่านิยมขององค์การแล้ว จะก่อให้เกิดเจตคติในเชิงบวกและมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2) การมีความเชื่อมั่นในองค์การ (Trust Management) เป็นลักษณะที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการจัดการขององค์การว่ามีความยุติธรรม มีส่วนในการตัดสินใจ เพื่อสร้างสรรค์งานให้กับองค์การ ได้รับโอกาสในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

3) การแสดงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน (Show willingness to invest effort) เป็นลักษณะของบุคคลที่เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานและปกป้ององค์การไม่ให้ถูกคุกคามจากแหล่งอื่น

4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participate in decision making) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ปัญหาในงาน

5) การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่องาน (Feel positive about work) เป็นการรับรู้ข้อมูลของ

บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนในงานและมีความสุขในการทำงาน

6) การแสดงความคิดเห็นที่ห่วงใยต่อองค์การ (Voice concerns) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นนั้นๆจากองค์การ

7) การมีความรู้สึกที่องค์กรเป็นองค์กรแห่งความยุติธรรม (Feel their place of work is an equitable one) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับการจัดการในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

Steers และ Porter (1979: 303 – 304 อ้างถึงใน จงกฤษณ์ วงศ์นาถ, 2546: 11) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment) ได้แก่

1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง

2) การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวพันกับองค์การ หรือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมกับองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือออกจากองค์การ

Steers (1977: 46 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 24) สรุปถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่า

- 1) ความผูกพันต่อองค์การใช้เป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน
- 2) บุคคลที่มีความผูกพันสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่ความผูกพันต่ำ
- 3) ความผูกพันเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความสำเร็จขององค์การ

Miner (1992 อ้างถึงใน สรรเสริญ เตชะบุรพา, 2545: 29-30) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญ ดังนี้

1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมการแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยากหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์การที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

Miner (1992: 124-125 อ้างถึงใน จงกลรัตน์ วงศ์นาถ, 2546: 12) ได้กล่าวถึงระยะต่างๆ ของกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Mowday และคณะ ประกอบด้วย 3 ระยะคือ

1) ระยะเริ่มต้น ปรากฏขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การได้แก่คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น คุณค่า ความเชื่อ บุคลิกภาพ และคุณสมบัติของงาน เช่น การพิจารณาอย่างพอเพียงทำให้เกิดความคาดหวังต่องานที่ทำ

2) ความผูกพันต่อองค์การในระยะต่อมา ซึ่งมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำการให้คำแนะนำ คำปรึกษาการทำงานเป็นกลุ่ม ค่าจ้าง ค่าตอบแทนลักษณะขององค์การ ทำให้พนักงานรู้สึกประทับใจและรู้สึกว่ามีความหมายต่อองค์การมากน้อยเพียงใด

3) ความผูกพันในระยะบั้นปลาย ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน การลงทุน การตอบโต้ทางสังคม ความมั่นคงทางงาน และการอุทิศตัวต่องาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ และแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

1) ด้านทัศนคติต่อองค์การ ในกลุ่มนี้มองว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า

- (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ
- (2) ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ
- (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ

2) ด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองว่าความผูกพันต่อองค์การอยู่ในรูปของความสม่ำเสมอของ

พฤติกรรม คือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์กร จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องไม่คิดโยกย้ายไปทำงานที่อื่น พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้เสียที่เกิดขึ้น หากละทิ้งองค์กรไป

3) ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความจริงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์กรและสังคม คือ เมื่อบุคคลเข้ามาอยู่ในองค์กรแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์กร เพราะนั่นคือความถูกต้องและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะที่บุคคลต้องมีต่อองค์กร

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529: 34-40 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 25) ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่น เช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน หรืออาจกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรอาจใช้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้ การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์กร จะช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น

Buchanan (1974: 534 อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548: 20) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นขององค์กร รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์กรเป็นเงื่อนไขล่วงหน้า สำหรับองค์กรทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

Kanter (1968 อ้างถึงใน สัมฤทธิ์ ผิวบัวคำ, 2546: 18-19) กล่าวว่า สมาชิกในองค์กรแต่ละคนมีความคิดพฤติกรรมแตกต่างกัน และความแตกต่างเหล่านี้ ทำให้คนในองค์กรผูกพันกับองค์กรด้วยสาเหตุต่างกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของบุคคล โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร เช่น เมื่อคิดว่าค่าใช้จ่ายในการออกจากองค์กรสูงมากกว่าการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป ก็จะทำให้บุคคลนั้นอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อให้เกิดผลกำไร จึงกล่าวได้ว่า เป็นความผูกพันต่อบทบาททางสังคมในระบบ

2) ความผูกพันแบบยึดติด (Cohesion Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับองค์กร อารมณ์และความรู้สึกที่ดีจะผูกมัดสมาชิกไว้กับองค์กร และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นถ้าสมาชิกกลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูง ก็จะไม่มีการฉีกฉวยหากัน ระบบที่จะร่วมกันนี้จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดติดซึ่งกันและกัน

3) ความผูกพันแบบควบคุม (Control Commitment) เป็นความผูกพันที่ผู้กระทำยึดถือมาตรฐานและเคารพอำนาจของกลุ่ม เกี่ยวข้องกับการที่พวกเขาเริ่มต้นประเมินค่าทางบวกเห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล การแสดงค่านิยมของบุคคลของกลุ่ม ดังนั้นการเชื่อฟังต่อความต้องการเหล่านี้ก็จะเป็นความจำเป็นของมาตรฐานของสังคม และการลงโทษในระบบต้องคำนึงถึงความเหมาะสม

Baron (1986: 164-166 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 27) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน เช่น บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนงานต่ำ และจะไม่ค่อยมองหาตำแหน่งงานใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า คนที่มีความผูกพันสูงจะมีความพยายามและความตั้งใจในการทำงานสูง ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญที่แสดงถึงความเต็มใจในการพยายามกระทำให้กับองค์การ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและของบุคคลในองค์การ ให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อีกทั้งเชื่อว่า บุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ (กฤษกร ดวงสว่าง, 2540: 29) ความผูกพันต่อองค์การ จะช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันก็เป็นศักยภาพขององค์การในการฝ่าฟันปัญหาต่างๆ ในช่วงวิกฤติ ในส่วนของพนักงานแต่ละคน ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นผลดีและผลเสีย กล่าวคือ ในส่วนของผลดี จะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์การ เช่น ได้เลื่อนขั้น เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้นคือ เขาอาจมีโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่น ที่ให้ประโยชน์กับเขามากกว่าองค์การปัจจุบัน แต่เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่ยอมเปลี่ยนงานอย่างใดก็ตาม ความผูกพันต่อองค์การจะมีผลดีหรือเสียขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลนั้นๆเอง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี 2539: 19-20) ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ Buchanan (1974: 534 อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548: 20) ความผูกพันต่อองค์การจะส่งผล 4 ประการ ดังที่ Steers (1977: 122-124 อ้างถึงใน วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 27) กล่าวไว้ ได้แก่

- 1) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การมากขึ้น
- 2) ความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 3) การมีส่วนร่วมในงานที่ทำอยู่มากขึ้น
- 4) การเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญกับองค์การอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้อัตราการขาดงานและการลาออกต่ำ อีกทั้งความผูกพันยังมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์การจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

Dunham, and other (1989 อ้างถึงใน อรรพวง อยู่คง, 2546: 17-18) แสดงความคิดเห็นว่าความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน เกิดมาจากสภาพการณ์ที่แตกต่าง ดังนี้

1) ความผูกพันขององค์การด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic) นอกจากนี้ Steers and Mottaz ยังพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย

- (1) การรับรู้เรื่องงาน ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) การรับรู้ว่างานที่ตนทำมีความสำคัญ (Task Significance) งานมีเอกลักษณ์ (Task Identity) และความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Variety)
- (2) การรับรู้เกี่ยวกับองค์การ การพึ่งพาองค์การ (Organizational Dependability) คือความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การในการมองเห็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ
- (3) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) คือความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขาสามารถมีอิทธิพลในการตัดสินใจ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ ขนาดและจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำลงไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และเกี่ยวพันกับการยังคงอยู่ในองค์การของบุคคล จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์ความผูกพันด้านองค์การคงอยู่ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

Mowday, Porter and Steers (1982: 28-43 อ้างถึงใน สาริต รื่นเรืองใจ, 2549: 22) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้น และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้

- 1) คุณลักษณะบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกลักษณะ

2) บทบาท (Role-related Characteristics) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน

3) โครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ

4) ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ รูปแบบของการบริหารของผู้บริหาร

นอกจากนี้ ยังชี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ จะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนอิทธิพลต่อ การขาดงาน ความเฉื่อยชา และการเปลี่ยนงาน

Baron (1986: 162-163 อ้างถึงใน สมจิตต์ ตันสกุล, 2548: 23) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การ ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคง (คงเส้นคงวา) มากกว่า นั่นคือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวกับงานของตนเอง จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ

2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับที่สูง และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง จะมีแนวโน้มมีความผูกพันในองค์การในระดับที่สูง

4) เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการเอาใจใส่ในสวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่สูง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตังสินทรัพย์ศิริ. (2550: 182 - 183) กล่าวว่า ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom (Vroom theory) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาชื่อ Victor H. Vroom

ซึ่งเสนอแนวความคิดว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งทฤษฎี Vroom เป็นการมุ่งใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วย ความคาดหวังจากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง Vroom ได้ระบุว่า การมุ่งใจเป็นสิ่งที่แต่ละบุคคลจะพยายามกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการ ดังนี้

$$\text{อำนาจ (Force)} = \text{คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence)} \times \text{ความคาดหวัง (Expectancy)}$$

โดยอำนาจ (Force) เป็นพลังที่เป็นแรงมุ่งใจภายในของบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นการที่บุคคลประเมินค่าผลลัพธ์ว่าก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ส่วน ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สมมุติฐานที่สำคัญของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้

- (1) พฤติกรรมเป็นผลมาจากอำนาจ (Force) หรือพลังในตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อม
- (2) บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- (3) บุคคลเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกของพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

บุคคลที่ไม่มีเป้าหมายเฉพาะอย่าง มีคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เท่ากับศูนย์ และมีความคาดหวังเป็นศูนย์หรือติดลบ จะทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากขาดอำนาจหรือการมุ่งใจ ดังนั้นอำนาจในการกระทำบางสิ่ง จึงขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง นอกจากนี้ สิ่งมุ่งใจเพื่อให้บรรลุการกระทำบางอย่าง ได้กำหนดโดยอาศัยความต้องการให้บรรลุสิ่งนั้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ทฤษฎีของ Vroom ทางด้านความผูกพันต่อองค์การ จะพบว่า ปัจจัยที่สามารถมุ่งใจบุคคลนั้นมีหลากหลาย ด้วยเหตุที่ว่าบุคคลมีความต้องการและความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน โดยยังมีการมุ่งใจมากเท่าไร ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการที่จะมุ่งใจพนักงานให้ผูกพันต่อองค์การ ผู้บริหารจะต้องจัดหาปัจจัยมุ่งใจให้หลากหลายและต้องเป็นสิ่งที่พนักงานนั้นมีความสนใจและต้องการอย่างแท้จริง ทั้งนี้จะต้องตั้งเงื่อนไขในการที่จะได้รับปัจจัยตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งก็คือผลงาน ซึ่งหมายถึง ผลประโยชน์ขององค์การและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานในระดับสูงปัจจัยในการสร้างความผูกพันดังกล่าว ได้แก่ ค่าตอบแทน สถานภาพ การยอมรับ ตลอดจนอิทธิพลที่เขาจะได้รับตามขั้นตอนจากบทบาทในองค์การ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 392-394) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่เรียกว่า ทฤษฎีการต้องการประสพผลสำเร็จทั้ง 3 อย่างคือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) นี่เป็นทฤษฎีที่กำหนดขึ้น โดย David C. McClelland และ J.W. Atkinson ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือ ความต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่นๆ นั้น ต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวบหาสิ่งต่างๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็จะเรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันแค่ขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไปด้วยเหตุนี้จึงสรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็จะมีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิดมีดังนี้

ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement (nAche)) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จ (nAch) จากการวิจัยของ McClelland พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นโดยแสวงหาสถานการณ์ซึ่งสามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหา โดยได้รับการป้อนกลับอย่างรวดเร็วจากการทำงาน เพื่อสามารถบอกสิ่งที่เขากำลังปรับปรุงและสิ่งที่เขาตั้งเป้าหมายไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหาและพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

ความต้องการด้านอำนาจ (Need for power (nPow)) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจ (nPow) สูงจะมีพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation (nAff)) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Dale Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตร และชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน ให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิต และ

ความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มากจึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่นและจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่นๆ ให้มาก ดังนั้นคนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลาประโยชน์จากการทราบถึงความต้องการตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนี้คือ คนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาทั้งในแง่ของความต้องการด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านสายสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเป็นข้อคิดที่สำคัญที่ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารทุกคนต้องทำการประเมินถึงความเข้มแข็งรูปแบบแสดงเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการทั้งสาม คือ Maslow , Alderfer และ McClelland ดังนี้

Maslow	Alderfer	McClelland
ความต้องการสำเร็จตามความนึกคิด		ความต้องการด้านความสำเร็จ
ความต้องการมีฐานะเด่น	ความต้องการก้าวหน้าเติบโต	ความต้องการมีอำนาจ
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการมีความสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น	ความต้องการมีสายสัมพันธ์
ความต้องการทางด้านความมั่นคง		
ความต้องการทางด้านร่างกาย	ความต้องการอยู่รอด	

ภาพประกอบ 4 แสดงแผนภาพการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ

ที่มา : Hyler Bracey, Anbrey Sanford and James C. Quick, Basic Management :

An experience based approach Revised Edition; Plano, Texas : Business Publications, Inc., 1981, p.32)

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson and Others 1988:812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่าประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิภาพของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมต้งาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือ เป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีแลเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลา น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

- 1) การผลิต (Production) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

- 2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

- 3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

- 4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

- 5) การพัฒนา (Development) องค์กรที่มีประสิทธิผลถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

ความหมายของประสิทธิผลทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

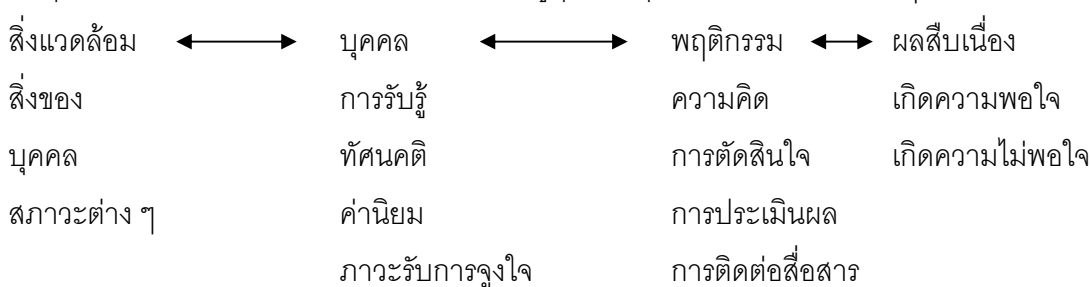
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวโน้มในการทำงาน

การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเป็นองค์ประกอบในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจองค์ประกอบ และตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะช่วยคาดคะเน หรือทำนายสิ่งที่เกิดขึ้น และเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

พฤติกรรมองค์กรที่ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ (System Theory) (เทพนม เมืองแมน. 2529 : 4-14) ระบบหมายถึงกลุ่มของส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกัน ลักษณะของระบบในองค์การซึ่งประกอบด้วยบุคคลนั้น เป็นลักษณะระบบแบบเปิด ซึ่งบุคคลในองค์การตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งป้อนเข้า ได้แก่ วัสดุสิ่งของ เงิน ข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ขึ้นกับข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือบางองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลงช้า นอกจากนี้ระบบเปิดจะมีคุณลักษณะพิเศษ 2 อย่าง คือ ถ้าระบบถูกกระทบกระเทือนหรือมีอาการผิดปกติ จะมีปฏิกิริยาเกิดขึ้นในระบบนั้น เพื่อให้ระบบอยู่ในสมดุล

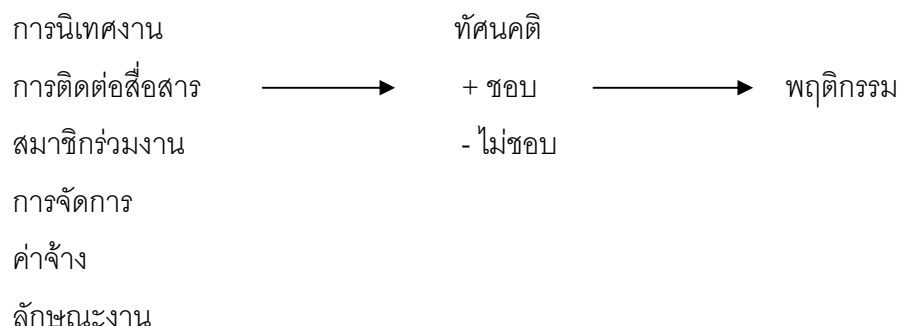
กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม องค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะ ค่านิยม และสภาวะการจูงใจ องค์ประกอบทั้ง 2 นี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมของบุคคลเมื่อปฏิบัติไปแล้ว ย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นไปได้ทั้งลักษณะพอใจ และไม่พอใจแก่บุคคล ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความไม่พอใจมาสู่บุคคล บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ดังนี้



ทักษะเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตวิทยาของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็นและทำให้บุคคลชอบทำอะไรสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะส่งผลให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมทางจิตของบุคคลในการที่จะกระทำพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนี้

สภาพของการทำงาน



6. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต

ธนชาต เป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Fully Integrated Financial Services) ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาการดำเนินธุรกิจเดียวกัน คือ “ธนชาต ริเริ่ม เติมเต็ม เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ” นัยหมายถึง ธนชาตจะเริ่มโอกาสทางการเงินที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์สูงสุดจากเงินของลูกค้า

กลุ่มธนชาตมีนโยบายที่จะร่วมกันให้บริการทางการเงินด้านต่างๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้าของธนชาตในการรับบริการทางการเงินที่ครบถ้วน และสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายได้ในที่เดียว (One Stop Service) โดยในปัจจุบันกลุ่ม ธนชาตประกอบไปด้วยบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยตรง และบริษัทที่ประกอบธุรกิจอื่นๆ ดังต่อไปนี้

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อส่วนบุคคล และบริการพิเศษต่างๆ เช่น บริการโอนเงิน บริการเช็คของขวัญ เช็คธนาคาร และบริการให้เชาตู้নির্য

บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นแกนนำของกลุ่มทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มให้เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อผสมผสานพลังของกลุ่ม ผนวกเป็นพลังที่แข็งแกร่ง

บริษัท หลักทรัพย์ธนชาต จำกัด (มหาชน) ดำเนินการให้บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ การให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือเป็นแห่งแรก นอกจากนี้ยังเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน

บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการกองทุนที่ดูแลผลประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยมีการให้บริการด้านกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัท บริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ทำหน้าที่รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมาจาก

บริษัทในกลุ่มธนาคาร เพื่อมาบริหารและปรับปรุงโครงสร้างหนี้

บริษัทบริหารสินทรัพย์ แมกซ์ จำกัด ทำหน้าที่รับซื้อและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินต่างๆ เพื่อสร้างรายได้ให้กับกลุ่มธนาคาร

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด บริการคุ้มครองความเสี่ยงภัยที่เกิดจากวินาศภัยต่างๆ ที่เกิดต่อบุคคล ทรัพย์สิน ไปจนถึงความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก ทั้งประกันอัคคีภัย ประกันรถยนต์ ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และประกันภัยเบ็ดเตล็ด

บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่เกิดจากการร่วมทุนของกลุ่มธนาคาร และกลุ่มซูริค ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จากสวิสเซอร์แลนด์ ให้บริการคุ้มครองด้านการคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับสถาบันและองค์กรที่มอบสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน และการประกันชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไป

บริษัท แพลนเอสเตท จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียม ทั้งรายใหญ่และรายย่อยเพื่อการขายสินทรัพย์ดังกล่าว

บริษัท ธนชาติเมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ประกอบธุรกิจด้านการจัดหาบุคลากรด้านงานบริการ เช่น แม่บ้าน พนักงานขับรถ และรับผิดชอบงานธุรกิจ ให้แก่บริษัทในกลุ่มธนาคาร รวมทั้งดูแลสถานที่และจัดการบริหารตึก MBK Tower

บริษัท ธนชาติกฎหมายและประเมินราคา จำกัด ประกอบธุรกิจด้านกฎหมาย ได้แก่ นิติกร ทนายความ บัญชีคดี และนิติกรรม รวมทั้งดำเนินด้านการประเมินราคาสินทรัพย์ต่างๆ ให้กับบริษัทในกลุ่มธนาคาร

ประวัติในการดำเนินกิจการและการขยายการบริหารงานเป็นบริษัทต่างๆในเครือกลุ่มธนาคาร ดังนี้

- พ.ศ.2502 บริษัทได้เริ่มก่อตั้ง และได้จดทะเบียนโดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ลีทวงมิ่ง จำกัด” โดยดำเนินการค้า ในการจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปไปยังต่างประเทศ
- พ.ศ.2509 บริษัทเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ลีทวงมิ่งเทรด จำกัด” และได้เริ่มดำเนินกิจการด้านเงินทุนเป็นครั้งแรก
- พ.ศ.2517 บริษัทได้รับการอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้สามารถประกอบธุรกิจสถาบันการเงินประเภทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในนามของ “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แคปปิตอล ทรัสต์ จำกัด”

- พ.ศ.2523 บริษัทได้รับการเปลี่ยนชื่อจาก “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แคปปิตอล ทรัสต์ จำกัด” เป็น “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” และได้เข้าเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นหมายเลข 16
- พ.ศ.2532 บริษัทได้เข้าถือหุ้นใน “บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน)”
- พ.ศ.2536 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติจำกัด (มหาชน)”
- พ.ศ.2540 กระทรวงการคลังได้มีนโยบายในการแยกการประกอบธุรกิจเงินทุน และธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกัน จึงได้จัดตั้งบริษัทหลักทรัพย์ขึ้นใหม่ คือ “บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” และได้เปลี่ยนชื่อจาก “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด(มหาชน)” เป็น “บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)” แทน
- พ.ศ.2541 บริษัทได้เข้าถือหุ้นใหญ่ใน “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ออมสิน จำกัด” และได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด”
- พ.ศ.2543 “บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด” ได้ร่วมมือกันจัดตั้งรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และประกันชีวิต จากกรมการประกันภัย จึงได้จดทะเบียนจัดตั้ง “บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด” และ “บริษัท ชูริค อินชัวร์รันส์ จำกัด” เพื่อเป็นพันธมิตรในการทำธุรกิจประกันชีวิต และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ธนชาติชูริคประกันชีวิต จำกัด”
- พ.ศ.2543 บริษัทได้ก่อตั้ง “บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด” เพื่อทำหน้าที่รับโอนสินทรัพย์ด้อยคุณภาพมาจากบริษัทในกลุ่มธนาชาติ เพื่อมาบริหารและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน 5 ปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีความสามารถในการเกณฑ์ ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความทรงจำ และความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างๆได้ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ด้านความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ด้านความอดทนในการทำงาน ด้านความสามารถในการจูงใจ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนตรงกับรูปแบบ A ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้ ด้านชอบทำงานตลอดเวลา ด้านชอบเข้าสังคม ด้านชอบเป็นผู้นำ ด้านชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ด้านชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ด้านทำงานเร็ว ด้านทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยแรงจูงใจด้านต่างๆดังนี้ ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ด้านความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านการประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ด้านการยกย่องจากสังคม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน

อัญชลี ไพบูลย์ (2530.) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณีกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาทั้ง 5 อย่าง คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงานและความพึงพอใจในลักษณะงาน ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 56 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และร้อยละ 44 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาแบบมุ่งงาน

นงลักษณ์ ลีระกุล (2547.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะด้านประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และการได้รับวุฒิปริญญาตรีทางวิชาชีพที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในต่างกัน

2. ข้อมูลด้านการทำงานที่มีลักษณะข้อมูลด้านการทำงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ หน่วยงาน ต้นสังกัด ระดับพนักงานผู้ตรวจสอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์หลังจบปริญญาตรี รวมถึงประสบการณ์ทำงานด้านการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

อารินทร์ดา วุฒิวิระ (2549.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548) เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความสำเร็จในการทำงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้ายแยกกัน/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูขจร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท ออยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

สรุป ทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงในเรื่องการจูงใจ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 173-174) ที่กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ (ERG) ของ Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมๆกันก็ได้ โดย Alderfer ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการในการอยู่รอด (Existence) , ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) , ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Theory)

ทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงในเรื่องของความผูกพันและความสำเร็จ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550: 178-179) ที่กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการของ McClelland ว่า ได้รับการพัฒนาโดย David C. McClelland ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน โดย McClelland แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ และความต้องการความสำเร็จ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 392 – 394) ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีของ David C.McClelland และ J.W.Atkinson ที่จำแนกความต้องการออกเป็น ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation)

ทฤษฎีที่ใช้เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ วีรพงษ์ เจริญจิระรัตน์ (2538 : 17) ซึ่งแบ่งเกณฑ์การวัดความพึงพอใจออกเป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สมรรถนะของผู้ให้บริการ ความมีธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการอ้างอิงและเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 50) ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคารธนชาติ สาขารัชดาภิเษก ส่วนบริการลูกค้าเช่าซื้อ ส่วนการตลาดสินเชื่อสารพัดนึก ส่วนหักบัญชีและเรียกเก็บ ฝ่ายขายลูกค้ากรุงเทพ ฝ่ายตรวจสอบเครดิต ส่วนควบคุมธุรกิจ ส่วนปฏิบัติการเช่าซื้อ ส่วนฝึกอบรม ฝ่ายบริหารงานสาขา สำนักพัฒนาช่องทางสาขา Training (Bank Lab) ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเรอรัทหนี กลุ่ม Core GL ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางประกอบที่ 3 รายละเอียดพนักงาน อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	อาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
1	พาร์คเพลส สารสิน	217
2	กลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก	367
3	เอ็มบีเค ทาวเวอร์	1264
4	ต้นสน ทาวเวอร์	282
5	พญาไท พลาซ่า	76
6	กลาสเฮ้าส์ อโศก	25
รวม		2,231

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน โดยเลือกแจกแบบสอบถามแก่พนักงานทุกคนที่อาศัยอยู่ในสำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พิจารณาจากสำนักงานที่มีความหลากหลายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลการออกแบบสอบถามที่สมบูรณ์มากที่สุด ดังนั้นจึงได้พิจารณาอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ซึ่งเป็นอาคารที่มีพนักงานของกลุ่มงานสังกัดธนาคารธนชาติทั้งหมด และมีความหลากหลายของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ทั้งงานบริการลูกค้าและงานสนับสนุน โดยมีรายละเอียดพนักงานดังนี้

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
1	ส่วนดูแลและบริการลูกค้าเช่าซื้อ	6

2	ส่วนสินเชื่ออุปโภคบริโภค	9
3	งานสืบสวนและติดตามหนี้พิเศษ	4
4	โอนสิทธิ์	4
5	ส่วนบริหารงานสำนักงาน 3	4
6	TANACHART_BANK	10
7	ส่วนปฏิบัติการเช่าซื้อ	31
8	บริการข้อมูลเครดิต	1
9	ศูนย์ CLEARING	4
10	ฝ่ายขายลูกค้าย่อย3	30
11	สำนักเร่ร่อนหนี้เช่าซื้อ1	14
12	สำนักเร่ร่อนหนี้เช่าซื้อ2	10
13	ส่วนพิธีการสัญญา	10
14	ส่วนพิธีการจ่ายเงิน	16

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
15	ส่วนบริการรับเงิน	22
16	ส่วนทะเบียนรถยนต์และหลักประกัน	22
17	กลุ่มบริการลูกค้าเช่าซื้อ	6
18	ส่วนปฏิบัติการบัญชีพักและบัญชีประจำวัน	6
19	ส่วนเก็บรักษาหลักทรัพย์	5
20	ฝ่ายพัฒนาผู้บริหาร	27
21	ฝ่ายระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี	33
22	บริหารงานสาขา	28
23	สำนักงานพัฒนาช่องทางธุรกิจ	16
24	Core_HP	18
25	Core_Bank	10

26	ส่วนประสมหนี้และประสานงานคดี	11
27	ส่วนกลยุทธ์ติดตามหนี้	10
	Total	367

โดยใช้วิธี Stratified เลือกกลุ่มตัวอย่างจากทุกส่วนงานคือ 27 ส่วนงาน และใช้วิธี Convenience Sampling โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน และเก็บตัวอย่างจนครบ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถาม ปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ของปรมะ สตะเวทิน (2538:112 – 118) ซึ่งได้จำแนกลักษณะประชากรศาสตร์เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และ อายุงาน เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

- 1) เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ชาย และหญิง
- 2) อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจาก สายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุด ซึ่งอายุ สำหรับการเกษียณการทำงานคือ 55 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2549 : 130)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอินตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 18}{4} \\
 &= 9.25
 \end{aligned}$$

$$= 9 \text{ ปี}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 34 - 42 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 43 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด และสมรส

4) ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5) อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งอายุงานในการกำหนดแบบสอบถามงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยการใช้การสอบถามอายุงานเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุดเฉลี่ยคือ 20 ปี

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{20 - 1}{4} \\ &= 4.75 \\ &= 5 \text{ ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุงานของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 10 ปี

6) ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งตามระดับชั้นของพนักงานสังกัดกลุ่มธนาคาร (สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งบุคลากรของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ (Functional Level) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่ได้มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ซึ่งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มบริษัทธนาคารได้แบ่งระดับชั้นของพนักงานเป็น ระดับบริหารชั้นกลางและชั้นสูง

(บก.- บส.) ระดับบริหารชั้นต้น (บต.) ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชป.) และพนักงานสัญญาจ้าง (Outsource)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (10 ข้อ)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (8 ข้อ)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบความผูกพันของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (6 ข้อ)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบประสิทธิภาพการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (5 ข้อ)

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกตามความคิดเห็น ได้ดังนี้

ตารางประกอบที่ 4 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน

ระดับความคิดเห็น / ลักษณะข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
ข้อความคำถาม	5	4	3	2	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของแต่ละระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ได้ดังนี้

	ความเห็นด้วยต่อลักษณะงาน
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ระดับไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ระดับเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ ธนาคารณชาติ จำกัด (มหาชน) หลักทฤษฎีเรื่องลักษณะงาน แรงจูงใจในงาน บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และหลักการวิจัย จาก เว็บไซต์ เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตัวแปรที่จะทำการศึกษา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมุติฐาน

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) เพื่อที่จะบ่งบอกว่า เครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ สามารถวัดสิ่งที่ต้องการจะวัด ได้ตามเนื้อหาสาระตามที่ต้องการหรือไม่ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนภาษาที่ชัดเจนของคำถามแต่ละข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย สมมุติฐาน ของงานวิจัย

5. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัด คือ การนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจและแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ กลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง หากแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถาม มาทำการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค

(Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538: 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง 0 α 1 ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง
ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์ในการประเมินผล ค่า Cronbach's Alpha (ผศ. (พิเศษ) ดร.ศิริพงศ์ พุทธิพันธุ์. ระเบียบวิจัยธุรกิจ. 140.)

กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6	ไม่ดี (ไม่มีความน่าเชื่อถือ)
กรณีค่า Cronbach's Alpha ใกล้ 0.7	ค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอมรับได้
กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6	ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ในเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.847	10
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน	0.822	8
ปัจจัยด้านความผูกพัน	0.917	6
ประสิทธิผลการทำงาน	0.701	5

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเอน์สรัชดาภิเษก ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1.1. เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.2. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

2.1. ขอบเขตหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลกลาง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้

2.2. ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อนำแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม และ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ลงรหัสและบันทึกข้อมูล

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้าแล้ว

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน โดยใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage Distribution) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และ ความผูก

พันต่อองค์กร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล

3. การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ आयงานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ t - test (สมมติฐานที่ 1)

4. การทดสอบสมมติฐานด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์ในรูปสมการเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y (สมมติฐานที่ 2)

5. การทดสอบสมมติฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมติฐานที่ 3)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

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

เมื่อ	P	แทน ค่าสถิติร้อยละ
	F	แทน ความถี่ของข้อมูล
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

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

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

1) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35)

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

เมื่อ	α	แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\overline{covariance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	$\overline{variance}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย
2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัว

อย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

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

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

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

เมื่อ	$\overline{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
	S_p	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_i	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	S_i^2	แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

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

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

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

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\overline{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\overline{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด มีสูตรดังนี้

2.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

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

ตารางประกอบที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

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

F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
K	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
N	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 333)

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

โดยที่	$n_i \neq n_j$	
เมื่อ	LSD	แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายใน กลุ่ม = n - k
	MSE	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	α	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดย ค่า} \quad MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง

n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน ขนาดของประชากร
S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(w)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ถ้ามีตัวแปรอิสระ k ตัว ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในเชิงเส้น จะได้สมการเชิงถดถอยเชิงพหุนาม ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 360-361)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $x_1 = x_2 = \dots = x_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ x อื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น x_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วยโดยที่ $x_2, x_3, \dots, x_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \beta^2_e$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i = j$ นั่นคือ covariance (e_i และ e_j) = 0
5. ตัวแปรอิสระ x_i และ x_j ต้องเป็นอิสระต่อกัน

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 3 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

ตารางประกอบที่ 7 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

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 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก ผู้วิจัยได้ศึกษา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน
3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแนวโน้มในการทำงาน
6. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ

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

ดรักเกอร์ (Druker.1971 : 302-303) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง การจูงใจเป็นการกระทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานอย่างได้ผลสูงสุดและมีความรับผิดชอบในผลงานของเขา

กลัค (Glueck. 1982 : 138) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะภายในของบุคคลซึ่งจะเป็นตัวกำหนดทิศทางและระดับของพฤติกรรม ทำให้การทำงานของแต่ละบุคคลมีพลังงานมากขึ้นและดำเนินเรื่องไปอย่างต่อเนื่อง จนบรรลุความต้องการของตนเอง

เอ็ด สาระภูมิ (2529 : 7) ได้ให้ความหมายว่า การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้า เพื่อช่วยให้การกระทำต่างๆสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งเป็นภาวะการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานด้วยความขยัน

ขันแข็ง มีความกระตือรือร้น อุทิศเวลา แรงกาย แรงใจ และสติปัญญาในการปฏิบัติงาน โดยมีความสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบควบคู่กันไปด้วย

ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer

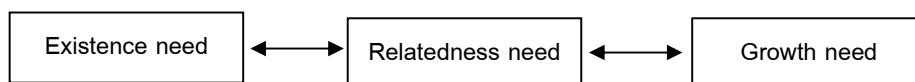
ศิวิรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 173-174) กล่าวว่า ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Existence – Relatedness – Growth Theory) พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดย Alderfer ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1. ความต้องการในการอยู่รอด (Existence needs (E)) เป็นความต้องการของบุคคลในระดับต่ำสุดที่ต้องการการตอบสนองทางกาย เช่น ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค เพื่อให้ดำรงชีวิตอยู่ได้ ผู้บริหารจึงควรตอบสนองความต้องการของมนุษย์ด้วยการให้ค่าตอบแทนที่เป็นธรรม เช่น เงินโบนัส สวัสดิการอื่นๆ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงาน เช่น มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness needs (R)) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรี และมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อให้สถานภาพเป็นที่ยอมรับทางสังคม

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs (S)) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับการยกย่องและต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้าด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบในงานระดับสูงขึ้น อันจะเป็นโอกาสในการก้าวไปสู่ความสำเร็จของพนักงาน

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ ; และฉัตรยาพร เสมอใจ. 2547 : 186 ; อ้างอิงจาก Clayton Alderfer. 1972 : 183-189) กล่าวว่า ทฤษฎี ERG มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow และได้สรุปความสัมพันธ์ของความต้องการของมนุษย์ ทั้ง 3 กลุ่ม ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

ที่มา: ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ และจิตยาพร เสมอใจ. (2547). *การจัดการ*. หน้า 186 (อ้างอิงจาก Clayton Alderfer. 1972)

ฉะนั้น ความต้องการจึงขึ้นอยู่กับความสามารถในการบรรลุความต้องการของพวกเขา อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหารจะต้องเข้าใจความต้องการที่แท้จริงของพนักงาน โดยในทุกระดับของการปฏิบัติการณ์นั้น มีความต้องการเป็นลำดับขั้นที่แตกต่างกัน ดังนั้น หากความต้องการในระดับใดได้รับการตอบสนองน้อย ความต้องการในระดับนั้นก็ยิ่งเพิ่มมากขึ้น และยิ่งบุคคลมีตำแหน่งหน้าที่การงานสูงขึ้น ความต้องการย่อมยังอยู่ หรือระดับที่สูงขึ้นไป นอกจากนี้ เมื่อความต้องการสูงสุดได้รับการตอบสนองแล้ว ก็จะมีการแสวงหาความต้องการอื่นต่อไปอีก อาจสรุปได้ว่า หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการที่พนักงานมีอยู่ในขณะนั้นได้ ก็จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

ทฤษฎีความต้องการของ McClelland

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 178-179) กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการของ McClelland ว่า ได้รับการพัฒนา โดย David C. McClelland ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน โดย McClelland ได้แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท

1. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น พอใจกับการเป็นที่รัก มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดจากการต่อต้านโดยสมาชิกกลุ่มและสังคม มีความพอใจในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งขันแย่งชิง บุคคลที่มีความต้องการความผูกพันสูงจะพยายามสร้างและรักษาความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลในสังคม

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น รวมถึงอำนาจในการควบคุม บุคคลมีความต้องการอำนาจสูงจะต้องการความเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นพบวิธีการแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบการแข่งขันเพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น และจะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูงจะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่

จะประสบความสำเร็จ และกลัวต่อความล้มเหลว ต้องการการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง มีทัศนคติชอบเสี่ยงแต่ไม่ใช่ชอบการพนัน พอใจที่จะวิเคราะห์และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง มีการป้อนกลับในการทำงาน และมีความปรารถนาจะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น ตลอดจนแสวงหาหรือพยายามรับผิดชอบในการค้นหาวิธีแก้ไขปัญหาคือดีที่สุด

เดวิด แมคซีแลนด์ และคณะ (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์ และฉัตรยาพร เสมอใจ. 2547: 187-189 ; อ้างอิงจาก David McClelland and others. 1961 : 99 - 112) ได้ศึกษาความต้องการความสำเร็จของบุคคล (Achievement need) เนื่องจากเป็นความต้องการที่มีลักษณะเฉพาะจากการทดสอบที่เรียกว่า Thematic Apperception Test หรือ TAT โดยการให้ผู้ที่ถูกทดสอบทำการอธิบายรูปภาพตัวอย่างต่างๆ ที่นำไปทดสอบซึ่งพบว่าบุคคลที่ต้องการความสำเร็จ (Achievement Oriented) จะมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. ชอบความท้าทายและยอมรับความเสี่ยงในระดับปานกลาง ตลอดจนต้องการความรับผิดชอบในผลงาน
2. ตั้งเป้าหมายในระดับปานกลาง (Moderate Achievement Goal) โดยประเมินกับความเสี่ยงที่มี
3. ต้องการข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) ในผลงานเพื่อการเรียนรู้และทำความเข้าใจให้ดีขึ้น
4. มีทักษะในการวางแผนระยะยาว (Long-range Planning) และมีความสามารถในการจัดระบบงาน

โดยที่ McClelland ได้กล่าวไว้ว่า แต่ละบุคคลจะมีคุณสมบัติต่างๆ ที่สามารถจะพัฒนาได้ และยังได้กล่าวว่า ประเทศที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจ จะประกอบด้วยบุคคลที่มีความต้องการความสำเร็จสูง จะต้องพัฒนาบุคคลภายใน ให้มีความต้องการที่จะประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถจะประเมินบุคคลเหล่านี้ได้จากคุณสมบัติ 3 ประการ ได้แก่

- (1) ชอบตั้งเป้าหมายเพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับตนเอง
- (2) ตั้งเป้าหมายที่สามารถบรรลุได้
- (3) กำหนดและต้องการข้อมูลย้อนกลับ เพื่อประเมินผลงานว่าถูกต้องเพียงใด

โดยสรุป ความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ McClelland คือ ความต้องการดังกล่าวข้างต้นเป็นสิ่งที่ผลักดันให้มนุษย์ต้องต่อสู้ดิ้นรนและทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง โดยความรุนแรงนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการและความสามารถของแต่ละคนซึ่งมีไม่เท่ากัน ลักษณะของผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นผู้ที่มีความมานะอดทน เพื่อเอาชนะความล้มเหลว มีความพยายามที่จะไปให้ถึงจุดหมายปลายทาง ในการทำงานของบุคคลลักษณะนี้จะเป็นการวางแผนและเป้าหมาย พยายามที่

จะเพิ่มความสามารถ หรือศักยภาพของตนเองในการประกอบกิจกรรมต่างๆ ให้สูงขึ้นเท่าที่จะสามารถทำได้ ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น เมื่อสามารถเข้าใจและทราบถึงความต้องการของพนักงานในองค์กรแล้ว ผู้บริหารจะต้องพยายามสรรหาทางเลือกและปัจจัยต่างๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น พยายามไขว่คว้าเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่เขาต้องการ อย่างไรก็ตาม ปัจจัยดังกล่าวนั้น ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานแห่งความเป็นไปได้ นั่นคือสามารถทำได้จริงด้วย

ทฤษฎีสองปัจจัย (Motivation – Hygiene Theory) หรือปัจจัยอนามัยในการจูงใจ

ซีวีรวรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 174 - 175) กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two – factor theory) ว่า ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Frederick Herzberg ในปี ค.ศ. 1950 – 1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ.1960 – 1969 ซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

- (1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No Satisfaction) และการได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor)
 - (2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No Dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)
- หรืออาจกล่าวได้ว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย
- (1) ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation Factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job Satisfaction) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น
 - (2) ปัจจัยการบำรุงรักษา (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job Dissatisfies) การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานของพนักงาน เช่น นโยบายของบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น

ตาราง 2 ตารางเปรียบเทียบปัจจัยจิตใจและปัจจัยอํารงรักษา

ปัจจัยจิตใจ	ปัจจัยอํารงรักษา
➤ ความสำเร็จในการทำงาน	➤ นโยบายและการบริหารงานในองค์การ
➤ การยอมรับนับถือ	➤ วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุม
➤ ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	➤ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ
➤ ความรับผิดชอบในงาน	➤ ค่าจ้างและผลตอบแทน
➤ ความก้าวหน้าในอาชีพ	➤ สถานภาพในการทำงาน
➤ ความเจริญเติบโตขององค์การ	➤ ความปลอดภัยในการทำงาน

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. 2550:174 – 175.

แนวความคิดนี้ได้รับความสนใจและกระตุ้นการศึกษาด้านการจิตใจและนำไปใช้อย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะในการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยการอํารงรักษาให้คนที่มีความสามารถอยู่ร่วมงานกับองค์การ และกระตุ้นให้เขาปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถโดยการออกแบบและจัดระบบงาน การให้ค่าตอบแทน และผลประโยชน์ การพัฒนาอาชีพและการบริหารงานภายในองค์การอย่างไรก็ตาม การศึกษาของ Herzberg ได้รับการวิจารณ์ว่ากลุ่มตัวอย่างมีปริมาณและความหลากหลายที่น้อย ทำให้ไม่สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่เป็นสากล (Universal) ได้อย่างสมบูรณ์ อย่างไรก็ตามผลจากการเก็บข้อมูลและการศึกษาในระดับนานาชาติในสมัยต่อมาก็มักจะสนับสนุนข้อสรุปของ Herzberg เสมอ ทำให้ทฤษฎีของเขาได้รับการยอมรับและนำไปประยุกต์ในการบริหารงานมาจนถึงปัจจุบัน

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีของ Maslow กับ Herzberg พบว่าทฤษฎีของ Maslow จะเน้นผู้ปฏิบัติงานเป็นหลัก คือ เมื่อความต้องการได้รับการบำบัดแล้วก็จะพอใจในงาน ส่วนทฤษฎีของ Herzberg จะเน้นสร้างบรรยากาศในการทำงานและการดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งทั้ง 2 ทฤษฎีมุ่งสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) ของผู้ปฏิบัติงานและช่วยเสริมสร้างความรู้สึกผูกพัน (Commitment) ต่อองค์การเหมือนกัน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 177- 178) กล่าวถึง ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor ว่า การจูงใจพนักงานให้ทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่ผู้บริหารมีต่อพนักงาน โดยเขาสังเกตเห็นว่า ผู้บริหารจะมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทาง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน McGregor จึงได้เสนอสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ โดยตั้งเป็นทฤษฎี เรียกว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี X มีดังนี้

- (1) บุคคลทั่วไปไม่ชอบทำงาน และมักจะหลีกเลี่ยงการทำงานเท่าที่สามารถจะทำได้
- (2) ด้วยเหตุที่บุคคลไม่ชอบทำงาน บุคคลส่วนใหญ่จึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการข่มขู่ และการลงโทษ เพื่อให้บุคคลมีความพยายามในการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ
- (3) บุคคลโดยทั่วไปชอบที่จะได้รับการชี้แนะ หลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

ข้อสมมุติฐานและการจูงใจตามทฤษฎี Y มีดังนี้

- (1) โดยทั่วไปบุคคลจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ และมักจะปฏิบัติงานมากกว่าที่กำหนด
- (2) บุคคลทั่วไปไม่ใช่คนที่มีความเกียจคร้าน หรือไร้ใจไม่ได้
- (3) บุคคลทั่วไปมีความสามารถสั่งการและมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเอง ถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง ดังนั้น การควบคุมหรือการลงโทษ จึงไม่ใช่วิธีที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- (4) บุคคลโดยทั่วไป ไม่เพียงแต่มีความรับผิดชอบเท่านั้น แต่จะแสวงหาความรับผิดชอบ และจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงานหรือพัฒนาตัวเองอยู่เสมอภายใต้สภาวะการณ์ที่เหมาะสม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎี X และ Y ทางด้านความผูกพันต่อองค์กรนั้น ผู้บริหารจะต้องมีสมมุติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมและธรรมชาติของมนุษย์ ในการใช้วิธีการจูงใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของผู้บังคับบัญชาว่าเป็นทฤษฎี X หรือ Y การสร้างความผูกพันต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ โดยให้ผลตอบแทนหรือรางวัลตามความสำเร็จของผลงานของแต่ละบุคคล จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ได้โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ ผลตอบแทนหรือรางวัลที่ดูจะมีความหมายและสำคัญต่อพนักงานมากที่สุด คือ ความพอใจที่คนอื่นเห็นความสำคัญ และยินดีกับความสำเร็จของงานที่ตนรับผิดชอบ ประกอบกับการที่เขาหรือเธอสามารถบรรลุถึงเป้าหมายหรือความสำเร็จสมหวังในชีวิต

ฉะนั้น หน้าที่สำคัญของฝ่ายบริหารต้องตระหนักถึงศักยภาพที่มีในตัวพนักงานในองค์กร โดยอาศัยการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้เหมาะสม และวิธีการปฏิบัติงานที่จะช่วยให้บุคลากรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายของตัวเองควบคู่ไปกับความสำเร็จในเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow

1) ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 170-171) กล่าวถึงทฤษฎี Maslow's Hierarchy of needs ว่าเป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เขามองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากรดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่อยู่สูงถัดไป สามารถเกิดขึ้นได้แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่า ยังไม่ได้รับการตอบสนองที่สมบูรณ์

เราสามารถแบ่งลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of need) ของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับดังต่อไปนี้

(1) ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน การพักผ่อน Maslow ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

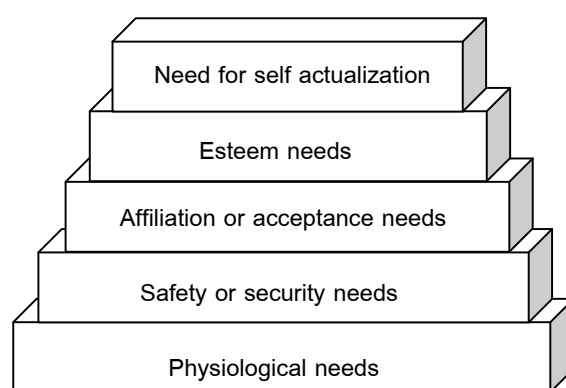
(2) ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Safety or security needs) เป็นความต้องการ ที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่การงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

(3) ความต้องการการยอมรับ หรือความผูกพัน หรือความต้องการทางสังคม (Affiliation or acceptance needs) เป็นความต้องการให้บุคคลอื่นและสังคมยอมรับ เช่น การเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

(4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎี Maslow เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – confidence)

(5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self actualization) เป็นความต้องการใน

ระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด



ภาพประกอบ 3 ลำดับชั้นความต้องการของ Maslow

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550) : *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. หน้า 170.

ทฤษฎีของ Maslow เป็นแนวทางช่วยให้ผู้บริหารสามารถพิจารณาศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงธรรมชาติแห่งความต้องการของพนักงานแต่ละคนได้ และสามารถจัดสรรความต้องการหรือกำหนดวิธีการเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้อย่างเหมาะสม โดยแบ่งแยกความต้องการเป็นลำดับขั้น ซึ่งความต้องการของพนักงานในแต่ละระดับย่อมแตกต่างกัน อาทิเช่น ในระดับปฏิบัติงาน พนักงานอาจมีความต้องการอยู่ในลำดับขั้นที่ 1 และ 2 คือ ทำงานเพื่อให้ได้มาซึ่งปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต และความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในชีวิต ในขั้นนี้องค์การมักตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการจ่ายค่าจ้างผลตอบแทน เพื่อนำไปใช้จ่ายเพื่อการยังชีพ และผู้บริหารต้องสร้างความมั่นคงในการทำงาน เช่น การสร้างกฎเกณฑ์และกฎระเบียบเกี่ยวกับการปลดออก ไล่ออก การมอบหมายงาน การสร้างความมีระเบียบวินัย เนื่องจากสิ่งเหล่านี้ สามารถกระทบกระเทือนต่อทำที่พฤติกรรมและขวัญกำลังใจของพนักงานได้ อย่างไรก็ตามสำหรับความต้องการของพนักงานระดับสูง จะอยู่ในลำดับขั้นที่สูงขึ้น ได้แก่ ขั้น Social Needs เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์การย่อมตอบสนองความต้องการของพนักงาน โดยการให้เขาหรือเธอสามารถแสดงความคิดเห็นเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การหากองค์การสามารถตอบสนองตรงลำดับขั้นความต้องการของพนักงานในทุกระดับการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

ทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theories of Motivation)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 185) กล่าวถึงทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theories of Motivation) หรือทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theory) ว่าเป็นแนวคิดของ B.F. Skinner ซึ่งเขาเชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรง จะเกิดขึ้นซ้ำๆ กัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆ อีก และผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดระดับแรงจูงใจของเขา

ตัวเสริมแรง (Reinforces) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพิ่มขึ้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- (1) ตัวเสริมแรงทางบวก (Positive Reinforces) ใช้เพื่อเพิ่มพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น เงิน คชียกย่องชมเชย การยอมรับนับถือ งานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น มีวันหยุดโดยไม่ได้รับค่าจ้าง การประกาศเกียรติคุณ การขึ้นเงินเดือน การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้สะดวกสบาย เป็นต้น
- (2) ตัวเสริมแรงทางลบ (Negative Reinforces) ใช้เมื่อต้องการหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่ไม่ต้องการ เช่น การลงโทษ การตัดเงินเดือน การลดตำแหน่ง การไม่เลื่อนระดับชั้น การย้ายไปในที่ที่ไม่ต้องการ เป็นต้น

โดยเน้นตัวเสริมแรงไม่จำเป็นต้องเป็นผลตอบแทนเสมอไป ในบางครั้งตัวเสริมแรงในทางลบก็อาจช่วยให้บุคคลมีพฤติกรรมในทิศทางที่องค์การต้องการได้

การจูงใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ผู้บริหารจึงต้องเลือกสรรสิ่งเร้า (Stimulus) สิ่งเสริมแรงทางด้านบวก (Reinforce) ที่สามารถก่อให้เกิดและคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ต้องการ อันได้แก่ การให้งานที่ท้าทายน่าสนใจ เงินเดือนผลตอบแทนที่ยุติธรรม การมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นตัดสินใจ มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งตามผลงาน หรือความสามารถของพนักงาน เป็นต้น

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพัน

ผู้บริหารและนักวิเคราะห์องค์การ ต่างก็ให้ความสำคัญกับเรื่องของความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์การ เพราะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาและการดำรงอยู่ รวมถึงการทำให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยนักวิชาการต่างพยายามที่จะทำการศึกษา และแสวงหาวิธีการที่จะรักษาบุคลากรให้ดำรงความเป็นสมาชิกภาพให้อยู่ในองค์การให้ยาวนานยิ่งขึ้น พร้อมทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรดังกล่าวควบคู่กันไปด้วย

ในการทำวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ดังนี้

2.1 ความหมายขององค์การ

นักวิชาการหลายท่าน ได้ให้ความหมายของคำว่า “องค์การ” แตกต่างกันไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายของ องค์การ สรุปได้ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2542) ให้ความหมายของคำว่าองค์กร และ องค์การ ดังนี้

องค์กร หมายถึง บุคคล คณะบุคคล หรือสถาบันซึ่งเป็นส่วนประกอบของหน่วยงานใหญ่ที่ทำหน้าที่สัมพันธ์กันหรือขึ้นต่อกัน เช่น คณะรัฐมนตรีเป็นองค์กรบริหารของรัฐ สถาปนาราชการเป็นองค์กรของรัฐสภา ในบางกรณี องค์กรหมายความรวมถึงองค์การด้วย

องค์การ หมายถึง ศูนย์รวมกลุ่มบุคคลหรือกิจการที่ประกอบกันขึ้นเป็นหน่วยงานเดียวกัน เพื่อดำเนินกิจการตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในกฎหมายหรือในตราสารจัดตั้ง ซึ่งอาจเป็นหน่วยงานของรัฐ เช่น องค์การของรัฐบาล หน่วยงานเอกชน เช่น บริษัทจำกัด สมาคม หรือหน่วยงานระหว่างประเทศ เช่น องค์การสหประชาชาติ

ัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว (2548: 11) ได้สรุปความหมายขององค์การว่า หมายถึง หน่วยงานหรือสถานที่รวมในการทำงานที่ซึ่งมีปัจเจกบุคคลและกลุ่มบุคคลผู้มีความรู้ ความสามารถ ความถนัดที่แตกต่างกัน มารวมกันและมีความผูกพันกัน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันในการดำเนินงานเพื่อสนองความต้องการและเป้าหมายของแต่ละบุคคลที่เป็นสมาชิก ทั้งนี้ องค์การจะต้องดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายเดียวกัน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 25) กล่าวว่า องค์การ (Organization) เป็นการจัดรวมบุคคลที่ทำงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายเฉพาะอย่าง หรือ เป็นกลุ่มของบุคคลที่ทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน

สมจิตต์ ตันสกุล (2548: 10) ได้สรุปความหมายขององค์การไว้ว่า หมายถึง การรวมตัวกันของสมาชิกเป็นกลุ่มบุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไป เพื่อการประสานประโยชน์ร่วมกันของสมาชิกในกลุ่มและองค์การภายใต้สภาวะการดำเนินงาน หรือกระทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องและมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน คือ ให้บรรลุเป้าหมาย นโยบาย หรือวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างที่ต้งไว้

อรุณ รักธรรม (2525: 137) กล่าวว่า ในองค์การทั่วไปย่อมประกอบด้วยบุคคลที่เป็นสมาชิก และสมาชิกทุกคนในองค์การ ต่างก็แสวงหาความก้าวหน้า ความสำเร็จ ตลอดจนความสุขในชีวิต จึงแสดงพฤติกรรมออกมาแตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตน หรือให้ได้มาในสิ่งที่ตนต้องการ

อุทัย หิรัญโต (2523: 24) สรุปความหมายขององค์การว่า หมายถึง กลุ่มคนหรือเอกชนหลายๆคน มาร่วมกันทำงาน โดยมีการจัดระเบียบ (Organized) ขึ้น การจัดระเบียบนั้น หมายถึง การจัดในเรื่องความสัมพันธ์ต่อกัน โดยมีข้อบังคับ ระเบียบวินัย สิทธิหน้าที่ หัวหน้า รายได้ รายจ่าย ตลอดจนความคิดเห็นตามนี้

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า องค์การ (Organization) มีลักษณะของความสัมพันธ์หรือการรวมกันระหว่างบุคคล ตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรืออาจเป็นลักษณะของกลุ่มบุคคล ที่ร่วมกันดำเนินกิจการใดกิจการหนึ่ง หรือสถานการทำงานกันอย่างเป็นกระบวนการ โดยมีเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจง ทั้งนี้ไม่ได้ถูกจำกัดไว้ด้วยสถานที่ตั้ง หรือเวลาในการดำเนินการ และสิ่งสุดท้ายที่องค์การต้องการคือ การบรรลุเป้าหมายร่วมกัน

2.2 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

เนื่องจากมีผู้ให้ความสนใจในแนวคิดความผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น จึงมีความพยายามที่จะอธิบายถึงแนวคิดและทฤษฎีนี้มากด้วยเช่นกัน มีนักวิชาการหลายท่าน ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์การ (Organization Commitment) และได้ให้ความหมายที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมความหมายของ “ความผูกพันต่อองค์การ” ไว้ดังนี้

เอเลน และ เมเยอร์ (อรวรรณ อยู่คง : 2546 : 14 ; อ้างอิงจาก Allen ; & Meyer. 1990) เสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็น ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้ง (Golden Handcuff) ให้คนยังอยู่ในองค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การ แบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งเชื่อมโยงพนักงานเข้ากับองค์การ โดยที่ความผูกพันด้านจิตใจเกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ ส่วนความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับผลตอบแทนจากองค์การ และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก หรือความยากลำบากในการหางานใหม่ทำให้บุคคลจำเป็นอย่างยิ่งที่จะอยู่ในองค์การ ในขณะที่ความผูกพันด้านบรรทัดฐานเกิดขึ้นจากค่านิยมส่วนบุคคล และความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ ทำให้บุคคลรู้สึกว่า เขาควรอยู่ในองค์การนั้นต่อไป

เบคเกอร์ (สมจิตต์ ตันสกุล : 2548: 15 ; อ้างอิงจาก Backer 1960: 32-42) ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์การว่าเป็น สภาพของบุคคลที่ได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์ โดยมีการลงทุนกับสิ่งนั้นๆ และสิ่งที่ลงทุนเหล่านั้น ได้แก่ การศึกษา อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นต้น ในที่สุดแล้ว บุคคลก็ต้องหวังผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การ ดังนั้น ระดับความผูกพันจะขึ้นอยู่กับความเข้มข้นและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลนั้นลงทุนไป

บุญนาน (ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว : 2548: 18 ; อ้างอิงจาก Buchanan1994: 533) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน (Partisan) ความผูกพันที่มีต่อเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ และการปฏิบัติงานตามบทบาทของตนเองเพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ซึ่งความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ส่วน คือ

1) ความแนบแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ (Identification) แสดงออกจากเป้าหมายและค่านิยมต่อองค์การของผู้ปฏิบัติงาน

2) ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับองค์การ (Involvement) โดยการทำงานตามบทบาทของแต่ละคนอย่างเต็มที่

3) ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) ความรู้สึกรัก ซื่อสัตย์ และผูกพันต่อองค์การ

อันแฮม และคณะ (อรรวรรณ อยู่คง : 2546: 17-18 ; อ้างอิงจาก Dunham ; and others. 1989) แสดงความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน เกิดมาจากสภาพการณ์ที่แตกต่าง ดังนี้

1) ความผูกพันองค์การด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic) ประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic) นอกจากนี้ Steers and Mottaz ยังพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย

(1) การรับรู้เรื่องงาน ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) การรับรู้ว่างานที่ตนทำมีความสำคัญ (Task Significance) งานมีเอกลักษณ์ (Task Identity) และความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Variety)

(2) การรับรู้เกี่ยวกับองค์การ การพึ่งพาองค์การ (Organizational Dependability) คือ ความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การในการมองเห็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ

(3) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) คือ ความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขาสามารถมีอิทธิพลในการตัดสินใจ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ ขนาดและจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำลงไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และเกี่ยวพันกับการยังคงอยู่ในองค์การของบุคคล จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์ความผูกพันด้านองค์การคงอยู่ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

3) ความผูกพันองค์การด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) ได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์ของแต่ละบุคคล โดยเริ่มจากครอบครัว วัฒนธรรม ขบวนการหล่อหลอมขัดเกลาสังคมขององค์การ(Organizational Socialization) ในตอนแรกเริ่มเข้าสู่องค์การซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานเชื่อถือและฝังใจ (First Impression) ไปตลอด หากพนักงานเหล่านี้ได้รับการปลูกฝังให้เห็นความสำคัญของความจงรักภักดีต่อองค์การตั้งแต่แรกเข้า ก็มีแนวโน้มว่าเขาจะเป็นผู้มีความผูกพันองค์การสูง เพราะจากวิถีปฏิบัติในองค์การตั้งแต่เริ่มแรกได้ปลูกฝังความเชื่อของพนักงานที่ว่า องค์การคาดหวังให้พวกเขามีความจงรักภักดีต่อองค์การให้มากที่สุด

เฮอร์บินิก และ ออทไต้ (วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. 2547: 19-20 ; อ้างอิงจาก Herbinia ; & Alutto. 1972 : 555-556) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การ เป็นผลสืบเนื่องมาจาก ความสัมพันธ์หรือปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในรูปของการลงทุนทางกายและสติปัญญาในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจที่จะออกจากองค์การไป ถึงแม้จะได้รับการเสนอเงินเดือน รายได้ ตำแหน่ง และควมมีอิสระทางวิชาชีพ ตลอดจนสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ดีกว่า จากองค์การอื่นก็ตาม

แคนเตอร์ (วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. 2547: 19 ; อ้างอิงจาก Kanter 1968: 449) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ว่า คือความเต็มใจของสมาชิกในองค์การที่จะยอมสละแรงงาน และมอบความจงรักภักดีให้กับองค์การ

แมช และ แมนนารี (พรพนี ศิริวุฒิ. 2548 : 21 ; อ้างอิงจาก Marsh ; & Mannari. 1977: 22-57) ได้ให้ความหมายของคำว่าความผูกพันต่อองค์การว่า ระดับความมากน้อยของความรู้สึกเป็นเจ้าของ หรือความจงรักภักดีที่มีต่อองค์การ การยอมรับเป้าหมายขององค์การ และการประเมินองค์การในทางที่ดี

มอลเดย์ และคณะ (กฤษฎา มังคะตา. 2548 : 10 ; อ้างอิงจาก Mowday and others. 1982 : 27) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ คือการแสดงออกที่มากกว่าความจงรักภักดีที่เกิดขึ้นตามปกติ เพราะเป็นความสัมพันธ์ที่หนาแน่นและผลักดันให้บุคคลเต็มใจอุทิศตนเองเพื่อสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น

โอเรลเรก (ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. 2548: 18 ; อ้างอิงจาก O'Reilleeg) ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์การ ว่า เป็นความเชื่อทางจิตวิทยาของคนผูกพันกับองค์การ รวมทั้งความรู้สึกผูกพันกับงาน ความจงรักภักดี และความเชื่อในค่านิยมขององค์การ ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน คือ

1) ความยินยอมทำตาม (Compliance) คือ การที่คนยอมกระทำตามความต้องการขององค์การ เพื่อให้ได้บางสิ่งบางอย่างจากองค์การ

2) การยึดถือองค์การ (Identification) คือ การที่บุคคลยอมกระทำตามความต้องการขององค์การ และความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ

3) การซึมซับค่านิยมขององค์กร (Internalization) คือ การที่คนรับเอาค่านิยมขององค์กรมาเป็นค่านิยมของตนเอง

พอตเตอร์ และคณะ (วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 20 ; อ้างอิงจาก Porter and others. 1974: 603-604) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งคนที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะแสดงออกดังนี้

- 1) มีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) เต็มที่ที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้องค์กร
- 3) มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป

ริชาร์ด เอ็ม สเตียร์ (พันตำรวจโท มงคล ปันตี, 2547: 9 ; อ้างอิงจาก Richard M. Steers) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของสมาชิก ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์กรโดยปกติ ตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มที่ ที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

- 1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร
- 2) ความเต็มที่ที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

เชลดอน (พรรณี ศิริวุฒิ, 2548: 21 ; อ้างอิงจาก Sheldon. 1971: 173) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกที่สมาชิกมีต่อองค์กรในทางบวก ซึ่งก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันระหว่างบุคคลกับองค์กร และมีความตั้งใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

สเตียร์ และพอตเตอร์ (ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว, 2548: 17 ; อ้างอิงจาก Steer ; & Porter) ได้ศึกษาและวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กรของกลุ่มบุคคลหลายกลุ่ม และได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ไว้ 2 แนวทางด้วยกัน คือ

1) แนวทางแรก ให้คำนิยามว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของบุคคลที่เป็นผลจากการลงทุนลงแรงในองค์กร จนมีผลงาน และไม่สามารถที่จะถอนทุนเหล่านั้นกลับคืนมาได้ การสร้างผลงานไว้ในองค์กรทำให้เกิดพันธะหรือความผูกพัน โดยใช้เหตุผลในเชิงเศรษฐศาสตร์เข้ามาอธิบายว่า บุคคลยิ่งลงทุนลงแรงให้กับองค์กร ก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กร

2) นิยามความผูกพันต่อองค์กรอีกแนวหนึ่งมุ่งเหตุผลเชิงทัศนคติ และความรู้สึกที่บุคคลมีต่อองค์กร เป็นการหล่อหลอมความรู้สึกและอารมณ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร เรียกว่า ความผูกพันเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นภาวะที่บุคคลมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

ภรณ์ มหามนต์ (2529: 94) ได้ให้ความหมายไว้ 2 ลักษณะคือ

1) ความผูกพันที่เป็นทางการต่อองค์กร แสดงออกโดยการไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด

2) ความผูกพันทางจิตใจ หมายถึง พนักงานมีความผูกพันหรือสนใจอย่างจริงจังต่อเป้าหมาย ค่านิยม และวัตถุประสงค์ของนายจ้าง โดยมีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง และเต็มใจที่จะทุ่มเทพลังในการทำงาน เพื่อองค์กร จะได้บรรลุถึงเป้าหมายได้สะดวกขึ้น ถือเป็นทัศนคติที่หนักแน่น และ เป็นไปในทางบวกต่อองค์กร เต็มใจที่จะรักษาสมาชิกภาพอยู่ในองค์กรต่อไป โดยพนักงานมีความเต็มใจที่จะยอมสละความสุขบางส่วนของตนเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์กรข้างต้น จะเห็นได้ว่า แนวโน้มการให้คำนิยาม ความผูกพันต่อองค์กร แบ่งได้เป็น 2 แนวทาง กล่าวคือ

1) เน้นความผูกพันที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม (Commitment – related Behaviors) อาทิ การไปปรากฏตัวทำงานตามเวลาที่กำหนด เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นความผูกพันแบบเป็นทางการ (Formal Attachment) ที่สามารถมองเห็นได้อย่างเด่นชัด

2) เน้นความผูกพันต่อองค์กร ในมุมมองของทัศนคติ (Attitude) ต่อองค์กร เป้าหมายของแต่ละบุคคลมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมากขึ้น รวมทั้งปรารถนาที่จะยังคงเป็น สมาชิกขององค์กรเพื่อให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุความสำเร็จ

ในการทำวิจัยครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นที่จะให้ความสนใจแนวโน้มที่ 2 ซึ่งนิยามความผูกพันในมุมมองทางทัศนคติสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกทางความเชื่อถือและความเห็นของแต่ละบุคคล และยังสามารถทราบได้จากการกระทำของบุคคลนั้นอีกด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้นำความหมายของความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Richard M. Steers มาใช้เป็นตัวแบบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ซึ่งสามารถสรุปความหมายของ ความผูกพันต่อองค์กร ว่าเป็นความรู้สึกของบุคลากรในองค์กรที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันของบุคลากร ในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร ประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการคือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์การ
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

2.3 ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

เบียร์เวอร์ และล็อก (พรณี ศิริวุฒิ, 2548: 31-32 ; อ้างอิงจาก Brewer ; & Lock. 1995: 21) กล่าวว่า บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมีลักษณะ 7 ประการ ดังนี้

1) การมีความเห็นพ้องกับองค์การ (Identify with their Organization) เป็นลักษณะของบุคคลที่รู้สึกว่าค่านิยมขององค์การเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อการทำงาน ดังนั้น เมื่อบุคคลเข้าใจและยอมรับค่านิยมขององค์การแล้ว จะก่อให้เกิดเจตคติในเชิงบวกและมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2) การมีความเชื่อมั่นในองค์การ (Trust Management) เป็นลักษณะที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นในการจัดการขององค์การว่ามีความยุติธรรม มีส่วนในการตัดสินใจ เพื่อสร้างสรรค์งานให้กับองค์การได้รับโอกาสในการพัฒนางานและพัฒนาตนเองให้ดียิ่งขึ้น

3) การแสดงความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงาน (Show willingness to invest effort) เป็นลักษณะของบุคคลที่เต็มใจที่จะทุ่มเทพลังความสามารถในการทำงานและปกป้ององค์การไม่ให้ถูกคุกคามจากแหล่งอื่น

4) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (participate in decision making) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานหรือแก้ปัญหาในงาน

5) การมีความรู้สึกในเชิงบวกต่องาน (Feel positive about work) เป็นการรับรู้ข้อมูลของบุคคลที่ได้รับการสนับสนุนในงานและมีความสุขในการทำงาน

6) การแสดงความคิดเห็นที่ห่วงใยต่อองค์การ (Voice concerns) เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อองค์การ มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและได้รับการยอมรับในการแสดงความคิดเห็นนั้นๆจากองค์การ

7) การมีความรู้สึกที่องค์การเป็นองค์การแห่งความยุติธรรม (Feel their place of work is an equitable one) เป็นการรับรู้ของบุคคลในองค์การเกี่ยวกับการจัดการในการให้รางวัลหรือสิ่งตอบแทนให้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม

สตีเยร์ และพอตเตอร์ (จกกรรัตน์ วงศ์นาถ. 2546 : 11 ; อ้างอิงจาก Steers ; & Porter. 1979 : 303 – 304) กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนหนึ่งใน 3 ขั้นตอนของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ในกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ (Organizational Attachment) ได้แก่

1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกเข้าเป็นสมาชิกในองค์การใดองค์การหนึ่ง

2) การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันที่ลึกซึ้งกับองค์การ โดยความผูกพันต่อองค์การจะเน้นที่ขอบเขตของความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกในองค์การและความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จโดยรวมของเป้าหมายขององค์การ ซึ่งในความรู้สึกเช่นนี้ทำให้ความผูกพันต่อองค์การแตกต่างไปจากความเกี่ยวข้องกับองค์การ หรือความเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Attachment, Organizational Memberships) ทั้งนี้ พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีการขาดงานและการลาออกจากงานในระดับต่ำ มีความโน้มเอียงที่จะมีส่วนร่วมร่วมกับองค์การ ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ จะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานในระดับต่ำ และมีความโน้มเอียงที่จะถอยห่างจากองค์การมีการขาดงานและการลาออกจากงานสูง

3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวข้องกับองค์การ (Organizational Attachment Process) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะอยู่กับองค์การหรือออกจากองค์การ

สเดียร์ (วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 24 ; อ้างอิงจาก Steers, 1977: 46) สรุปถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การว่า

- 1) ความผูกพันต่อองค์การใช้เป็นตัวทำนายการเปลี่ยนงานได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน
- 2) บุคคลที่มีความผูกพันสูง จะปฏิบัติงานได้ดีกว่าคนที่ความผูกพันต่ำ
- 3) ความผูกพันเป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงความสำเร็จขององค์การ

มิเนอร์ (สรวิศเรณู เตชะบุรพา, 2545: 29-30 ; อ้างอิงจาก Miner, 1992) ได้ศึกษาและรวบรวมแนวคิดของ Mowday, Porter และ Steers โดยแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การออกเป็น 2 ด้านที่สำคัญดังนี้

1) ความผูกพันทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันต่อองค์การในรูปของพฤติกรรมแสดงออกอย่างต่อเนื่องคงเส้นคงวา คือ เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การจะมีการแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องคงเส้นคงวาในการทำงาน โดยไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน และพยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพ เนื่องจากได้เปรียบเทียบผลได้ ผลเสียที่เกิดขึ้นจากการที่เขาได้ลงทุนลงแรงไปในองค์การ และเป็นการยากหรือเป็นไปไม่ได้ที่จะเรียกการลงทุนส่วนนั้นกลับคืนมา

2) ความผูกพันทางด้านทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานจะแสดงออกถึงความผูกพันต่อองค์การเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่น เพื่อทำงานให้กับองค์การที่มีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพของการเป็นสมาชิกขององค์การไว้

มินเนอร์ (จกกลรัตน์ วงศ์นาถ, 2546: 12 ; อ้างอิงจาก Miner. 1992: 124-125) ได้กล่าวถึงระยะต่างๆ ของกระบวนการสร้างความผูกพันต่อองค์การตามแนวคิดของ Mowday และคณะ ประกอบด้วย 3 ระยะคือ

1) ระยะเริ่มต้น ปรากฏขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าทำงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานต่อองค์การได้แก่คุณสมบัติส่วนบุคคล เช่น คุณค่า ความเชื่อ บุคลิกภาพ และคุณสมบัติของงาน เช่น การพิจารณาอย่างพอเพียงทำให้เกิดความคาดหวังต่องานที่ทำ

2) ความผูกพันต่อองค์การในระยะต่อมา ซึ่งมีอิทธิพลต่อระดับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ลักษณะงานที่ทำการให้คำแนะนำ คำปรึกษาการทำงานเป็นกลุ่ม ค่าจ้าง ค่าตอบแทนลักษณะองค์การ ทำให้พนักงานรู้สึกประทับใจและรู้สึกว่ามีความหมายต่อองค์การมากน้อยเพียงใด

3) ความผูกพันในระยะบั้นปลาย ขึ้นอยู่กับระยะเวลาการทำงาน การลงทุน การตอบโต้ทางสังคม ความมั่นคงทางงาน และการอุทิศตัวต่องาน ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (2529) ได้ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ และแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม

1) ด้านทัศนคติต่อองค์การ ในกลุ่มนี้มองว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของบุคคลว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า

- (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์การ
- (2) ความเต็มอกเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ที่จะทำงานเพื่อองค์การ
- (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสมาชิกภาพขององค์การ

2) ด้านพฤติกรรม แนวคิดนี้มองว่าความผูกพันต่อองค์การอยู่ในรูปของความสม่ำเสมอของพฤติกรรม คือ เมื่อคนมีความผูกพันต่อองค์การ จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมอย่างต่อเนื่องไม่คิดโยกย้ายไปทำงานที่อื่น พยายามรักษาสมาชิกภาพไว้ เนื่องจากได้เปรียบเทียบกับผลได้เสียที่เกิดขึ้น หากละทิ้งองค์การไป

3) ด้านที่เกี่ยวกับความถูกต้องหรือบรรทัดฐานของสังคม แนวคิดนี้มองว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความจงรักภักดีและความเต็มใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากบรรทัดฐานขององค์การและสังคม คือ เมื่อบุคคลเข้ามาอยู่ในองค์การแล้วต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะนั่นคือความถูกต้องและเหมาะสม ความผูกพันต่อองค์การนั้นเป็นหน้าที่หรือพันธะที่บุคคลต้องมีต่อองค์การ

วัลภา พัวพงษ์พันธุ์, 2547: 25(อ้างอิงจาก อนันต์ชัย คงจันทร์ 2529: 34-40) ได้สรุปไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมอย่างหนึ่งของสมาชิกในองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมอื่น เช่น การขาดงาน การตรงต่อเวลาในการทำงาน การเปลี่ยนแปลงโยกย้ายงาน หรืออาจกล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การอาจ

ให้เป็นเครื่องพยากรณ์พฤติกรรมของสมาชิกในองค์การได้ การทำความเข้าใจเรื่องความผูกพันต่อองค์การ จะช่วยให้ผู้ศึกษาเข้าใจธรรมชาติของคนโดยทั่วไปมากขึ้น

บุรณาน (สมจิตต์ ตันสกุล. 2548: 20 ; อ้างอิงจาก Buchanan. 1974: 534) กล่าวว่า ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การ และเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้า สำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ

แคนเตอร์ (สัมฤทธิ์ ฝิวบัวคำ : 2546: 18-19 ; อ้างอิงจาก Kanter. 1968) กล่าวว่า สมาชิกในองค์การแต่ละคนมีความคิดพฤติกรรมแตกต่างกัน และความแตกต่างเหล่านี้ ทำให้คนในองค์การผูกพันกับองค์การด้วยสาเหตุต่างกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ คือ

1) ความผูกพันต่อเนื่อง (Continuance Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้ความเข้าใจของบุคคล โดยคำนึงถึงค่าใช้จ่ายและผลกำไร เช่น เมื่อคิดว่าค่าใช้จ่ายในการออกจากองค์การสูงมากกว่าการที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป ก็จะทำให้บุคคลนั้นอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อให้เกิดผลกำไร จึงกล่าวได้ว่า เป็นความผูกพันต่อบทบาททางสังคมในระบบ

2) ความผูกพันแบบยึดติด (Cohesion Commitment) เกี่ยวข้องกับความรู้สึกทางบวกกับองค์การ อารมณ์และความรู้สึกที่ดีจะผูกมัดสมาชิกไว้กับองค์การ และความพึงพอใจจะเกิดขึ้นถ้าสมาชิกกลุ่มมีความสัมพันธ์กันสูง ก็จะไม่มีการอภิปรายกัน ระบบที่จะร่วมกันนี้จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป สมาชิกจะยึดติดซึ่งกันและกัน

3) ความผูกพันแบบควบคุม (Control Commitment) เป็นความผูกพันที่ผู้กระทำยึดถือมาตรฐานและเคารพอำนาจของกลุ่ม เกี่ยวข้องกับการที่พวกเขาเริ่มต้นประเมินค่าทางบวกเห็นชอบกับศีลธรรม จริยธรรม ความสมเหตุสมผล การแสดงค่านิยมของบุคคลของกลุ่ม ดังนั้นการเชื่อฟังต่อความต้องการเหล่านี้ก็จะเป็นความจำเป็นของมาตรฐานของสังคม และการลงโทษในระบบต้องคำนึงถึงความเหมาะสม

บาร์อน (วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. 2547: 27 ; อ้างอิงจาก Baron. 1986: 164-166) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานหลายด้าน เช่น บุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีอัตราการขาดงานและการเปลี่ยนงานต่ำ และจะไม่ค่อยมองหาตำแหน่งงานใหม่ นอกจากนี้ยังพบว่า คนที่มีความผูกพันสูงจะมีความพยายามและความตั้งใจในการทำงานสูง ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญที่แสดงถึงความเต็มใจในการพยายามกระทำสิ่งดี ๆ ให้กับองค์การ เพื่อผลประโยชน์ขององค์การและของบุคคลในองค์การ

ให้ได้รับในสิ่งที่ต้องการ อีกทั้งเชื่อว่า บุคคลจะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองแล้ว ซึ่งหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์การต่ำ ก็มีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์การ (กฤษกร ดวงสว่าง. 2540: 29) ความผูกพันต่อองค์การ จะช่วยลดอัตราการเปลี่ยนงาน และในขณะเดียวกันก็เป็นศักยภาพขององค์การในการฝ่าฟันปัญหาต่างๆในช่วงวิกฤติ ในส่วนของพนักงานแต่ละคน ความผูกพันต่อองค์การจะเป็นผลดีและผลเสีย กล่าวคือ ในส่วนของผลดี จะทำให้เขามีความก้าวหน้าในองค์การ เช่น ได้เลื่อนขั้น เป็นต้น ส่วนผลเสียนั้นคือ เขาอาจมีโอกาสดีๆ ในการทำงานอย่างอื่น ที่ให้ประโยชน์กับเขามากกว่าองค์การปัจจุบัน แต่เพราะความผูกพันทำให้เขาไม่ยอมเปลี่ยนงานอย่างใดก็ตาม ความผูกพันต่อองค์การจะมีผลดีหรือเสียขึ้นอยู่กับลักษณะของบุคคลนั้นๆเอง (วิฑูรย์ สิมะโชคดี. 2539: 19-20) ความผูกพันเป็นทัศนคติที่สำคัญสำหรับองค์การไม่ว่าจะเป็นองค์การแบบใด เพราะความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจินตนาการของมนุษย์กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์การและเป็นผู้มีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ รวมทั้งช่วยลดการควบคุมจากภายนอกอีกด้วย โดยสรุปแล้วความผูกพันต่อองค์การเป็นเงื่อนไขล่วงหน้าสำหรับองค์การทางสังคมที่ประสบความสำเร็จ บุชนาน (Buchanan. 1974: 534; อ้างอิงจาก สมจิตต์ ตันสกุล. 2548: 20) ความผูกพันต่อองค์การจะส่งผล 4 ประการ ดังที่ สเตียร์ (Steers. 1977: 122-124 ; อ้างอิงจาก วัลภา พัวพงษ์พันธุ์. 2547: 27) กล่าวไว้ ได้แก่

- 1) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์การมากขึ้น
- 2) ความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไปเพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมาย
- 3) การมีส่วนร่วมในงานที่ทำอยู่มากขึ้น
- 4) การเพิ่มความพยายามในการทำงานมากขึ้น

จากแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญกับองค์การอย่างมาก ซึ่งส่งผลให้อัตราการขาดงานและการลาออกต่ำ อีกทั้งความผูกพันยังมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงานมากกว่าความพึงพอใจในงาน โดยความผูกพันต่อองค์การจะเปรียบเสมือนเป็นตัวกระตุ้นให้สมาชิกในองค์การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ

ตันแฮม และคณะ (อรวรรณ อยู่คง. 2546: 17-18 ; อ้างอิงจาก Dunham; & others. 1989) แสดงความคิดเห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน เกิดมาจากสภาพการณ์ที่แตกต่าง ดังนี้

- 1) ความผูกพันองค์การด้านจิตใจ เกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ คุณลักษณะของบุคคล (Personal Characteristic) คุณลักษณะของงาน (Job Characteristic) ประสิทธิภาพในการทำงาน

(Work Experience) คุณลักษณะของโครงสร้าง (Structural Characteristic) นอกนี้ Steers and Mottaz ยังพบว่า ความผูกพันด้านจิตใจประกอบด้วย

- (1) การรับรู้เรื่องงาน ได้แก่ การมีอิสระในการทำงาน (Task Autonomy) การรับรู้ว่างานที่ตนทำมีความสำคัญ (Task Significance) งานมีเอกลักษณ์ (Task Identity) และความหลากหลาย ต้องใช้ทักษะในการทำงาน (Skill Variety)
- (2) การรับรู้เกี่ยวกับองค์การ การพึ่งพาองค์การ (Organizational Dependability) คือความรู้สึกของพนักงานต่อองค์การในการมองเห็นผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ
- (3) การรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Participatory Management) คือความรู้สึกของพนักงานว่า พวกเขาสามารถมีอิทธิพลในการตัดสินใจ เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2) ความผูกพันด้านการคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทนแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่ในองค์การของพนักงาน เกิดจากปัจจัยพื้นฐาน 2 ประการ คือ ขนาดและจำนวนของการลงทุนที่บุคคลทำลงไป และการรับรู้ถึงการขาดทางเลือก โดยทั้ง 2 ปัจจัยนี้ จะส่งผลต่อการได้รับค่าตอบแทนมากขึ้น และเกี่ยวพันกับการยังคงอยู่ในองค์การของบุคคล จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า องค์ประกอบที่สัมพันธ์ความผูกพันด้านองค์การคงอยู่ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง ความพึงพอใจในอาชีพ และความตั้งใจที่จะลาออก

มอลเดย์ , พอตเตอร์ ; และสเตียร์ (สาธิต รื่นเริงใจ. 2549: 22 ; อ้างอิงจาก Mowday, Porter ; & Steers. 1982: 28-43) ได้เสนอแบบจำลองปัจจัยเบื้องต้น และอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมีอยู่ 4 ปัจจัย ดังนี้

- 1) คุณลักษณะบุคคล (Personal Characteristics) ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา บุคลิกลักษณะ
- 2) บทบาท (Role-related Characteristics) ได้แก่ ความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ความท้าทายในงาน
- 3) โครงสร้างขององค์การ (Structural Characteristics) ได้แก่ ขนาดขององค์การ การรวมอำนาจ การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความเป็นทางการ
- 4) ประสบการณ์การทำงาน (Work Experiences) ได้แก่ สัมพันธภาพในองค์การ รูปแบบของการบริหารของผู้บริหาร

นอกจากนี้ ยังชี้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ จะมีอิทธิพลต่อความพยายามในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ตลอดจนอิทธิพลต่อ การขาดงาน ความเฉื่อยชา และการเปลี่ยนงาน

บารอน (สมจิตต์ ตันสกุล. 2548: 23 ; อ้างอิงจาก Baron. 1986: 162-163) ให้ทัศนะว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีต่อองค์การ ซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในงานสามารถเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามสภาพการทำงาน แต่ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความมั่นคง (คงเส้นคงวา) มากกว่า นั่นคือเป็นทัศนคติที่คงอยู่ในช่วงเวลานาน ความผูกพันต่อองค์การเกิดจากปัจจัยต่างๆ ที่คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการทำงาน 4 ปัจจัย ดังนี้

1) เกิดจากลักษณะงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความเป็นอิสระส่วนตัวอย่างมากในงานที่ได้รับ ความน่าสนใจและความหลากหลายในงาน สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง ส่วนความกดดันและความคลุมเครือในบทบาทที่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง จะทำให้ความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ

2) เกิดจากโอกาสในการหางานใหม่ การได้รับโอกาสอย่างมากในการหางานใหม่ และมีทางเลือกจะทำให้บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีความผูกพันต่อองค์การในระดับต่ำ

3) เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลที่มีอายุมากซึ่งมีระยะเวลาในการทำงานนาน และมีตำแหน่งงานในระดับที่สูง และคนที่มีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงานของตนเอง จะมีแนวโน้มมีความผูกพันในองค์การในระดับที่สูง

4) เกิดจากสภาพการทำงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชาของตนเอง มีความพึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน และรู้สึกว่าการเอาใจใส่ในสวัสดิการของพนักงาน จะเป็นบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับที่สูง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญภิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 182 - 183) กล่าวว่า ทฤษฎีการคาดหวังของ วรูม (Vroom theory) ได้รับการพัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยาชื่อ Victor H. Vroom ซึ่งเสนอแนวความคิดว่า บุคคลจะได้รับการกระตุ้นให้กระทำการสิ่งซึ่งสามารถบรรลุเป้าหมาย ถ้าเชื่อในคุณค่าของเป้าหมาย และมองเห็นว่าจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายได้ ซึ่งทฤษฎี Vroom เป็นการจูงใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งซึ่งมีคุณค่าในผลลัพธ์จากการใช้ความพยายาม (อาจเป็นด้านบวกหรือด้านลบ) คุณด้วย ความคาดหวังจากการใช้ความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่ง Vroom ได้ระบุว่า การจูงใจเป็นสิ่งมีค่าที่แต่ละบุคคลจะพยายามกำหนดเป้าหมายและโอกาสเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทฤษฎี Vroom เป็นไปตามสมการ ดังนี้

$$\text{อำนาจ (Force)} = \text{คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence)} \times \text{ความคาดหวัง (Expectancy)}$$

โดยอำนาจ (Force) เป็นพลังที่เป็นแรงจูงใจภายในของบุคคล คุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เป็นการที่บุคคลประเมินค่าผลลัพธ์ว่าก่อให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ โดยมีค่าระหว่าง -1 ถึง +1 ส่วน ความคาดหวัง (Expectancy) เป็นการกระทำเฉพาะอย่าง ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ สมมุติฐานที่สำคัญของทฤษฎีความคาดหวัง มีดังนี้

- (1) พฤติกรรมเป็นผลมาจากอำนาจ (Force) หรือพลังในตัวบุคคลกับสภาพแวดล้อม
- (2) บุคคลแต่ละคนจะมีความต้องการ ความปรารถนา และเป้าหมายที่แตกต่างกัน
- (3) บุคคลเป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับทางเลือกของพฤติกรรม ซึ่งนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

บุคคลที่ไม่มีเป้าหมายเฉพาะอย่าง มีคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์ (Valence) เท่ากับศูนย์ และมีความคาดหวังเป็นศูนย์หรือติดลบ จะทำให้บุคคลไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากขาดอำนาจหรือการจูงใจ ดังนั้นอำนาจในการกระทำบางสิ่ง จึงขึ้นอยู่กับทั้งคุณค่าความพอใจในผลลัพธ์และความคาดหวัง นอกจากนี้ สิ่งจูงใจเพื่อให้บรรลุการกระทำบางอย่าง ได้กำหนดโดยอาศัยความต้องการให้บรรลุสิ่งนั้น

กล่าวโดยสรุปแล้ว ทฤษฎีของ Vroom ทางด้านความผูกพันต่อองค์การ จะพบว่า ปัจจัยที่สามารถจูงใจบุคคลนั้นมีหลากหลาย ด้วยเหตุที่ว่าบุคคลมีความต้องการและความรู้สึกนึกคิดต่อสิ่งเดียวกันแตกต่างกัน โดยยังมีการจูงใจมากเท่าไร ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานก็จะมีมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้นการที่จะจูงใจพนักงานให้ผูกพันต่อองค์การ ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดหาปัจจัยจูงใจให้หลากหลายและต้องเป็นสิ่งที่พนักงานนั้นมีความสนใจและต้องการอย่างแท้จริง ทั้งนี้จะต้องตั้งเงื่อนไขในการที่จะได้รับปัจจัยตอบสนองในสิ่งที่เขาต้องการ ซึ่งก็คือผลงาน ซึ่งหมายถึง ผลประโยชน์ขององค์การและตัวผู้ปฏิบัติงานเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับพนักงานในระดับสูงปัจจัยในการสร้างความผูกพันดังกล่าว ได้แก่ ค่าตอบแทน สถานภาพ การยอมรับ ตลอดจนอิทธิพลที่เขาจะได้รับตามขั้นตอนจากบทบาทในองค์การ

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 392-394) ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์อีกทฤษฎีหนึ่งที่เรียกว่า ทฤษฎีการต้องการประสบผลสำเร็จทั้ง 3 อย่างคือ ความสำเร็จ (Achievement) อำนาจ (Power) และการมีสายสัมพันธ์ (Affiliation) นี่เป็นทฤษฎีที่กำหนดขึ้น โดย David C. McClelland และ J.W. Atkinson ตามทฤษฎีนี้เชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือ ความต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวดแต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น ต่างก็เกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตบนขวายหาสิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็จะเรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันแค่ขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกันไปด้วยเหตุนี้จึง

สรุปได้ว่ามนุษย์ทุกคนต่างก็มีความต้องการเหมือนกัน แต่จะมีขนาดมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิดมีดังนี้

ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement (nAche)) หมายถึง บุคคลต้องการทำสิ่งต่างๆ ให้เต็มที่และดีที่สุด เพื่อความสำเร็จ บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีลักษณะชอบการแข่งขัน ชอบงานที่ท้าทาย ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ เพื่อประเมินผลงาน มีความชำนาญในการวางแผน มีความรับผิดชอบสูง บุคคลผู้มีความต้องการความสำเร็จ (nAch) จากการวิจัยของ McClelland พบว่าผู้ที่ประสบความสำเร็จส่วนตัวมีความปรารถนาที่จะทำสิ่งต่างๆ ให้ดีขึ้นโดยแสวงหาสถานการณ์ซึ่งสามารถบรรลุความรับผิดชอบส่วนตัวในการแสวงหาคำตอบของปัญหา โดยได้รับการป้อนกลับอย่างรวดเร็วจากการทำงาน เพื่อสามารถบอกสิ่งที่เขากำลังปรับปรุงและสิ่งที่เขาตั้งเป้าหมายไว้ เขาจะพอใจการทำงานที่มีปัญหาและพร้อมที่จะยอมรับความสำเร็จหรือความล้มเหลวในการเอาชนะอุปสรรค

ความต้องการอำนาจ (Need for power (nPow)) หมายถึง บุคคลต้องการอำนาจเพื่อมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น ต้องการเป็นผู้นำในการตัดสินใจ บุคคลซึ่งต้องการอำนาจ (nPow) สูงจะมีพยายามเพื่อที่จะมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น มีความพอใจที่จะอยู่ในสถานการณ์การแข่งขันหรือสถานการณ์ซึ่งมุ่งที่สถานภาพ และมีความต้องการความภาคภูมิใจ รวมทั้งการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่นด้วยการทำงานที่มีประสิทธิผล

ความต้องการความผูกพัน (Need for affiliation (nAff)) หมายถึง บุคคลต้องการการยอมรับ ต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ต้องการมีความสัมพันธ์และผูกพันกับสมาชิกในกลุ่ม มีความเป็นมิตรไมตรี และมีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น จากการวิจัยพบว่าพนักงานมีความสนใจด้านนี้น้อย ความต้องการความผูกพันนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Dale Carnegie's ที่ว่าบุคคลมีความปรารถนาที่จะให้บุคคลอื่นชอบตนเอง และเป็นที่ยอมรับจากบุคคลอื่น บุคคลที่ต้องการความผูกพันสูงจะมีสิ่งจูงใจด้านความเป็นมิตรและชอบสถานการณ์การร่วมมือมากกว่าสถานการณ์การแข่งขัน ให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิต และความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มากจึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่นและจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจและพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่นๆ ให้มาก ดังนั้นคนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลาประโยชน์จากการทราบถึงความต้องการตามแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวนี้คือ คนทุกคนจะมีความแตกต่างกันในประสบการณ์ที่แต่ละคนเคยมีมาทั้งในแง่ของความ ต้องการด้านความสำเร็จ ด้านอำนาจ และด้านสายสัมพันธ์ ดังนั้นจึงเป็นข้อคิดที่สำคัญที่ชี้ให้เห็นว่า

ผู้บริหารทุกคนต้องทำการประเมินถึงความเข้มแข็งรูปแสดงเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการทั้งสาม คือ Maslow , Aldefer และ McClelland ดังนี้

Maslow	Alderfer	Mcclelland
ความต้องการสำเร็จตามความนึกคิด	ความต้องการก้าวหน้าเติบโต	ความต้องการด้านความสำเร็จ
ความต้องการมีฐานะเด่น		ความต้องการมีอำนาจ
ความต้องการทางสังคม	ความต้องการมีความสัมพันธ์กับฝ่ายอื่น	ความต้องการมีสายสัมพันธ์
ความต้องการทางด้านความมั่นคง		
ความต้องการทางด้านร่างกาย	ความต้องการอยู่รอด	

ภาพประกอบ 4 แสดงแผนภาพการเปรียบเทียบทฤษฎีความต้องการ

ที่มา : Hyler Bracey, Ambrey Sanford ; & James C. Quick. (1981) *Basic Management* :

An experience based approach p.32

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

กิบสัน และคณะ (Gibson and others 1988:812) นิยามประสิทธิผลไว้ว่าประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใด ๆ หรือพยายามใด ๆ ที่มีความมุ่งหมายจะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใดขึ้นกับว่าผลที่ได้รับนั้น ตรงครบถ้วน ทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ และใช้พลังงานน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลอาจพิจารณาเป็น 2 ระดับ คือ

1. ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือ ปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ แล้วประสบความสำเร็จ ทำให้บังเกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์ไว้ ผลที่เกิดขึ้น

มีลักษณะคุณภาพ เช่น ความถูกต้อง ความมีคุณค่า ความเหมาะสมต้งาม ตรงกับความคาดหวังและความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำพลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือเป็นการปฏิบัติด้วยความพอใจ ปฏิบัติเต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกสรรกลวิธีแลเทคนิควิธีการที่เหมาะสมที่สุดที่จะทำให้บรรลุทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ อย่างสูงสุดแต่ใช้ทุน ทรัพยากร และระยะเวลา น้อยที่สุด

2. ประสิทธิภาพขององค์กร ประกอบด้วย

1) การผลิต (Production) องค์กรมีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถดำเนินการผลิตให้ได้ผลผลิตทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพได้ตรงกับความต้องการขององค์กร

2) ประสิทธิภาพ (Efficiency) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าอัตราส่วนระหว่างปัจจัยทรัพยากร (Input) ที่ใช้กับผลผลิต (Output) มีความเหมาะสมในลักษณะที่ใช้ทรัพยากรได้คุ้มค่า

3) ความพึงพอใจ (Satisfaction) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าผลการดำเนินงานขององค์กรนำมาซึ่งความสำเร็จสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของสมาชิกในองค์กร

4) การปรับเปลี่ยน (Adaptiveness) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรมีกลไกที่สามารถปรับเปลี่ยนการดำเนินงานได้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร

5) การพัฒนา (Development) องค์กรที่มีประสิทธิภาพถ้าองค์กรสามารถเพิ่มพูนศักยภาพ (Potential) และวิสัยความสามารถ (Capacity) ขององค์กรที่เจริญก้าวหน้าตามการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม

ความหมายของประสิทธิภาพทั้งระดับบุคคลและระดับองค์กรมีความหมายครอบคลุมทั้งผลการดำเนินงานที่สนองวัตถุประสงค์ได้ผลดีทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพและยังครอบคลุมถึงกระบวนการดำเนินงานที่ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า และใช้วิธีการปฏิบัติที่เหมาะสม

5. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแนวโน้มในการทำงาน

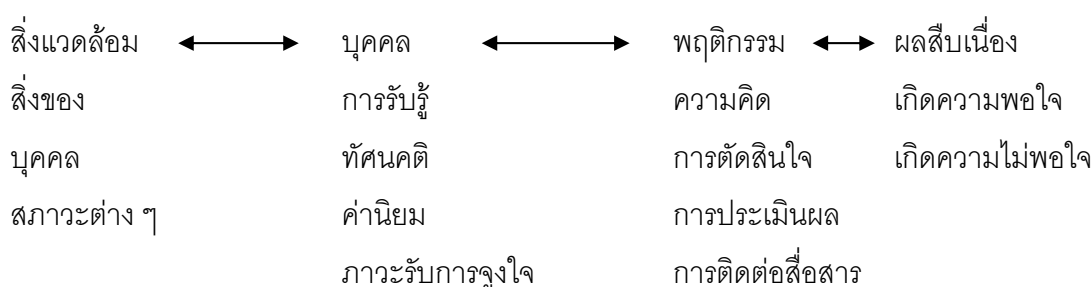
การศึกษาพฤติกรรมของบุคคลเป็นองค์ประกอบในการศึกษาพฤติกรรมองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเข้าใจองค์ประกอบ และตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะช่วยคาดคะเน หรือทำนายสิ่งที่เกิดขึ้น และเพื่อควบคุมพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ หรือพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

พฤติกรรมองค์กรที่ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ (System Theory) (เทพนม เมืองแมน. 2529 : 4-14) ระบบหมายถึงกลุ่มของส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกัน ลักษณะของระบบในองค์กรซึ่งประกอบด้วยบุคคลนั้น เป็นลักษณะระบบแบบเปิด ซึ่งบุคคลในองค์กรตลอดจน

องค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งป้อนเข้า ได้แก่ วัสดุสิ่งของ เงิน ข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือบางองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลงช้า นอกจากนี้ระบบเปิดจะมีคุณลักษณะพิเศษ 2 อย่าง คือ ถ้าระบบถูกกระทบกระเทือนหรือมีอาการผิดปกติ จะมีปฏิกิริยาเกิดขึ้นในระบบนั้น เพื่อให้ระบบอยู่ในสมดุล

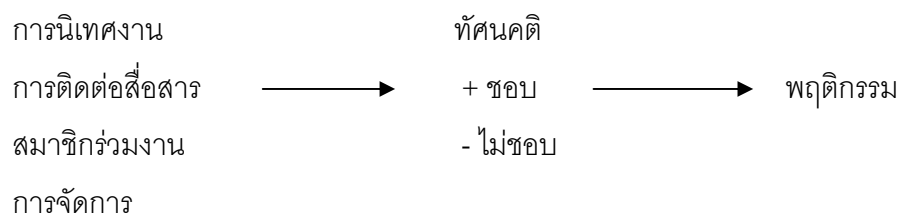
กระบวนการทางจิตวิทยาที่มีผลต่อพฤติกรรมบุคคล

พฤติกรรมของบุคคลในองค์การเป็นผลจากองค์ประกอบหลายประการ ทั้งองค์ประกอบภายในนอกบุคคล ได้แก่ สิ่งแวดล้อม องค์ประกอบภายในบุคคล ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา ประกอบด้วย การรับรู้ ทักษะคิด ค่านิยม และสภาวะการจิตใจ องค์ประกอบทั้ง 2 นี้จะมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลในด้านความคิด การตัดสินใจ การประเมินค่า การติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ฯลฯ พฤติกรรมของบุคคลเมื่อปฏิบัติไปแล้ว ย่อมมีผลสืบเนื่องมาจากพฤติกรรมนั้น ผลสืบเนื่องอาจจะเป็นไปได้ทั้งลักษณะพอใจ และไม่พอใจแก่บุคคล ถ้าผลสืบเนื่องใดนำความไม่พอใจมาสู่บุคคล บุคคลก็จะพยายามทำพฤติกรรมใหม่ดังนี้



ทักษะคิดเป็นสภาพความพร้อมทางด้านจิตวิทยาของบุคคล ซึ่งเป็นผลรวมของความคิดเห็นและทำให้บุคคลชอบทำอะไรสิ่งหนึ่ง หรือเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ซึ่งจะส่งผลให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมทางจิตของบุคคลในการที่จะกระทำพฤติกรรมต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ดังนี้

สภาพของการทำงาน



ค่าจ้าง

ลักษณะงาน

6. ข้อมูลเกี่ยวกับธนาคารธนชาต

ธนชาต เป็นกลุ่มธุรกิจที่ให้บริการทางการเงินครบวงจร (Fully Integrated Financial Services) ดำเนินงานภายใต้ปรัชญาการดำเนินธุรกิจเดียวกัน คือ “ธนชาต ริเริ่ม เติบโต เพื่อโอกาสทางการเงินที่ดีกว่าของคุณ” นั้นหมายถึง ธนชาตจะเริ่มโอกาสทางการเงินที่ดีที่สุด เพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินในทุกช่วงชีวิตของลูกค้าแต่ละคนที่มีความต้องการทางการเงินที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้เพื่อให้ลูกค้าได้ผลประโยชน์สูงสุดจากเงินของลูกค้า

กลุ่มธนชาตมีนโยบายที่จะร่วมกันให้บริการทางการเงินด้านต่างๆ เพื่อเอื้อประโยชน์ให้กับลูกค้าของธนชาตในการรับบริการทางการเงินที่ครบถ้วน และสะดวกสบายยิ่งขึ้น โดยลูกค้าสามารถใช้บริการทางการเงินที่หลากหลายได้ในที่เดียว (One Stop Service) โดยในปัจจุบันกลุ่ม ธนชาตประกอบไปด้วยบริษัทที่ดำเนินธุรกิจด้านการเงินโดยตรง และบริษัทที่ประกอบธุรกิจอื่นๆ ดังต่อไปนี้

ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) ให้บริการธุรกรรมทางการเงิน ทั้งด้านเงินฝาก สินเชื่อธุรกิจ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อส่วนบุคคล และบริการพิเศษต่างๆ เช่น บริการโอนเงิน บริการเช็คของขวัญ เช็คธนาคาร และบริการให้เชาตู้നിรัย

บริษัท ทุนธนชาต จำกัด (มหาชน) เป็นแกนนำของกลุ่มทำหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของกลุ่มให้เป็นทิศทางเดียวกัน เพื่อผสมผสานพลังของกลุ่ม ผนวกเป็นพลังที่แข็งแกร่ง

บริษัท หลักทรัพย์ธนชาต จำกัด (มหาชน) ดำเนินการให้บริการนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ให้แก่ลูกค้าภายในประเทศและต่างประเทศ การให้บริการซื้อขายผ่านอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือเป็นแห่งแรก นอกจากนี้ยังเป็นผู้รับประกันการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ตลอดจนเป็นที่ปรึกษาด้านการลงทุน

บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาต จำกัด ประกอบธุรกิจให้บริการกองทุนที่ดูแลผลประโยชน์ให้กับลูกค้าอย่างมืออาชีพ โดยมีการให้บริการด้านกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคลและกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

บริษัทบริหารสินทรัพย์ เอ็น เอฟ เอส จำกัด ทำหน้าที่รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมาจากบริษัทในกลุ่มธนชาต เพื่อมาบริหารและปรับปรุงโครงสร้างหนี้

บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด ทำหน้าที่รับซื้อและบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพจากสถาบันการเงินต่างๆ เพื่อสร้างรายได้ให้กับกลุ่มธนาคาร

บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด บริการคุ้มครองความเสี่ยงภัยที่เกิดจากวินาศภัยต่างๆ ที่เกิดต่อบุคคล ทรัพย์สิน ไปจนถึงความรับผิดตามกฎหมายต่อบุคคลภายนอก ทั้งประกันอัคคีภัย ประกันรถยนต์ ประกันภัยทางทะเลและขนส่ง และประกันภัยเบ็ดเตล็ด

บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด เป็นบริษัทที่เกิดจากการร่วมทุนของกลุ่มธนาคาร และกลุ่มธุรกิจ ไฟแนนเชียล เซอร์วิส จากสวิสเซอร์แลนด์ ให้บริการคุ้มครองด้านการคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ สำหรับสถาบันและองค์กรที่มอบสิทธิประโยชน์ให้กับพนักงาน และการประกันชีวิตสำหรับบุคคลทั่วไป

บริษัท แพลนเอสเตท จำกัด ดำเนินธุรกิจด้านการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ที่ดิน บ้านจัดสรร และคอนโดมิเนียม ทั้งรายใหญ่และรายย่อยเพื่อการขายสินทรัพย์ดังกล่าว

บริษัท ธนชาติเมเนจเม้นท์ แอนด์ เซอร์วิส จำกัด ประกอบธุรกิจด้านการจัดหาบุคลากรด้านงานบริการ เช่น แม่บ้าน พนักงานขับรถ และรับผิดชอบงานธุรกิจ ให้แก่บริษัทในกลุ่มธนาคาร รวมทั้งดูแลสถานที่และจัดการบริหารตึก MBK Tower

บริษัท ธนชาติกฎหมายและประเมินราคา จำกัด ประกอบธุรกิจด้านกฎหมาย ได้แก่ นิติกร ทนายความ บัญชีคดี และนิติกรรม รวมทั้งดำเนินการประเมินราคาสินทรัพย์ต่างๆ ให้กับบริษัทในกลุ่มธนาคาร

ประวัติในการดำเนินกิจการและการขยายการบริหารงานเป็นบริษัทต่างๆในเครือกลุ่มธนาคาร ดังนี้

- พ.ศ.2502 บริษัทได้เริ่มก่อตั้ง และได้จดทะเบียนโดยใช้ชื่อว่า “บริษัท ลีทวงมั่ง จำกัด” โดยดำเนินการค้า ในการจำหน่ายเสื้อผ้าสำเร็จรูปไปยังต่างประเทศ
- พ.ศ.2509 บริษัทเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ลีทวงมั่งเทรด จำกัด” และได้เริ่มดำเนินกิจการด้านเงินทุนเป็นครั้งแรก
- พ.ศ.2517 บริษัทได้รับการอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้สามารถประกอบธุรกิจสถาบันการเงินประเภทบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ในนามของ “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แคปปิตอล จำกัด”
- พ.ศ.2523 บริษัทได้รับการเปลี่ยนชื่อจาก “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ แคปปิตอล จำกัด” เป็น “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” และได้เข้าเป็นสมาชิกตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย เป็นหมายเลข 16

- พ.ศ.2532 บริษัทได้เข้าถือหุ้นใน “บริษัทเงินทุน เอกชาติ จำกัด (มหาชน)”
- พ.ศ.2536 บริษัทได้ดำเนินการจดทะเบียนแปรสภาพเป็นบริษัทมหาชนจำกัด ต่อกรมทะเบียนการค้า กระทรวงพาณิชย์ โดยเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติจำกัด “มหาชน”
- พ.ศ.2540 กระทรวงการคลังได้มีนโยบายในการแยกการประกอบธุรกิจเงินทุน และธุรกิจหลักทรัพย์ออกจากกัน จึงได้จัดตั้งบริษัทหลักทรัพย์ขึ้นใหม่ คือ “บริษัทหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด” และได้เปลี่ยนชื่อจาก “บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ธนชาติ จำกัด(มหาชน)” เป็น “บริษัทเงินทุน ธนชาติ จำกัด (มหาชน)” แทน
- พ.ศ.2541 บริษัทได้เข้าถือหุ้นใหญ่ใน “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุนรวม ออมสิน จำกัด”และได้ทำการเปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัทหลักทรัพย์จัดการกองทุน ธนชาติ จำกัด”
- พ.ศ.2543 “บริษัท ธนชาติประกันชีวิต จำกัด” ได้ร่วมมือกันจัดตั้งรับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันภัย และประกันชีวิต จากกรมการประกันภัย จึงได้จดทะเบียนจัดตั้ง “บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด” และ “บริษัท ซูริค อินชัวร์รันส์ จำกัด” เพื่อเป็นพันธมิตรในการทำธุรกิจประกันชีวิต และได้เปลี่ยนชื่อเป็น “บริษัท ธนชาติซูริคประกันชีวิต จำกัด”
- พ.ศ.2543 บริษัทได้ก่อตั้ง “บริษัทบริหารสินทรัพย์ แม็กซ์ จำกัด” เพื่อทำหน้าที่รับโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพมาจากบริษัทในกลุ่มธนาชาติ เพื่อมาบริหารและปรับปรุงโครงสร้างหนี้ใหม่

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548.) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการทำงานของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาประกอบอาชีพผู้บริหารตัวแทน 5 ปี

2. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านความสามารถของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีความสามารถในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านความทรงจำ และความสามารถในการระลึกข้อมูลต่างๆได้ ด้านความสามารถในการอธิบายเหตุผลอย่างเป็นขั้นตอน ด้านความสามารถในการหาข้อสรุปอย่างมีเหตุผล ด้านความอดทนในการทำงาน ด้านความสามารถในการจูงใจ

3. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีบุคลิกภาพของผู้บริหารตัวแทนตรงกับรูปแบบ A ซึ่งประกอบด้วยด้านต่างๆดังนี้ ด้าน

ชอบทำงานตลอดเวลา ด้านชอบเข้าสังคม ด้านชอบเป็นผู้นำ ด้านชอบแสดงออกถึงความรู้สึก ด้านชอบการแข่งขันสร้างยอดขาย ด้านทำงานเร็ว ด้านทำงานเสร็จตรงเวลาทุกครั้ง

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยทางด้านแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต พบว่าผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต มีแรงจูงใจของผู้บริหารตัวแทนอยู่ในเกณฑ์ดี ซึ่งประกอบด้วยแรงจูงใจด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านค่าคอมมิชชั่นและผลประโยชน์ ด้านความมั่นคงในการประกอบอาชีพ ด้านการยอมรับจากสังคมในอาชีพผู้บริหารตัวแทน ด้านความสัมพันธ์กับทีมงาน ด้านการประสบความสำเร็จในการเป็นผู้บริหาร ด้านการยกย่องจากสังคม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพผู้บริหารตัวแทน

อัญชลี ไพญลย์ (2530.) ได้ศึกษาเรื่องภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงาน : ศึกษากรณีกรมสรรพากรกระทรวงการคลัง ผลการวิจัยสรุปได้ ดังนี้ การใช้ภาวะผู้นำแบบมุ่งความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับแรงจูงใจในการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาทั้ง 5 อย่าง คือ ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงานและความพึงพอใจในลักษณะงาน ขณะเดียวกันพบว่าข้าราชการกรมสรรพากร ร้อยละ 56 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้นำแบบมุ่งสัมพันธ์ และร้อยละ 44 คาดหวังที่จะมีผู้บังคับบัญชาแบบมุ่งงาน

นงลักษณ์ ลีระกุล (2547.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ข้อมูลลักษณะด้านประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยกเว้นเพศ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และการได้รับวุฒิปริญญาตรีทางวิชาชีพที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในต่างกัน

2. ข้อมูลด้านการงานที่มีลักษณะข้อมูลด้านการงานที่แตกต่างกัน ได้แก่ หน่วยงาน ต้นสังกัด ระดับพนักงานผู้ตรวจสอบ ตำแหน่งงาน และประสบการณ์หลังจบปริญญาตรี รวมถึงประสบการณ์ทำงานด้านการตรวจสอบภายในที่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน

อารินทร์ดา วุฒิวิระ (2549.) ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และด้านการประสบความสำเร็จในการทำงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ อุณหะนันท์ (2548) เพศแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพไม่แตกต่างกัน

2. พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความสำเร็จในการทำงานธนาคารกรุงเทพ ในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน

มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้ายแยกกัน/แยกกันอยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูจร (2546) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตบริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าตัวแทนประกันชีวิตที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความสำเร็จในอาชีพการขายประกันชีวิตแตกต่างกัน

3. ปัจจัยด้านบุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานของสนธิยา ชูจร (2546 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จของตัวแทนประกันชีวิตของบริษัท อยุธยา อลิอันซ์ ซีพี ประกันชีวิต พบว่าปัจจัยด้านบุคลิกภาพตัวแทนประกันชีวิตมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการขายประกันชีวิต

4. ปัจจัยด้านทักษะด้านต่างๆ ได้แก่ ทักษะด้านเทคนิค ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านการบริหาร มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

5. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงาน ในด้านความก้าวหน้าที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ และในด้านการประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

สรุป ทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงในเรื่องการจูงใจ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ คีร์ทลันด์ เฮอร์มันน์ และคณะ (2550: 173-174) ที่กล่าวถึง ทฤษฎีการจูงใจ (ERG) ของ Clayton P. Alderfer ซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์ ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมๆกันก็ได้ โดย Alderfer ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการในการอยู่รอด (Existence) , ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (Relatedness) , ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Theory)

ทฤษฎีที่นำมาอ้างอิงในเรื่องของความผูกพันและความสำเร็จ ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ คีร์ทลันด์ เฮอร์มันน์ และคณะ (2550: 178-179) ที่กล่าวถึง ทฤษฎีความต้องการของ McClelland ว่า ได้รับการพัฒนาโดย David C. McClelland ซึ่งกล่าวว่า บุคคลมีความต้องการแตกต่างกัน โดย McClelland แบ่งความต้องการออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ความต้องการความผูกพัน ความต้องการอำนาจ และความต้องการความสำเร็จ

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการทำงาน ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีของ ธงชัย สันติวงษ์ (2533 : 392 – 394) ซึ่งกล่าวถึงทฤษฎีของ David C. McClelland และ J.W. Atkinson ที่จำแนกความ

ต้องการออกเป็น ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ความต้องการด้านอำนาจ (Need for Power) ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation)

ทฤษฎีที่ใช้เกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีของ วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์ (2538 : 17) ซึ่งแบ่งเกณฑ์การวัดความพึงพอใจออกเป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเชื่อมั่นวางใจได้ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ สมรรถนะของผู้ให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความน่าเชื่อถือ ความมั่นคงปลอดภัย การเข้าถึงบริการ การติดต่อสื่อสาร การเข้าใจและรู้สึกผู้รับบริการ

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการอ้างอิงและเป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรในกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงาน สำนักงานอาคารกลาสเอน์ส์รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 50) ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคารธนชาติ สาขารัชดาภิเษก ส่วนบริการลูกค้าเช่าซื้อ ส่วนการตลาดสินเชื่อสารพัดนึก ส่วนหักบัญชีและเรียกเก็บ ฝ่ายขายลูกค้ากรุงเทพ ฝ่ายตรวจสอบเครดิต ส่วนควบคุมธุรกิจ ส่วนปฏิบัติการเช่าซื้อ ส่วนฝึกอบรม ฝ่ายบริหารงานสาขา สำนักพัฒนาช่องทางสาขา Tranning (Bank Lab) ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเร่งรัดหนี้ กลุ่ม Core GL ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตารางประกอบที่ 3 รายละเอียดพนักงาน อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	อาคาร	จำนวนพนักงาน (คน)
1	พาร์คเพลส สารสิน	217
2	กลาสเอน์ส์ รัชดาภิเษก	367
3	เอ็มบีเค ทาวเวอร์	1264
4	ต้นสน ทาวเวอร์	282

5	พญาไท พลาซ่า	76
6	กลาสเฮ้าส์ อโศก	25
รวม		2,231

2. กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน โดยเลือกแจกแบบสอบถามแก่พนักงานทุกคนที่อาศัยอยู่ในสำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พิจารณาจากสำนักงานที่มีความหลากหลายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลการรวบรวมสอบถามที่สมบูรณ์มากที่สุด ดังนั้นจึงได้พิจารณาอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ซึ่งเป็นอาคารที่มีพนักงานของกลุ่มงานสังกัดธนาคารธนชาติทั้งหมด และมีความหลากหลายของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ทั้งงานบริการลูกค้าและงานสนับสนุน โดยมีรายละเอียดพนักงานดังนี้

ตารางประกอบที่ 3 รายละเอียดพนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
1	ส่วนดูแลและบริการลูกค้าเข้าซื้อ	6
2	ส่วนสินเชื่ออุปโภคบริโภค	9
3	งานสืบสวนและติดตามหนี้พิเศษ	4
4	ไอที	4
5	ส่วนบริหารงานสำนักงาน 3	4
6	TANACHART_BANK	10
7	ส่วนปฏิบัติการเข้าซื้อ	31
8	บริการข้อมูลเครดิต	1
9	ศูนย์ CLEARING	4
10	ฝ่ายขายลูกค้ารายย่อย3	30
11	สำนักเร่งรัดหนี้เข้าซื้อ1	14
12	สำนักเร่งรัดหนี้เข้าซื้อ2	10

13	ส่วนพิธีการสัญญา	10
14	ส่วนพิธีการจ่ายเงิน	16

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
15	ส่วนบริการรับเงิน	22
16	ส่วนทะเบียนรถยนต์และหลักประกัน	22
17	กลุ่มบริการลูกค้าเช่าซื้อ	6
18	ส่วนปฏิบัติการบัญชีพักและบัญชีประจำวัน	6
19	ส่วนเก็บรักษาหลักทรัพย์	5
20	ฝ่ายพัฒนาผู้บริหาร	27
21	ฝ่ายระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี	33
22	บริหารงานสาขา	28
23	สำนักงานพัฒนาช่องทางธุรกิจ	16
24	Core_HP	18
25	Core_Bank	10
26	ส่วนประนอมหนี้และประสานงานคดี	11
27	ส่วนกลยุทธ์ติดตามหนี้	10
	Total	367

โดยใช้วิธี Stratified เลือกกลุ่มตัวอย่างจากทุกส่วนงานคือ 27 ส่วนงาน และใช้วิธี Convenience Sampling โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน และเก็บตัวอย่างจนครบ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการดำเนินงาน

ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกลางเข้าสู่รัชดาภิเษก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ของปรมะ สตะเวทิน (2538:112 – 118) ซึ่งได้จำแนกลักษณะประชากรศาสตร์เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และ อายุงาน เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

- 1) เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ชาย และหญิง
- 2) อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจาก สายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุด ซึ่งอายุ สำหรับการเกษียณการทำงานคือ 55 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2549 : 130)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 18}{4} \\
 &= 9.25 \\
 &= 9 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 34 - 42 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 43 ปี ขึ้นไป

- 3) สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด และสมรส
- 4) ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
- 5) อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งอายุงาน ในการกำหนดแบบสอบถามงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุงานเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุดเฉลี่ยคือ 20 ปี

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{20 - 1}{4} \\
 &= 4.75 \\
 &= 5 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุงานของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี

พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 10 ปี

6) ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งตามระดับชั้นของพนักงานสังกัดกลุ่มธนาคาร (สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งบุคลากรของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ (Functional Level) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาจากตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่ได้มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ซึ่งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มบริษัทธนาคารได้แบ่งระดับชั้นของพนักงานเป็น ระดับบริหารชั้นกลางและชั้นสูง (บก.- บส.) ระดับบริหารชั้นต้น (บต.) ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) และพนักงานสัญญาจ้าง (Outsource)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (10 ข้อ)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (8 ข้อ)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบความผูกพันของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (6 ข้อ)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบประสิทธิภาพการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (5 ข้อ)

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกตามความคิดเห็น ได้ดังนี้

ตารางประกอบที่ 4 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน

ระดับความคิดเห็น / ลักษณะข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง
ข้อความ	5	4	3	2	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความเห็นด้วยต่อลักษณะงาน
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ระดับไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ระดับเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะปัญหาและอุปสรรคในการทำงานโดยให้ผู้ตอบ แบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระต่อปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาในด้านต่าง ๆ ให้มี คุณภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ ธนาคารชนชาติ จำกัด (มหาชน) หลักทฤษฎีเรื่องลักษณะงาน แรงจูงใจในงาน บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และหลักการวิจัย จาก เว็บไซต์ เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตัวแปรที่จะทำการศึกษา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมุติฐาน

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) เพื่อที่จะบ่งบอกว่า เครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ สามารถวัดสิ่งที่ต้องการจะวัด ได้ตามเนื้อหาสาระตามที่ต้องการหรือไม่ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนภาษาที่ชัดเจนของคำถามแต่ละข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย สมมุติฐาน ของงานวิจัย

5. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัด คือ การนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจและแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ กลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง หากแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถาม มาทำการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538: 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง

ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์ในการประเมินผล ค่า Cronbach's Alpha (ผศ. (พิเศษ) ดร.ศิริพงศ์ พงุทธิพันธุ์. ระเบียบวิจัยธุรกิจ. 140.)

กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6

ไม่ดี (ไม่มีความน่าเชื่อถือ)

กรณีค่า Cronbach's Alpha ใกล้ 0.7

ค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอมรับได้

กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6

ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ในเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ได้ดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.847	10
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน	0.822	8
ปัจจัยด้านความผูกพัน	0.917	6
ประสิทธิผลการทำงาน	0.701	5

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่ เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1.1. เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.2. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

2.1. ขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลกลาง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้

2.2. ดำเนินการเก็บข้อมูลตัวเอง เมื่อนำแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม และ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ลงรหัสและบันทึกข้อมูล

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้าแล้ว
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงาน โดยใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage Distribution) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล
3. การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อายุงานโดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ t - test (สมมติฐานที่1)
4. การทดสอบสมมติฐานด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และ ความ

ผู้กำหนดองค์กร สามารถทำนายประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์ในรูปสมการเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y (สมมุติฐานที่ 2)

5. การทดสอบสมมุติฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมุติฐานที่ 3)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

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

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

เมื่อ	P	แทน ค่าสถิติร้อยละ
	F	แทน ความถี่ของข้อมูล
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

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

S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum X)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum X^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- 1) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35)

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

เมื่อ α แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

k แทน จำนวนคำถาม

$\overline{covariance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม

$\overline{variance}$ แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

- 2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

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

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

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

เมื่อ	$\overline{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
	S_p	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_i	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	S_i^2	แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

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

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ $= V$

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

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด มีสูตรดังนี้

2.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

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

ตารางประกอบที่ 6 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

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

F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
K	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
N	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	LSD	แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากร กลุ่มที่ i และ j
	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายใน กลุ่ม = n - k
	MSE	แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j
	α	แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดย ค่า} \quad MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_i^2$$

เมื่อ	β	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
	$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
	$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	N	แทน ขนาดของประชากร
	S_i^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
	$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
	$\bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
	n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ถ้ามีตัวแปรอิสระ k ตัว ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในเชิงเส้น จะได้สมการเชิงถดถอยเชิงพหุนาม ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 360-361)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $x_1 = x_2 = \dots = x_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_1 เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ x อื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น x_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วยโดยที่ $x_2, x_3, \dots, x_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ

2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \sigma_e^2$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i = j$ นั่นคือ covariance (e_i และ e_j) = 0
5. ตัวแปรอิสระ x_i และ x_j ต้องเป็นอิสระต่อกัน

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 311-312) เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 3 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย แต่ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย และมีค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์

ตารางประกอบที่ 7 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

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 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 1.การกำหนดประชากรและการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง
- 2.การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 4.การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน สำนักงานอาคารกาสเข้าสู่รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม 50) ซึ่งประกอบด้วยหน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ธนาคารธนชาต สาขารัชดาภิเษก ส่วนบริการลูกค้าเช่าซื้อ ส่วนการตลาดสินเชื่อสารพัดนึก ส่วนหักบัญชีและเรียกเก็บ ฝ่ายขายลูกค้ากรุงเทพ ฝ่ายตรวจสอบเครดิต ส่วนควบคุมธุรกิจ ส่วนปฏิบัติการเช่าซื้อ ส่วนฝึกอบรม ฝ่ายบริหารงานสาขา สำนักพัฒนาช่องทางสาขา Training (Bank Lab) ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์อิเล็กทรอนิกส์ ส่วนเร่งรัดหนี้ กลุ่ม Core GL ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยครั้งนี้ เป็น พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกาสเข้าสู่รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน โดยเลือกแบบสอบถามแก่พนักงานทุกคนที่อาศัยอยู่ในสำนักงานอาคารกาสเข้าสู่รัชดาภิเษก

วิธีการคัดเลือกตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของศึกษาวิจัยในครั้งนี้ พิจารณาจากสำนักงานที่มีความหลากหลายของหน่วยงานเพื่อให้ได้ผลการรอบแบบสอบถามที่สมบูรณ์มากที่สุด ดังนั้นจึงได้พิจารณาอาคารกาสเข้าสู่รัชดาภิเษก ซึ่งเป็นอาคารที่มีพนักงานของกลุ่มงานสังกัดธนาคารธนชาตทั้งหมด และมีความหลากหลายของหน่วยงานที่ปฏิบัติงาน ทั้งงานบริการลูกค้าและงานสนับสนุน โดยมีรายละเอียดพนักงานดังนี้

ตาราง 3 รายละเอียดพนักงาน อาคารสำนักงานกรุงเทพมหานคร

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
1	ส่วนดูแลและบริการลูกค้าเข้าซื้อ	6
2	ส่วนสินเชื่ออุปโภคบริโภค	9
3	งานสืบสวนและติดตามหนี้พิเศษ	4
4	ไอที	4
5	ส่วนบริหารงานสำนักงาน 3	4
6	TANACHART_BANK	10
7	ส่วนปฏิบัติการเข้าซื้อ	31
8	บริการข้อมูลเครดิต	1
9	ศูนย์ CLEARING	4
10	ฝ่ายขายลูกค้ารายย่อย3	30
11	สำนักเร่งรัดหนี้เข้าซื้อ1	14
12	สำนักเร่งรัดหนี้เข้าซื้อ2	10
13	ส่วนพิธีการสัญญา	10
14	ส่วนพิธีการจ่ายเงิน	16
15	ส่วนบริการรับเงิน	22
16	ส่วนทะเบียนรถยนต์และหลักประกัน	22
17	กลุ่มบริการลูกค้าเข้าซื้อ	6
18	ส่วนปฏิบัติการบัญชีพักและบัญชีประจำวัน	6
19	ส่วนเก็บรักษาหลักทรัพย์	5
20	ฝ่ายพัฒนาผู้บริหาร	27
21	ฝ่ายระบบสารสนเทศและเทคโนโลยี	33
22	บริหารงานสาขา	28
23	สำนักงานพัฒนาช่องทางธุรกิจ	16

ตาราง 3 (ต่อ)

ลำดับ	ฝ่ายงาน	จำนวน (คน)
24	Core_HP	18
25	Core_Bank	10
26	ส่วนประนอมหนี้และประสานงานคดี	11
27	ส่วนกลยุทธ์ติดตามหนี้	10
	Total	367

โดยใช้วิธี Stratified เลือกกลุ่มตัวอย่างจากทุกส่วนงานคือ 27 ส่วนงาน และใช้วิธี Convenience Sampling โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน และเก็บตัวอย่างจนครบ

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกลาสเอน์สรัชดาภิเษก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถาม ปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ โดยผู้วิจัยได้นำแนวคิด ของปรมะ สตะเวทิน (2538:112 – 118) ซึ่งได้จำแนกลักษณะประชากรศาสตร์เป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระดับรายได้ และ อายุงาน เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถาม

โดยคำถามแต่ละข้อแสดงประเภทของข้อมูลดังนี้

- 1) เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ได้แก่ ชาย และหญิง
- 2) อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจาก

สายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุด ซึ่งอายุสำหรับการเกษียณการทำงานคือ 55 ปี ซึ่งการกำหนดช่วงอายุของพนักงานคำนวณได้ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ.2549 : 130)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 18}{4} \\
 &= 9.25 \\
 &= 9 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้ พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 25 - 33 ปี พนักงานที่มีอายุระหว่าง 34 - 42 ปี และพนักงานที่มีอายุมากกว่า 43 ปี ขึ้นไป

3) สถานภาพ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามลำดับ (Nominal Scale) ได้แก่ โสด และสมรส

4) ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ได้แก่ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

5) อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งอายุงานในการกำหนดแบบสอบถามงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ข้อมูลจากสายทรัพยากรบุคคลกลาง โดยใช้การสอบถามอายุงานเฉลี่ยของพนักงานที่เข้าปฏิบัติงานนานที่สุดเฉลี่ยคือ 20 ปี

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{20 - 1}{4} \\
 &= 4.75 \\
 &= 5 \text{ ปี}
 \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุงานของพนักงาน สามารถกำหนดช่วงอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานที่มีอายุงานต่ำกว่า 1 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี พนักงานที่มีอายุงานระหว่าง 6 - 10 ปี และพนักงานที่มีอายุงานระหว่างมากกว่า 10 ปี

6) ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) แบ่งตามระดับชั้นของพนักงานสังกัดกลุ่มธนาคาร (สายทรัพยากรบุคคลกลาง) ซึ่งบุคลากรของบริษัทสามารถแบ่งได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ คือ กลุ่มกรรมการและผู้บริหารระดับสูง (Top Management Level) และกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการ (Functional Level) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้พิจารณาจากตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการเท่านั้น เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่ได้มีการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตเป็นประจำ ซึ่งกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของกลุ่มบริษัทธนาคารได้แบ่งระดับชั้นของพนักงานเป็น ระดับบริหารชั้นกลางและชั้นสูง (บก.- บส.) ระดับบริหารชั้นต้น (บต.) ระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ชก. – ชบ.) และพนักงานสัญญาจ้าง (Outsource)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (10 ข้อ)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (8 ข้อ)

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบความผูกพันของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (6 ข้อ)

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เลือกตอบประสิทธิภาพการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) (5 ข้อ)

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกตามความคิดเห็น ได้ดังนี้

ตาราง 4 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านลักษณะงาน

ระดับความคิดเห็น / ลักษณะข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
ข้อคำถาม	5	4	3	2	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน ได้ดังนี้

	ความเห็นด้วยต่อลักษณะงาน
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ระดับไม่เห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ระดับเห็นด้วย
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 6 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบแนวนำมในการทำงานในอนาคตมีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Sematic) (1 ข้อ)

โดยแต่ละคำถามแบ่งระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน ออกเป็น 5 ระดับ ซึ่งเป็นระดับการวัดข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) และได้กำหนดค่าของการประเมินแยกตามความคิดเห็น ได้ดังนี้

ตาราง 5 เกณฑ์การให้คะแนนตามระดับแนวนำมในการทำงานในอนาคต

ระดับแนวนำม	ทำต่อ แน่นอน	ทำ	ไม่แน่ใจ	ไม่ทำต่อ	ไม่ทำต่อ แน่นอน
ข้อคำถาม	5	4	3	2	1

ในการวิเคราะห์ข้อมูลของแบบสอบถาม จะใช้เกณฑ์เฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น โดยใช้สูตรการคำนวณหาช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

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

ดังนั้น จึงสามารถกำหนดเกณฑ์เฉลี่ยของระดับแนวโน้มในการทำงานในอนาคต ดังนี้

	แนวโน้มในการทำงานในอนาคต
คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80	ระดับไม่ทำต่อแน่นอน
คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60	ระดับไม่ทำ
คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40	ระดับไม่แน่ใจ
คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20	ระดับทำต่อ
คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00	ระดับทำต่อแน่นอน

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับองค์การ ธนาคารธนาชาติ จำกัด (มหาชน) หลักทฤษฎีเรื่องลักษณะงาน แรงจูงใจในงาน บรรยากาศในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และหลักการวิจัย จาก เว็บไซต์ เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ให้ครอบคลุมตัวแปรที่จะทำการศึกษา สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และสมมุติฐาน

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากงานวิจัยต่างๆ

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม

4. การหาความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) เพื่อที่จะบ่งบอกว่า เครื่องมือวัดในการวิจัยครั้งนี้ สามารถวัดสิ่งที่ต้องการจะวัด ได้ตามเนื้อหาสาระตามที่ต้องการหรือไม่ ผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตลอดจนภาษาที่ชัดเจนของคำถามแต่ละข้อว่า ตรงตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้หรือไม่ และขอคำแนะนำในการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบสอบถามสอดคล้องกับ จุดมุ่งหมาย สมมุติฐาน ของงานวิจัย

5.การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือวัด คือ การนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจและแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ไปทดลองใช้ (Try out) กับ กลุ่มบุคคลที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่าง หากแต่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 40 คน แล้วนำแบบสอบถาม มาทำการทดสอบเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2538: 125-126) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับของความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) เกณฑ์ในการประเมินผล ค่า Cronbach's Alpha (ผศ. (พิเศษ) ดร.ศิริพงศ์ พงษ์พิพันธุ์. ระเบียบวิจัยธุรกิจ. 140.)

กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6	ไม่ดี (ไม่มีความน่าเชื่อถือ)
กรณีค่า Cronbach's Alpha ใกล้ 0.7	ค่าความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับยอมรับได้
กรณีค่า Cronbach's Alpha น้อยกว่า 0.6	ความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับดี

จากแบบสอบถามสามารถหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ในเรื่องพฤติกรรมและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการใช้บริการระบบอินเทอร์เน็ตของบริษัทในกลุ่มธนาคาร (สำนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร) ได้ดังนี้

ตาราง 6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach)

Topic	Cronbach's Alpha	N of Items
ปัจจัยด้านแรงจูงใจ	0.847	10
ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน	0.822	8
ปัจจัยด้านความผูกพัน	0.917	6
ประสิทธิผลการทำงาน	0.701	5

6. ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ นำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ตรวจสอบอีกครั้งและนำมาแก้ไขให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research) โดยมุ่งศึกษา ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเอน์สรัชดาภิเษก ซึ่งผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เพื่อนำมาวิเคราะห์ จาก 2 แหล่ง ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ที่มาจากการศึกษาค้นคว้าจากข้อมูลที่มีผู้รวบรวมไว้ดังนี้

1.1. เอกสาร รายงานการประชุม บทความ หนังสือทางวิชาการ วารสาร วิทยานิพนธ์ งานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ

1.2. ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต และ อินทราเน็ต

2. แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 350 คน โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

2.1. ขอบเขตหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ถึงผู้อำนวยการฝ่ายทรัพยากรบุคคลกลาง ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) เพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลที่จะทำการวิจัยในครั้งนี้

2.2. ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง เมื่อนำแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม และ นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบแล้ว ลงรหัส และบันทึกข้อมูล

4. การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้ มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัส ตามที่ได้กำหนดรหัสไว้แล้วล่วงหน้าแล้ว

3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึก โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อการประมวลผลข้อมูล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Science หรือ SPSS) เพื่อทดสอบสมมุติฐานแต่ละข้อ โดยใช้ค่าสถิติต่างๆในการวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อาชีพ โดยใช้ค่าสัดส่วนร้อยละ (Percentage Distribution) และการแจกแจงความถี่ (Frequency) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กร ใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวัดค่าเฉลี่ยลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อวัดการกระจายของข้อมูล
3. การทดสอบสมมติฐานของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และ อาชีพ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way ANOVA) และ t - test (สมมติฐานที่ 1)
4. การทดสอบสมมติฐานด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนายประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์ในรูปแบบการเชิงเส้น (Multiple Regression Analysis) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y (สมมติฐานที่ 2)
5. การทดสอบสมมติฐานของประสิทธิผลการปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กร โดยการคำนวณหาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) (สมมติฐานที่ 3)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

- 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 36)

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

เมื่อ	P	แทน ค่าสถิติร้อยละ
	F	แทน ความถี่ของข้อมูล
	N	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ μ) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ σ^2) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 38)

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

σ^2	แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
$(\sum X)^2$	แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum X^2$	แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

- 1) การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 35)

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

เมื่อ	α	แทน ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	$\overline{\text{variance}}$	แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

2) การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

2.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549: 108) ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ โดยมีสูตรดังนี้

ในการทดสอบ t-test หากค่าแปรปรวนของข้อมูลเท่ากันทุกกลุ่มให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances assumed และถ้าค่าแปรปรวนของข้อมูลไม่เท่ากันทุกกลุ่ม ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Equal Variances not assumed โดยจะทำการทดสอบค่าแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อนโดยใช้ Levene test

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

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

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

เมื่อ	$\overline{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$
	S_p	แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
	n_i	แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i
	S_i^2	แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

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

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

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

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	V	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

2.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน กลุ่มตำแหน่งงาน หน่วยงานที่สังกัด มีสูตรดังนี้

2.2.1 ใช้ค่า F-test กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293) มีสูตรดังนี้

ตาราง 7 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance)

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

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

F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)
K	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน
N	แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด
$SS_{(B)}$	แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม(Between Sum of Squares)
$SS_{(W)}$	แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares)
$MS_{(B)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between groups)
$MS_{(W)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 333)

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

โดยที่ n_i n_j

เมื่อ LSD

$t_{1-\alpha/2; n-k}$

MSE

n_i

n_j

α

แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับ

ประชากร กลุ่มที่ i และ j

แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้น

แห่งความเป็นอิสระภายใน กลุ่ม = n - k

แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

2.2.2 ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS(B)}{MS(W)} \quad \text{โดย ค่า} \quad MS(W) = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) S_1^2$$

เมื่อ

β

$MS(B)$

แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe

แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)

$MS_{(w)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน ขนาดของประชากร
S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 (วิเชียร เกศสิงห์. 2543: 116) มีสูตรดังนี้

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

t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$MS_{(w)}$	แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{X}_i$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{X}_j$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

2.3 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ถ้ามีตัวแปรอิสระ k ตัว ($x_1, x_2, x_3, \dots, x_k$) ที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม Y โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในเชิงเส้น จะได้สมการเชิงถดถอยเชิงพหุนาม ซึ่งแสดงความสัมพันธ์ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 : 360-361)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 x_1 + \beta_2 x_2 + \dots + \beta_k x_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $x_1 = x_2 = \dots = x_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient) โดยที่ β_i เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย โดยที่ตัวแปรอิสระ x อื่นๆ มีค่าคงที่ เช่น x_1 เปลี่ยนไปหนึ่งหน่วย ค่า Y จะเปลี่ยนไป β_1 หน่วยโดยที่ $x_2, x_3, \dots, x_k$ มีค่าคงที่

เงื่อนไขในการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุจะเหมือนกับเงื่อนไขการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงเส้นอย่างง่าย โดยมีเงื่อนไขดังนี้

1. ความคลาดเคลื่อน e เป็นตัวแปรที่มีการแจกแจงแบบปกติ
2. ค่าเฉลี่ยของความคลาดเคลื่อนเป็นศูนย์ นั่นคือ $E(e) = 0$
3. ค่าความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนเป็นค่าคงที่ที่ไม่ทราบค่า $V(e) = \beta^2_e$
4. e_i และ e_j เป็นอิสระต่อกัน ; $i = j$ นั่นคือ covariance (e_i และ e_j) = 0
5. ตัวแปรอิสระ x_i และ x_j ต้องเป็นอิสระต่อกัน

2.4 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment

Correlation Coefficient) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 311-312) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 - 3 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r	แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน ผลรวมคะแนน X
	$\sum Y$	แทน ผลรวมคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
	n	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

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

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

ตาราง 8 แสดงความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

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

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเอน์วอร์ดสาทร การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
μ	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
σ	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
$F\text{-Ratio}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
$F\text{-Prop.}, p$	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน ดังตาราง 7

ตาราง 9 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	170	46.30
หญิง	197	53.70
รวม	367	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	39	10.60
25 - 33 ปี	249	67.80
34 - 42 ปี	69	18.80
มากกว่า 43 ปี	10	2.80
รวม	367	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	257	70.00
สมรส	110	30.00
รวม	367	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	24	6.50
ปริญญาตรี	306	83.40
สูงกว่าปริญญาตรี	37	10.10
รวม	367	100.00

ตาราง 9 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	48	13.10
1 – 5 ปี	258	70.30
6 – 10 ปี	26	7.10
มากกว่า 10 ปี	35	9.50
รวม	367	100.00
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงานสัญญาจ้าง	119	32.40
ชก. – ชบ.	221	60.20
บต. 1 – บต. 2	17	4.60
บก. 1 – บก. 3	10	2.80
รวม	367	100.00

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้จำนวน 367 คน จำแนกได้ดังนี้

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 และเป็นเพศชาย จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.30 ตามลำดับ

อายุ พนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 – 33 ปี จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 67.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 34 - 42 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80 อายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.60 และอายุมากกว่า 43 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

สถานภาพ พนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 70 และสมรส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ระดับการศึกษา พนักงานส่วนใหญ่ปริญญาตรี จำนวน 306 คน คิดเป็นร้อยละ 83.40 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.10 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.50

อายุนาน พนักงานส่วนใหญ่ 1 - 5 ปี จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 70.30 รองลงมาเป็นน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 13.10 มากกว่า 10 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และ 6 - 10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 7.10 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นชก. - ชบ. จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาเป็นพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 บต. 1 - บต. 2 จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.60 และ บก.1 - บก.3 จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ ตำแหน่งงาน มีความถี่ของข้อมูลกระจายตัวอย่างไม่สม่ำเสมอ และมีจำนวนความถี่น้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอ และเพื่อทำการทดสอบสมมุติฐาน ซึ่งได้กลุ่มใหม่ดังนี้คือ

ตาราง 10 แสดงค่าร้อยละเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการจัดกลุ่มตัวอย่างใหม่ ในข้อตำแหน่งงาน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. ตำแหน่งงาน		
พนักงานสัญญาจ้าง	119	32.40
ชก. - ชบ.	221	60.20
บต. 1 - บต. 2 และ บก.1- บก.3	27	7.40
รวม	367	100.00

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ตำแหน่งงาน พนักงานส่วนใหญ่เป็นชก. - ชบ. จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 60.20 รองลงมาเป็นพนักงานสัญญาจ้าง จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 บต. 1 - บต. 2 และ บก.1- บก.3 จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.40 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ	3.65	.697	เห็นด้วย
2. ท่านได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน	3.48	.782	เห็นด้วย
3. ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ	3.77	.636	เห็นด้วย
4. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง	3.37	.825	ปานกลาง
5. อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม	2.83	.993	ปานกลาง
6. องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้าของท่าน	3.10	.879	ปานกลาง
7. สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความเหมาะสม	3.57	.750	เห็นด้วย
8. ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป	3.22	.792	ปานกลาง
9. มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม	3.37	.636	ปานกลาง
10. ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน	3.65	.672	เห็นด้วย
รวม	3.40	.485	ปานกลาง

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ พนักงานได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 3.65 3.65 3.57 และ 3.48 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม พนักงานตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้า และอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 3.37 3.22 3.10 และ 2.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม	3.46	.659	เห็นด้วย
2. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงาน ในธนาคารแห่งนี้	3.60	.750	เห็นด้วย
3. ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่ง ต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของท่านเป็นอย่างดีเยี่ยม	3.62	.747	เห็นด้วย
4. ท่านมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์ โดยรวมของธนาคาร	3.63	.609	เห็นด้วย
5. ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี	3.77	.744	เห็นด้วย
6. ในส่วนงานของท่าน ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้	3.64	.797	เห็นด้วย
7. ในส่วนงานของท่าน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความ เคารพนับถือ ไม่ว่าผลงานของเขาคือเป็นอย่างไร	3.46	.798	เห็นด้วย
8. ผู้จัดการให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานใน ส่วนงานของท่าน	3.63	.845	เห็นด้วย
รวม	3.60	.519	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี ในส่วนงานของพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ พนักงานมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร ผู้จัดการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของพนักงาน

ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีเยี่ยม พนักงานเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ในส่วนงานของพนักงาน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือไม่ว่าผลงานของเขาจะเป็นอย่างไร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.64 3.63 3.63 3.62 3.60 3.46 และ 3.46 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร

ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง	3.68	.673	เห็นด้วย
2. ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติ เพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ	3.75	.650	เห็นด้วย
3. ธนาคารแห่งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่	3.54	.680	เห็นด้วย
4. ท่านยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับ ธนาคารแห่งนี้ต่อไป	3.71	.664	เห็นด้วย
5. ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้ แทนที่จะเป็นที่อื่น	3.63	.745	เห็นด้วย
6. เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านมีความผูกพันกับธนาคาร แห่งนี้	3.66	.667	เห็นด้วย
รวม	3.66	.530	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ พนักงานยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป พนักงานห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ พนักงานยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันกับ

ธนาคารแห่งนี้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.71 3.68 3.66 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	3.91	.545	เห็นด้วย
2. ท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ	3.54	.647	เห็นด้วย
3. ปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่	3.36	.579	เห็นด้วย
4. ท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม	3.67	.616	เห็นด้วย
5. ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม	3.83	.623	เห็นด้วย
รวม	3.66	.462	เห็นด้วย

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พนักงานมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พนักงานมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม พนักงานมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ และปัจจุบันพนักงานมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.83 3.67 3.54 และ 3.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ข้อมูลแนวโน้มการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับแนวโน้ม
บริษัทอื่นชักชวนให้ท่านไปทำงานโดยให้			
ผลตอบแทนสูงกว่าท่านจะไปหรือไม่	2.84	1.369	ไม่แน่ใจ
(ไปแน่นอน --- ไม่ไปแน่นอน)			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มการทำงานในอนาคต พบว่าถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนพนักงานให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าจะไปหรือไม่ อยู่ในระดับแนวโน้มการทำงานไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกلاسเข้าสู่รัชดาภิเษก) ต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

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

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกلاسเข้าสู่รัชดาภิเษก)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Levene test for Equality of Variances

	F	Sig.
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	.253	.615

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	เพศ	t-test for Equality of Means				
		X	S.D.	t	df	p
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	ชาย	3.720	.46379	2.237**	365	.026
	หญิง	3.612	.45743			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.615 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน โดยที่เพศหญิงมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าเพศชาย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

H_0 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

H_1 : อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์สรัดาภิเชก)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	1.665	2	364	.191

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.873	2	.937	4.454*	0.012
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	76.550	364	.210		
	รวม	78.424	366			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.191 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุของพนักงาน เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่ต่างกันจึงใช้สถิติทดสอบ ANOVA และสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .012 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐาน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเอน์ส์รัชดาภิเษก) จำแนกตามอายุ เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ		ต่ำกว่า 25 ปี	26 – 35 ปี	มากกว่า 35 ปี
	$\bar{X}$	3.48	3.67	3.66
ต่ำกว่า 25 ปี	3.48	-	-188* (.018)	-267** (.003)
26 – 35 ปี	3.67		-	-.079 (.182)
มากกว่า 35 ปี	3.66			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเอน์ส์รัชดาภิเษก) จำแนกตามอายุ โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ อายุ 26- 35 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 26- 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุ 26- 35 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .188

2. พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี กับ อายุมากกว่า 35 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยพนักงานที่มีอายุมากกว่า 35 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .267

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สถานการณ์

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

H_0 : สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

H_1 : สถานภาพของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Independent t-test ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า .05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

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

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเอน์สรัชดาภิเษก)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		Levene test for Equality of Variances				
		F		Sig.		
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม		.308		.579		

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	สถานภาพ	t-test for Equality of Means				
		X	S.D.	t	df	p

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	โสด	3.603	.46097	-3.801**	365	.000
	สมรส	3.80	.43935			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.579 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติทดสอบ Independent t-test สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01 โดยที่สถานภาพโสดมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม น้อยกว่าสถานภาพสมรส ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อ

หาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฝ้ารัชดาภิเษก)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	4.051*	2	364	.018

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		Statistic ^a	df1	df2	Prop
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	Brown-Forsythe	1.852	2	39.496	.170

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฝ้ารัชดาภิเษก) จำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงาน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsythe สามารถอธิบายได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .170 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตำแหน่งงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตำแหน่งงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกلاسเข้าสู่รัชดาภิเษก)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	Levene Statistic	df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	.320	2	364	.726

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	1.431	2	.715	3.382*	0.035
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	76.993	364	.212		
	รวม	78.424	366			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการ

ทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.726 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามตำแหน่งงานของพนักงาน เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่ต่างกันจึงใช้สถิติทดสอบ ANOVA และสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .035 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) จำแนกตามตำแหน่งงาน เปรียบเทียบรายคู่ ด้วยวิธี LSD

ตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	พนักงาน สัญญาจ้าง	ชก.- ชป.	บต.1 – บต.2 และ บก.1- บก.3
		3.66	3.64	3.88
พนักงานสัญญาจ้าง	3.66	-	.019 (.715)	-.224* (.023)
ชก.- ชป.	3.64		-	-.243* (.010)
บต.1 – ขึ้นไป	3.88			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลางเข้าสู่สรีรศาสตร์) จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

1. พนักงานสัญญาจ้าง กับ พนักงานตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .023 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานสัญญาจ้าง มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยพนักงาน ตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานสัญญาจ้าง โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .224

2. พนักงานตำแหน่งงาน ชก.- ชบ.กับ พนักงานตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป มี Probability (p) เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานตำแหน่งงาน ชก.- ชบ.มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานตำแหน่งงาน ชก.- ชบ.โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .243

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อายุงาน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

H_0 : อายุงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่ต่างกัน

H_1 : อายุงานงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกلاسเข้าสู่รัชดาภิเษก)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน		Levene Statistic		df1	df2	Sig.
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม		2.309		3	363	.076
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F-Ratio	F-Prop
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.915	3	.972	4.670**	0.003
ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	ภายในกลุ่ม	75.509	363	.208		
	รวม	78.424	366			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็นดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.076 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน

ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมจำแนกตามอายุงานของพนักงาน เนื่องจากค่าความแปรปรวนไม่ต่างกันจึงใช้สถิติทดสอบ ANOVA และสามารถอธิบายผลได้ดังนี้

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

เพื่อให้ทราบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน เป็นรายคู่ใดบ้าง ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Fisher's Least Difference (LSD) ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกาสเข้าสรีดากิเชก) จำแนกตามอายุงานเปรียบเทียบ
รายคู่ ด้วยวิธี LSD

อายุงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1- 5 ปี	5- 10 ปี	มากกว่า 10 ปี
	$\bar{X}$	3.45	3.71	3.59	3.67
น้อยกว่า 1 ปี	3.45	-	-.262** (.000)	-.146 (.188)	-.228* (.025)
1- 5 ปี	3.71		-	.115 (.219)	.033 (.684)
5- 10 ปี	3.59			-	-.082 (.488)
มากกว่า 10 ปี	3.67				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 , ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
พนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกาสเข้าสรีดากิเชก) จำแนกตามอายุงาน โดย
เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี กับ พนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี มี Probability (p)
เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลในการ
ปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
.01 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุ
งานน้อยกว่า 1 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .262

2. พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี กับ พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี มี Probability (p) เท่ากับ .025 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดย พนักงานที่มีอายุงาน มากกว่า 10 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 1 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย .228

สำหรับรายคู่อื่นไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฝ้ารัชดาภิเษก)

H_0 :ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ไม่สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฝ้ารัชดาภิเษก)

H_1 :ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฝ้ารัชดาภิเษก)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติของการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรอิสระโดยวิธี Stepwise ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05 วิธีนี้จะคัดเลือกตัวแปรที่มีความเหมาะสมกับสมการความถดถอยเชิงเส้น ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 25 แสดงค่าสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงซ้อนของตัวแปร ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการ

ทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฝ้ารัชดาภิเษก)

Model	B	SE(b)	Beta	t	p.
ค่าคงที่ (Constant)	1.722	.164		10.513**	.000
ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน	.255	.066	.267	3.863**	.000
ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร	.347	.050	.397	6.925**	.000

r	R ²	Adjusted R ²	F Change	p.
.544	.295	.290	50.740**	.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์สมการความถดถอยเชิงเส้นของตัวแปรของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) โดยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) เลือกตัวแปรอิสระโดยวิธี Stepwise พบว่า ตัวแปรของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ได้แก่ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กร มี Probability (p) เท่ากับ .000 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่าค่า Beta ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ .267 และ .397 ตามลำดับ นั่นคือ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ขึ้นกับปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะมีส่วนทำให้ของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) มากที่สุด และ รองลงมา คือปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาผลการทดสอบพบว่าค่า Adjusted R² ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ที่ได้เท่ากับ .29 นั่นคือ มีค่าสัมประสิทธิ์ของปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน และ ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ร้อยละ 29 แสดงว่ายังมีตัวแปรอื่นๆ ที่ไม่ได้อธิบายในที่นี้เกี่ยวข้องอีกร้อยละ 71 ซึ่งสามารถเขียนสมการความถดถอยได้ดังนี้ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) = .267 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน + .397 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับ
แนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์
รัชดาภิเษก)

H_0 : ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการ
ปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก)

H_1 : ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการปฏิบัติงาน
ในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน
(Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ
สมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
และแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์
รัชดาภิเษก)

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์	p-value	ทิศทาง ความสัมพันธ์	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคในการทำงาน	-.020	.707	ไม่สัมพันธ์กัน	--
2. ท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ	.082	.118	ไม่สัมพันธ์กัน	--
3. ปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่า โดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่	.082	.118	ไม่สัมพันธ์กัน	--
4. ท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มี ประสิทธิผลมากกว่าเดิม	.020	.696	ไม่สัมพันธ์กัน	--
5. ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงาน เป็นทีม	-.001	.986	ไม่สัมพันธ์กัน	--
ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม	.023	.658	ไม่สัมพันธ์กัน	--

จากตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานมี ความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .658 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

1. ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .707 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

2. ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .118 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

3. ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่า

Probability (p) เท่ากับ .696 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

4. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .995 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

5. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านท่านจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า มีค่า Probability (p) เท่ากับ .986 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_0) หมายความว่า ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ในกรณีที่บริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

ตาราง 27 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐาน	ผลการทดสอบสมมุติฐาน	สถิติที่ใช้
1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ส รัชดาภิเษก) แตกต่างกัน		
1.1 พนักงานที่มีเพศที่ต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมุติฐาน	t-test
1.2 พนักงานที่มีอายุที่ต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมุติฐาน	ANOVA
1.3 พนักงานที่มีสถานภาพที่ต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมุติฐาน	t-test
1.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมุติฐาน	Brown-Forsythe
1.5 พนักงานที่มีตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมุติฐาน	ANOVA
1.6 พนักงานที่มีอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมุติฐาน	ANOVA
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ส รัชดาภิเษก)	สอดคล้องกับสมมุติฐาน	Multiple Regression Analysis วิธี Stepwise

ตาราง 27 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชดากิเชก)		Pearson Correlation
1. ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
2. ท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
3. ปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
4. ท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	
5. ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชดาคิเชก

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชดาคิเชก)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงานและความผูกพันในองค์กร สามารถทำนายประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธนาคาร (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชดาคิเชก)
3. เพื่อศึกษาประสิทธิผลของการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงาน

สมมุติฐานของการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกันไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันในองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) (ส่วนงานสนับสนุน) สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชดาคิเชก จำนวน 367 คน (ข้อมูล ณ มิถุนายน 2550 ที่มา : สายทรัพยากรบุคคลกลาง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงาน อาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก จำนวน 367 คน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มพนักงานที่มีความหลากหลายของหน้าที่เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพของแบบสอบถาม

วิธีเก็บตัวอย่าง

ผู้วิจัยจะจัดส่งแบบสอบถามไปยังส่วนงานต่าง ๆ โดยใช้วิธี Stratified และ Convenience sampling จนครบ 367 คน ซึ่งจะดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยการเดินสอบถามและเก็บแบบสอบถามตามแผนกและส่วนงานตามชั้นต่าง ๆ ของอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของ พนักงานธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) อาคารสำนักงานกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก โดยสามารถแบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน ซึ่งมีลักษณะเป็น Checklist ที่เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close end Question) ให้เลือกตอบ เป็นแบบสอบถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 1 ข้อ และแบบสอบถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) และให้เลือกตอบข้อที่เหมาะสมที่สุด มีจำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบความผูกพันของบุคลากร มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบปลายปิดให้เลือกตอบประสิทธิผลการทำงาน มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม ให้เลือกตอบ โดยข้อความแต่ละข้อมีคำตอบให้เลือกแบบประเมินค่า (Likert Scale) จำนวน 5 ข้อ

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 7 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร
- ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน
- ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต
- ตอนที่ 7 การทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 – 33 ปี และส่วนใหญ่เป็นโสด และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี เป็นพนักงานระดับชก. – ชป.

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ทำ พนักงานได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 3.65 3.65 3.57 และ 3.48 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม พนักงานตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้า และอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 3.37 3.22 3.10 และ 2.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านบรรยากาศในการ

ทำงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี ในส่วนงานของพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ พนักงานมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร ผู้จัดการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีเยี่ยม พนักงานเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ในส่วนงานของพนักงาน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือไม่ว่าผลงานของเขาจะเป็นอย่างไร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.64 3.63 3.63 3.62 3.60 3.46 และ 3.46 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ พนักงานยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป พนักงานห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ พนักงานยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่ยื่น และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.71 3.68 3.66 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมักจะมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พนักงานมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พนักงานมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม พนักงานมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ และปัจจุบันพนักงานมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.83 3.67 3.54 และ 3.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปัจจัยด้านแนวโน้มการทำงานในอนาคต พบว่าถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนพนักงานให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าจะไปหรือไม่ อยู่ในระดับแนวโน้มการทำงานไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 เพศต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.2 อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 สถานภาพต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานมี ความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก)

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะมึวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ชตาภิเชก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากกว่าเดิม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานด้านท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาต (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) ในกรณีที่บริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

อภิปรายผล

จากการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาต จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และตำแหน่งงาน

เพศ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 – 33 ปี และส่วนใหญ่เป็นโสด และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพระหว่าง 1 - 5 ปี เป็นพนักงานระดับชก. – ชบ.

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ทำ พนักงานได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาใน

การทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานมีความเหมาะสม และพนักงานได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.77 3.65 3.65 3.57 และ 3.48 ตามลำดับ และมีความคิดเห็นของพนักงานด้านปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ งานที่ทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม พนักงานตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อความก้าวหน้า และอัตราเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 3.37 3.22 3.10 และ 2.83 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี ในส่วนงานของพนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้ พนักงานมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร ผู้จัดการให้พนักงานมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของพนักงาน ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดีเยี่ยม พนักงานเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้ ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของพนักงานได้อย่างเหมาะสม ในส่วนงานของพนักงาน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือไม่ว่าผลงานของเขาจะเป็นอย่างไร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 3.64 3.63 3.63 3.62 3.60 3.46 และ 3.46 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านความผูกพันในองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ พนักงานยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป พนักงานห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ พนักงานยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น และเมื่อพิจารณาโดยรวมแล้วพนักงานมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 3.71 3.68 3.66 3.63 และ 3.54 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของพนักงานด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าพนักงานมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน พนักงานมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม พนักงานมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม พนักงานมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ และปัจจุบันพนักงานมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 3.83 3.67 3.54 และ 3.36 ตามลำดับ

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวโน้มการทำงานในอนาคต พบว่าถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนพนักงานให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าจะไปหรือไม่ อยู่ในระดับแนวโน้มการทำงานไม่แน่ใจ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.99

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกلاسเข้าสู่รัชดาภิเษก) ต่างกัน

เพศ

ผลการทดสอบพบว่า ยอมรับสมมติฐาน เพศต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยที่เพศชาย มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าเพศหญิง ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเพศชายสามารถตัดสินใจ และแก้ไขสถานการณ์ต่าง ๆ ได้ดีกว่าเพศหญิงจึงสามารถมีประสิทธิผลได้ดีกว่าเพศหญิง

อายุ

ผลการทดสอบพบว่า อายุของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดย พนักงานที่มีอายุ 26-35 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี และพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงาน และการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและตนเองทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สถานภาพ

ผลการทดสอบพบว่า สถานภาพต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม แตกต่างกัน โดยที่สถานภาพโสดมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าสถานภาพสมรส ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ.01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ระดับการศึกษา

ผลการทดสอบพบว่า ระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน

ตำแหน่งงาน

ผลการทดสอบพบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพนักงานตำแหน่งงาน บต.1 ขึ้นไป มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานตำแหน่งงาน ชก.- ขบ. และพนักงานสัญญาจ้าง ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงาน และการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและตนเองทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อายุงาน

ผลการทดสอบพบว่า ตำแหน่งงานของพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน โดยพนักงานที่มีอายุงาน 1-5 ปี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี และพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการทำงาน และการเรียนรู้จากสิ่งแวดล้อมและตนเองทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยบางส่วนของ นางลักษณ ลีระกุล (2547.) เรื่องปัจจัยสู่ความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในในทัศนะของผู้ตรวจสอบภายในของสถาบันการเงินที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดยพบว่า ข้อมูลลักษณะด้านประชากร ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในที่แตกต่างกัน ยกเว้น เพศ สถานภาพ สาขาวิชาที่จบ และการได้รับวุฒิปริญญาตรีที่ไม่มีผลต่อความสำเร็จในงานตรวจสอบภายในต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮอร์ซาดากิเชก)

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ

(สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องกับ ทฤษฎีการจูงใจ ERG (Existence – Relatedness – Growth Theory) พัฒนาโดย Clayton P. Alderfer , ศิริวรรณ เสรีรัตน์ สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550: 173-174) กล่าวว่าซึ่งเน้นการทำให้เกิดความพอใจตามความต้องการของมนุษย์แต่ไม่คำนึงถึงขั้นความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง และความต้องการหลายๆอย่าง อาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ โดย Alderfer ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ คือ ความต้องการในการอยู่รอด ความต้องการด้านความสัมพันธ์ และความต้องการความเจริญก้าวหน้า และทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theories of Motivation) ศิริวรรณ เสรีรัตน์ , สมชาย หิรัญกิตติ และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550: 185) กล่าวถึง ทฤษฎีว่าด้วยการเสริมแรงของการจูงใจ (Reinforcement theories of Motivation) หรือ ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement theory) ว่า เป็นแนวคิดของ B.F. Skinner ซึ่งเขาเชื่อว่า พฤติกรรมที่ได้รับการเสริมแรง จะเกิดขึ้นซ้ำๆกัน แต่พฤติกรรมที่ไม่ได้รับการเสริมแรงจะไม่เกิดขึ้นซ้ำๆอีก และผลที่เกิดขึ้นภายหลังพฤติกรรมของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะเป็นสิ่งกำหนดระดับแรงจูงใจของเขา ซึ่งตัวเสริมแรง (Reinforces) หมายถึง สิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 3 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานมี ความสัมพันธ์กับ แนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก)

ผลการวิเคราะห์ด้าน ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าสอดคล้องกับ ทฤษฎีที่ว่าด้วย พฤติกรรมองค์การที่ใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับระบบ (System Theory) (เทพนม เมืองแมน. 2529 : 4-14) ที่กล่าวถึง ระบบหมายถึงกลุ่มของส่วนประกอบต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์และมีผลซึ่งกันและกัน ลักษณะของระบบในองค์การซึ่งประกอบด้วยบุคคลนั้น เป็นลักษณะระบบแบบเปิด ซึ่งบุคคลในองค์การตลอดจนองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งถือเป็นสิ่งป้อนเข้า ได้แก่ วัสดุสิ่งของ เงิน ข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ขึ้นกับข้อมูล ฯลฯ มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หรือบางองค์ประกอบมีการเปลี่ยนแปลงช้า

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์รัชดาภิเษก พนักงานที่ตอบ

แบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานส่วนใหญ่อายุระหว่าง 25 – 33 ปี และส่วนใหญ่เป็นโสด และจบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุงานระหว่าง 1 - 5 ปี เป็นพนักงานระดับชก. – ชบ. ซึ่งผลจากการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งพบว่าพนักงานมีอายุ ตำแหน่งงาน และอายุงานมากจะส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย ตำแหน่งงานไม่สูง และอายุงานน้อย ดังนั้นบริษัทอาจทำการวางแผนการทำงานโดยการจัดสายบังคับบัญชา ให้เหมาะสมกับอายุ ตำแหน่งงาน และอายุงาน อีกทั้งควรให้ผู้มีประสบการณ์ถ่ายทอดความรู้หรือทักษะในการทำงานเพื่อให้พนักงานที่มีอายุน้อย ตำแหน่งงานไม่สูง และอายุงานน้อย ได้รับความรู้เพื่อนำไปพัฒนาทักษะในการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถทำนาย ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาง เข้าสรัชดาภิเษก) พบว่า

ด้านแรงจูงใจ ในเรื่องความน่าสนใจของลักษณะงานที่ทำ การได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน ความรู้สึกในการเป็นเจ้าของงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยนั้น องค์การควรให้ความสำคัญสนับสนุนในเรื่องความสัมพันธ์และสภาพแวดล้อมขององค์กรอย่างต่อเนื่องเพื่อให้องค์กรคงความรู้สึกที่ดีต่อพนักงานต่อไป และสำหรับในเรื่องความมั่นคงในงานที่ทำ อัตราเงินเดือนที่เหมาะสม การสนับสนุนความก้าวหน้าของงาน บทลงโทษทางวินัย ที่มีระดับความเห็นในระดับปานกลางนั้น องค์การควรให้ความสำคัญในการสร้างเสริมความสัมพันธ์ที่ดี โครงสร้างสายงาน ความก้าวหน้าของงาน และผลตอบแทนที่ดีแก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีอันจะส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น สำหรับด้านบรรยากาศในการทำงานและด้านความผูกพันในองค์กร ซึ่งมีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย องค์การควรคงความรู้สึกของพนักงานโดยจัดโครงการหรือกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์และความผูกพันแก่พนักงานและองค์กรเพื่อให้เกิดความยั่งยืนต่อไป

3. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการปฏิบัติงานในอนาคตของพนักงานธนาคารธนชาติ (สำนักงานอาคารกลาง เข้าสรัชดาภิเษก) ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่า ผู้วิจัยคิดว่าน่าจะมาจากปัจจัยหลาย ๆ ด้านที่มีการเปลี่ยนแปลงเมื่ออยู่ในสถานการณ์และเหตุการณ์ที่ต้องทำการตัดสินใจเมื่อมีข้อเสนอด้านผลตอบแทนที่สูงกว่า เช่น การเดินทางมาปฏิบัติงาน ประสบการณ์ ความก้าวหน้า ซึ่งต้องผันแปรตามกาลเวลา หากองค์กรสร้างเส้นทางอาชีพด้านความเจริญก้าวหน้าในงานที่ปฏิบัติอยู่ ควรส่งเสริมในด้านผลการปฏิบัติพร้อมผลักดันตามระดับความสามารถของพนักงาน และการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับปัจจัยดังกล่าวอาจผันแปรกลับมีความสัมพันธ์กันได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ โดยวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่นๆ นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ เช่น การสื่อสารภายในองค์กร เพื่อประโยชน์ในการการพัฒนางานองค์กรต่อไป
2. ควรศึกษาถึงผลที่ตามมาของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เช่น พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นการขยายแนวแนวคิดในการวิจัยให้กว้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการพัฒนางานองค์กรและบุคลากรต่อไป
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างหน่วยงานหรือบริษัทในกลุ่มธนาคาร ที่มีลักษณะการปฏิบัติงานคล้ายคลึงกัน
4. ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว อาจทำให้ผลการวิจัยคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริง ดังนั้น เพื่อให้การวิจัยครั้งต่อไป มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ มากขึ้น ผู้วิจัย ขอเสนอการทำวิจัยเชิงคุณภาพ หรือควรใช้เทคนิคของเครื่องมือในการวิจัยอื่นๆ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ; (2546). การใช้ SPSS for windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- กฤษกร ดวงสว่าง. (2540). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคคลในธุรกิจปิโตรเลียม. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- กฤษดา มังคะตา. (2548). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูผู้สอน ในโรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาขอนแก่น เขต1. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. เลย: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ถ่ายเอกสาร.
- จกกรรัตน์ วงศ์นาถ. (2546). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (เศรษฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ณัฐพันธุ์ เขจรันนท์; และ ฉัตยาพร เสมอใจ. (2547). การจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ส. เอเซียเพรส (1989).
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช. (2537). การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ ไทยวัฒนาพานิช.
- ธัญญลักษณ์ บรรจงแก้ว. (2548). ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสรรพากรพื้นที่ กรุงเทพมหานคร 7. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่ายเอกสาร.
- นภาพิณ โหมาศวิน. (2533). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของสมาชิกในองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์ ปริญญา มหาบัณฑิต.(รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรณี ศิริภูมิ. (2548). การศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ฟินิกซ์ พัลพ แอนด์ เพเพอร์ จำกัด (มหาชน) อำเภอลำน้ำพอง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. (บริหารการศึกษา) เลย. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย. ถ่ายเอกสาร.

- พัชรินทร์ อุณหนันท์. (2548). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการดำเนินงานผู้บริหารตัวแทนประกันชีวิต*
วิทยานิพนธ์ คณะสังคมศาสตร์ ภาควิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ภรณ์ มหามนต์. (2529). *การประเมินผลประสิทธิผลขององค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มงคล ปันตี. (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร: กรณีศึกษา ข้าราชการตำรวจของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเชียงดาว จังหวัดเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2539). *การปฏิรูปราชการและจัดการภาครัฐ: คู่มือ reengineering และ reinventing ภาครัฐ*. กรุงเทพฯ: โนเบลมีเดีย.
- วัลภา พัวพงษ์พันธุ์ (2547). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิริพงศ์ พงษ์พันธ์. (2542). *ระเบียบวิจัยธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). *องค์กรและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; สมชาย หิรัญกิตติ; และ ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.
- สมจิตต์ ต้นสกุล. (2548). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานขายเวชภัณฑ์*. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.
- สาธิต รื่นเรใจ. (2549). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน*. วิทยานิพนธ์การศึกษาดุสิตบัณฑิต (การบริหารจัดการ): ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- สุกานดา ศุภคติสันต์. (2540). *ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัย. (พัฒนาศาสตร์มนุษย). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุปนนท์ ชนะสงคราม. (2547). *ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- สัมฤทธิ์ ผิวบัวคำ. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในโรงเรียนประถมศึกษา* สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ครุศาสตร์มหาบัณฑิต. (บริหารการศึกษา). กาญจนบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. ถ่ายเอกสาร.
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (2532 ,30 ธันวาคม). ผลการวิจัย: *ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจต่องานและความผูกพันต่อองค์กรของผู้บริหารระดับกลางในธนาคารพาณิชย์ไทย*. จุฬาลงกรณ์ปริทัศน์. 30 : 32-44.
- _____. (2529). ความผูกพันต่อองค์กร. *วารสารจุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. (34 : 34-41).
- อรรรรณ อยู่คง. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทในเครือแกรนด์สปอร์ต กรุ๊ป จำกัด*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทัย นีรัญโต. (2523). *หลักการบริหารบุคคล*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- อักรินทร์ พาฬเสวด. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารินทร์ วุฒิวิระ. (2549) *ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อำนาจ แสงสว่าง. (2540). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วิสุทธิ.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน)

ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อธนาคารในด้านต่าง ๆ เพื่อจะได้นำข้อมูลไปใช้ในการศึกษาวิจัยอิสระของนักศึกษาโครงการบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ (ภาคพิเศษ) คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเพื่อผลการวิจัยเสนอต่อองค์กร เพื่อเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงงานด้านงานบริหารจัดการต่อไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่อง ตามข้อมูลส่วนตัวของท่าน

- | | | |
|--------------------|------------------|---------------|
| 1 เพศ | ชาย | หญิง |
| 2 อายุ | ต่ำกว่า 25 ปี | 25 - 33 ปี |
| | 34 - 42 ปี | มากกว่า 43 ปี |
| 3 สถานภาพ | โสด | สมรส |
| 4 ระดับการศึกษา | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 5 อายุงาน | น้อยกว่า 1 ปี | 1 - 5 ปี |
| | 6 - 10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
| 6 ตำแหน่งงาน | พนักงานสัญญาจ้าง | ชก. - ชป. |
| | บต.1 - บต. 2 | บก.1 - บก.3 |

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านแรงจูงใจ

คำชี้แจง : ท่านมีแรงจูงใจในเรื่องต่าง ๆ ต่อไปนี้น้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	ความน่าสนใจของลักษณะงานที่ท่านทำ					
2	ท่านได้รับการชมเชยเมื่อขยันทำงาน					
3	ความรู้สึกลงใจในการเป็นเจ้าของงานที่ท่านทำ					
4	งานที่ท่านทำเป็นงานที่ให้ความมั่นคง					
5	อัตราเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสม					
6	องค์กรให้การสนับสนุนและส่งเสริมต่อ ความก้าวหน้าของท่าน					
7	สภาพแวดล้อมในการทำงานของท่านมีความ เหมาะสม					
8	ท่านตั้งใจจะทำงานในองค์กรนี้ตลอดไป					
9	มีการลงโทษทางวินัยที่เหมาะสม					
10	ท่านได้รับการช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาในการ ทำงาน					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับบรรยากาศในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	ธนาคารให้ข้อมูลและทรัพยากรที่จำเป็นต่อการจัดการหน้าที่ของงานของท่านได้อย่างเหมาะสม					
2	ท่านเชื่อว่ามีโอกาสในการพัฒนาตัวเองสำหรับการทำงานในธนาคารแห่งนี้					
3	ผู้บังคับบัญชาทำหน้าที่ในการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการทำงานของ ท่านเป็นอย่างดีเยี่ยม					
4	ท่านมีความเข้าใจที่ชัดเจนเกี่ยวกับเป้าหมายและวัตถุประสงค์โดยรวมของธนาคาร					
5	ผู้บริหารระดับสูงมีภาวะผู้นำที่ดี					
6	ในส่วนของงานของท่าน ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นได้					

ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
7	ในส่วนของงานของท่าน บุคคลจะได้รับการปฏิบัติด้วยความเคารพนับถือ ไม่ว่าผลงานของเขาจะเป็นอย่างไร					
8	ผู้จัดการให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนการทำงานในส่วนงานของท่าน					

ส่วนที่ 4 : แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ปัจจัยด้านความผูกพันในองค์กร		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	ท่านห่วงใยในอนาคตของธนาคารแห่งนี้อย่างแท้จริง					
2	ท่านเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามมากกว่าปกติเพื่อให้ธนาคารแห่งนี้ประสบความสำเร็จ					
3	ธนาคารแห่งนี้เป็นแรงบันดาลใจให้ท่านทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่					
4	ท่านยินดีรับมอบหมายงานทุกอย่างเพื่อให้ได้ทำงานกับธนาคารแห่งนี้ต่อไป					
5	ท่านยินดีเป็นอย่างมากที่ได้ตัดสินใจทำงานที่ธนาคารแห่งนี้แทนที่จะเป็นที่อื่น					
6	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ท่านมีความผูกพันกับธนาคารแห่งนี้					

ส่วนที่ 5 : แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ☐ ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน		ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง
		5	4	3	2	1
1	ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน					
2	ท่านมักจะผลิตผลงานที่ดีเลิศ					
3	ปัจจุบันท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ยของคนส่วนใหญ่					
4	ท่านมักจะค้นพบวิธีการทำงานให้มีประสิทธิผลมากกว่าเดิม					
5	ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม					

ส่วนที่ 6 : แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย 4 ลงในช่อง ตามความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ถ้ามีบริษัทอื่นชักชวนให้ท่านไปทำงานโดยให้ผลตอบแทนสูงกว่าท่านจะไปหรือไม่

ไปแน่นอน : : : : : ไม่ไปแน่นอน

5

4

3

2

1

ภาคผนวก ข
จดหมายขอเชิญผู้เชี่ยวชาญ

ที่ ศร 0519.12/๑๔๑ |



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

// มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์

เนื่องด้วย นายรัฐพล ศรีกัตัญญู นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกلاسเฮ้าส์ รัชดาภิเษก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัมภ์ กุณิสร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกلاسเฮ้าส์ รัชดาภิเษก

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายรัฐพล ศรีกัตัญญู และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรวุฒิ ปัดโรตง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2664-1000 ต่อ 5730

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-217-6949, 081-255-4514



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 5730

ที่ ศธ 0519.12/๑๔๑๐

วันที่ 1/ มีนาคม 2551

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณะบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายรัฐพล ศรีศักดิ์บุญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฉัตร กุลิศร์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดดา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบตาม ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) สำนักงานอาคารกลาสเฮ้าส์ รัชดาภิเษก

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นายรัฐพล ศรีศักดิ์บุญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุรุติ ปัดไธสง)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา	ประธานกรรมการบริหาร หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เลี้ยวรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	รัฐพล ศรีกัตัญญ
วันเดือนปีเกิด	06 มกราคม 2515
สถานที่เกิด	จังหวัดนนทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	29 หมู่ 4 ตำบลเกาะเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ระบบโทรคมนาคมอาวุโส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารธนชาติ จำกัด (มหาชน) 128/22 ชั้น 3 อาคารพญาไทพลาซ่า ถนนพญาไท แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ฯ
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2541	วศบ. (วิศวกรรมโทรคมนาคม) จากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
พ.ศ. 2550	บธ.ม. (การจัดการ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ