

399.10673

๑๑๓๖๗

ปัจจัยที่เกี่วข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย

ปริญญาณพนธ์

ของ

ผอบเชียร วงศ์ภักดี

21 ก.พ. 2538

เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2537

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

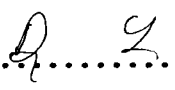
192690

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้

"ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากสำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ"

คณะกรรมการควบคุมและคณะกรรมการสอบได้พิจารณาปฏิญานพนธ์ฉบับนี้แล้ว  
เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

คณะกรรมการควบคุม

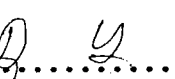
..........ประธาน

(ผศ.ดร.ชัย โยเหลา)

..........กรรมการ

(อ.สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

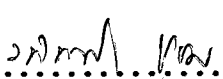
คณะกรรมการสอบ

..........ประธาน

(ผศ.ดร.ชัย โยเหลา)

..........กรรมการ

(อ.สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์)

..........กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม

(ผศ.ดร.อรพันธ์ ชุ่ม)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับปฏิญานพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ ของมหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ

..........คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.ศิริสุภา พูลสุวรรณ)

วันที่..14...เดือน..ตุลาคม...พ.ศ. 2537

## ประกาศผลการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คชฎี โยเหลา ประธานที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์สมเกียรติ ทิพย์ทัศน์ กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ที่ได้สละเวลาอย่างมากในการให้ความรู้ คำแนะนำ และตรวจแก้ไขในข้อบกพร่องต่าง ๆ ทุกขั้นตอนของการวิจัย ขอกราบขอบคุณ ผศ.ดร.อรพินท์ ชูชม กรรมการสอบปากเปล่า และเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่คำแนะนำ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการทำวิจัยครั้งนี้ และดร.ชูศักดิ์ ชัมภลิจิต ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ได้รับจากทุกท่านเป็นอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณมาไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบกราบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.พจจิต อินทสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ และคณาจารย์สถาบันทุกท่าน ตลอดจนอาจารย์ทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนาม ณ ที่นี้ ที่ได้ถ่ายทอดวิชาความรู้ แนวความคิด คำแนะนำ ด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณท่านผู้จัดการฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำเกี่ยวกับขอบเขตภาระงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกท่าน จากธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร บริษัทไทยประกันชีวิต จำกัด บริษัทกรุงเทพประกันชีวิต จำกัด ที่ให้ความร่วมมือในช่วงการหาคุณภาพของเครื่องมือ และขอขอบคุณผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทุกท่านจากธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 15 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน) ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน) ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน) ธนาคาร

แหลมทอง จำกัด (มหาชน) ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน) ที่ให้ความร่วมมือในการ  
ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี ผู้วิจัยจึงขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่ง

ทำสุดขอน้อมระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อและคุณแม่เป็นอย่างสูง ตลอดจนเพื่อน ๆ  
ทุก ๆ ท่านที่เป็นกำลังใจและให้คำแนะนำกับผู้วิจัย และบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้  
ณ ที่นี้ที่ให้ความช่วยเหลือและให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์

ผอบเกียรติ วงศ์ภักดี

## สารบัญ

บทที่

หน้า

|                                                      |    |
|------------------------------------------------------|----|
| 1 บทนำ .....                                         | 1  |
| ความเป็นมาของปัญหา .....                             | 1  |
| จุดมุ่งหมายการวิจัย .....                            | 5  |
| ประโยชน์ของการวิจัย .....                            | 5  |
| ขอบเขตการวิจัย .....                                 | 5  |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                                | 6  |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....               | 8  |
| การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม .....             | 8  |
| หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม .....                   | 9  |
| การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ..... | 13 |
| - ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน .....         | 13 |
| - ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน .....           | 14 |
| - วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน .....                | 16 |
| แนวความคิดของพฤติกรรมในองค์การ .....                 | 17 |
| ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน .....            | 19 |
| ปัจจัยทางจิต .....                                   | 19 |
| การจูงใจกับการปฏิบัติงาน .....                       | 19 |
| - ประเภทของทฤษฎีการจูงใจ .....                       | 20 |
| - ทฤษฎีความคาดหวัง .....                             | 22 |
| - องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง .....                | 23 |
| ทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน .....      | 27 |
| การสนับสนุนทางสังคมกับการปฏิบัติงาน .....            | 31 |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน .....    | 34        |
| ลักษณะทางชีวสังคม                                       |           |
| - เพศกับการปฏิบัติงาน .....                             | 38        |
| - ระดับการศึกษากับการปฏิบัติงาน .....                   | 38        |
| - อาชีพกับการปฏิบัติงาน .....                           | 39        |
| - ระยะเวลาในการทำงานกับการปฏิบัติงาน .....              | 39        |
| - รายได้กับการปฏิบัติงาน .....                          | 40        |
| กรอบแนวความคิดในการวิจัย .....                          | 43        |
| นิยามปฏิบัติการ .....                                   | 44        |
| สมมติฐานการวิจัย .....                                  | 48        |
| <b>3 วิธีดำเนินการวิจัย .....</b>                       | <b>49</b> |
| กลุ่มตัวอย่าง .....                                     | 49        |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....                        | 51        |
| การสร้างเครื่องมือ .....                                | 64        |
| การหาคุณภาพเครื่องมือ .....                             | 64        |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                               | 66        |
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                                | 66        |
| <b>4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....</b>                     | <b>67</b> |
| ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ..... | 67        |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติในการวิจัย .....     | 77        |

|                                                  |     |
|--------------------------------------------------|-----|
| <b>5 การสรุปและอภิปรายผล</b> .....               | 92  |
| สรุปผลการวิเคราะห์ .....                         | 93  |
| อภิปรายผลการวิจัย .....                          | 97  |
| ข้อเสนอแนะเพื่อทำนายและอธิบายการปฏิบัติงาน ..... | 101 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยเชิงทดลอง .....              | 102 |
| ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ .....                     | 102 |
| ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวิธีการวิจัย .....     | 105 |
| <br><b>บรรณาณกรรม</b> .....                      | 108 |
| <br><b>ภาคผนวก</b> .....                         | 120 |
| ภาคผนวก ก .....                                  | 121 |
| ภาคผนวก ข .....                                  | 130 |
| <br><b>ประวัติย่อของผู้วิจัย</b> .....           | 156 |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                                                                                                                   | หน้า |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ตารางแสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามธนาคาร .....                                                                                                                                                       | 50   |
| 2 ตารางข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                                                                                                              | 69   |
| 3 ตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา .....                                                                                                                                       | 76   |
| 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่<br>ฝึกรอบรม และลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่<br>ฝึกรอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมประเมินผลตนเอง) ..... | 78   |
| 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่<br>ฝึกรอบรม และลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่<br>ฝึกรอบรม (หัวหน้าประเมินผล) .....                  | 79   |
| 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปรในการทำนาย<br>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมประเมินผลตนเอง) .....                                                 | 80   |
| 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปรแยกเป็นรายด้าน<br>ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรม<br>(เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมประเมินผลตนเอง) .....                                | 81   |
| 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปรในการทำนาย<br>การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรม (หัวหน้าประเมินผล) .....                                                                  | 82   |
| 9 ความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานฝึกรอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมประเมินผล<br>ตนเองและหัวหน้าประเมินผล) โดยพิจารณาตามระยะเวลาและรายได้ ..                                                                 | 83   |
| 10 ความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานฝึกรอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกรอบรมประเมินผล<br>ตนเองและหัวหน้าประเมินผล) โดยพิจารณาตามระยะเวลาในการทำงานและ<br>คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรอบรม .....                      | 86   |
| 11 คะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติงานฝึกรอบรม เมื่อพิจารณาตามระยะเวลา<br>ในการทำงาน .....                                                                                                                      | 87   |

|    |                                                                                                                                                                               |     |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 12 | ความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเองและหัวหน้าประเมินผล) โดยพิจารณาตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม .....   | 88  |
| 13 | ความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเองและหัวหน้าประเมินผล) โดยพิจารณาตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ..... | 90  |
| 14 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม .....                                                                                                                     | 122 |
| 15 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม .....                                                                                                                           | 123 |
| 16 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม .....                                                                                                                | 125 |
| 17 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ....                                                                                                             | 126 |
| 18 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน .....                                                                                          | 127 |
| 19 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน .....                                                                                              | 128 |
| 20 | แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคาดหวังเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน .....                                                                                                | 129 |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                                    | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 ภาพประกอบที่ 1 แรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรม.....                                               | 17   |
| 2-3 แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ที่มีผลต่อ<br>การปฏิบัติงานฝึกอบรม..... | 84   |

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาของปัญหา

การพัฒนาองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้านั้นจะเกิดขึ้นได้ เนื่องจากการบริหารงานของทุกฝ่ายงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานทางการบริหาร 4 ประการ ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุ (Materials) และวิธีการจัดการ (Management) (สมพงษ์ เกษมนั่น. 2523 : 7) คนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญเพราะคนจะเป็นผู้ใช้ปัจจัยอื่น ๆ (วิจิตร ศรีสอาด. 2529 : 6) ในการพัฒนาบุคคลในองค์การนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการฝึกอบรมบุคลากรทุกคน คือ หน่วยงานฝึกอบรม หรือ ศูนย์ฝึกอบรม ซึ่งมีหน้าที่ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรทุกคน รวมทั้งตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้วย

เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นกลุ่มบุคคลหนึ่งที่มีความสำคัญต่อหน่วยงานเพราะเป็นกลุ่มที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือและพัฒนาบุคคลในงานต่าง ๆ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการปฏิบัติงาน ให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างมีประสิทธิภาพ หากหน่วยงานหรือองค์การมีเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ มีการปฏิบัติงานอย่างดีมีประสิทธิภาพแล้วย่อมจะช่วยให้บุคลากรกลุ่มอื่น ๆ มีคุณภาพตามไปด้วย อันจะส่งผลให้งานต่าง ๆ ของหน่วยงานบรรลุตามเป้าหมายได้เร็วขึ้น ในทางตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการปฏิบัติงานหรือการทำงานไม่ดีไม่มีประสิทธิภาพแล้วจะส่งผล ทำให้การพัฒนาบุคลากรขาดความสำคัญหรือไม่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจและหน้าที่ช่วยเหลือและพัฒนาบุคคลในงานต่าง ๆ ให้มีความรู้ ความเข้าใจ ตลอดจนทักษะให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานย่อมไม่มีประสิทธิภาพ และไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ในที่สุดองค์การก็ไม่สามารถเจริญก้าวหน้า หรือแข่งขันกับองค์การอื่นได้

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นพฤติกรรมในองค์การอย่างหนึ่ง แนดเลอร์ และ ลอร์เลอร์ (Kelly, Prince and Ashforth. 1991 : 115-116 ; citing Nadler and Lawler. 1983) อธิบายถึงรูปแบบของพฤติกรรมในองค์การโดยกล่าวว่าแรง

จงใจเป็นกระบวนการที่จะนำไปสู่พฤติกรรม โดยที่แรงจูงใจจะผลักดันให้บุคคลใช้ความพยายามของตนความพยายามเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอให้เกิดพฤติกรรมเพราะ พฤติกรรมในการทำงานนั้นเป็นผลรวมของความพยายามกับคุณลักษณะหรือความสามารถ ได้แก่ ทักษะ การได้รับการฝึกอบรม เป็นต้น เมื่อความพยายามร่วมกับคุณลักษณะหรือความสามารถจะทำให้เกิดพฤติกรรมในที่สุดก็จะได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนอาจไม่เป็นที่ต้องการของบุคคลก็ได้ กระบวนการที่คาดหวังว่าพฤติกรรมนำมาสู่ผลตอบแทนนั้นจะส่งผลสะท้อนกลับไปยัง แรงจูงใจของบุคคล

จากการวิจัยที่ใช้แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังพบว่า สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ โดยทฤษฎีนี้สามารถทำนายความเชื่อที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนกับความคาดหวังว่าเป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่ดีที่สุด มากกว่าความพึงพอใจ (Kelly, Prince and Ashforth. 1991 : 115-116 ; citing Nadler and Lawler. 1983)

แรงจูงใจดังที่กล่าวมานี้ถือว่าเป็นปัจจัยทางจิตประการแรกที่จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งอาจจะมีปัจจัยทางจิตอื่นที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้เช่นเดียวกัน ได้แก่ ทักษะคติ เนื่องจากทักษะคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล ย่อมเป็นเครื่องแสดงว่าเขามีความรู้ทางด้านที่ดีหรือไม่ดีเกี่ยวกับสิ่งนั้นมากน้อยเพียงใด และเขามีความรู้ลึกซึ้งหรือไม่มากน้อยเพียงใด ทักษะคติของบุคคลต่อสิ่งนั้นจึงเป็นเครื่องทำนายว่าบุคคลนั้นมีการกระทำต่อสิ่งนั้นไปในทางองใดด้วย ฉะนั้น การทราบทักษะคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทำนายการกระทำของบุคคลได้ (ดวงเดือน พันธุมนาวิน. 2523 : 2) จากการวิจัยของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) พบว่าครูที่มีทักษะคติที่ดีต่อการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีนอกจากนี้ยังพบว่า ทักษะคติต่อการงานและการสนับสนุนทางสังคมร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้เป็นอย่างดี ลูห์แมน (Luhman. 1990 : 2302 - 2303) ก็ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมและการควบคุมบุคคลในเรื่องความเครียดในงาน และพฤติกรรมการทำงานพบว่า การสนับสนุนทางสังคมส่งผลต่อความเครียดในงาน และพฤติกรรมการทำงาน โดยในการศึกษาดังนี้เป็นพนักงานโรงงานจำนวน 303 คน

จากการศึกษาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมพัฒนาชุมชน (ทนงศักดิ์ คุ่มไชนะ. 2532) พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะที่จำเป็น คือ ด้านความ

ความสามารถ บุคคลลักษณะ คุณธรรม และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณลักษณะต่างกัน จะมีคุณภาพต่างกัน คุณภาพในที่นี้หมายถึง คุณลักษณะประจำตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม จากการรวบรวมข้อมูลของสมาชิกสมาคมนักฝึกอบรมในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ผ่าน "หลักสูตรการอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม" นั้นให้ความสำคัญกับเนื้อหา ในส่วนของจรรยาบรรณของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมน้อยที่สุด และนอกจากนี้ยังพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมยังขาดการพัฒนาตนเองในแง่เพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และคุณธรรมต่าง ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ (Clement. 1978 : 10 - 12) นอกจากนี้ ทองฟู ชินะโชติ (2531 : 146) กล่าวว่า หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับตัวของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เช่น ขาดทักษะในการทำงาน แล้วยอมทำให้การปฏิบัติงานนั้นไม่เกิดประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้และ เครือวัลย์ ล้อมภิชาติ (2531 : 24) กล่าวถึง การคัดเลือกบุคคลให้เหมาะสมกับงานฝึกอบรมและพัฒนาว่า เป็นเรื่องที่สำคัญขององค์การการฝึกอบรมและการพัฒนา แต่มีหลายองค์การดำเนินการสรรหาอย่างไม่เป็นจริงจึงเพียงแต่พบว่า บุคคลที่มีทักษะในการพูด สนใจพบปะและพูดในที่ชุมชนหรือกลุ่มก็สามารถเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ ซึ่งเป็นการเข้าใจผิด บุคคลที่พูดเก่งมิได้หมายความว่า จะเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ดีได้ ดังนั้นเกณฑ์ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือ ต้องมีความรู้และทักษะในการฝึกอบรม (50 %) มีความสามารถในการใช้หลักและเทคนิคการฝึกอบรมและพัฒนา (20 %) สามารถทำงานด้านหาความจำเป็นในการฝึกอบรมและประเมินผล (20 %) และสุดท้ายมีบุคลิกที่ดี (10 %)

ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่น่าจะมีผลต่อการปฏิบัติงานนั้นน่าจะมาจากปัจจัยภายนอกที่เป็นมูลเหตุจูงใจ ได้แก่ เงินเดือนหรือรายได้ งานวิจัยของวิลเลียม (Williams. 1993 : 3637) พบว่าลูกจ้างที่มีรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มผู้บริหารโรงเรียน 225 คน พบว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีระยะเวลาในการทำงานมากและมีรายได้มากจะมีการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับขนาดขององค์การที่แตกต่างกันนั้นจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน (มาริส สิงหนต. 2533)

นอกจากนี้ปัจจัยอื่นที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน คือ เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน วิเคราะห์ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงานต่างกันจะทำให้มีการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยศึกษาในกลุ่มผู้บริหาร 107 คน ลูกจ้าง 229 คน รวม 336 คน ในรัฐออร์ริกอร์น และวอลชิงตัน (Williams, Albert Edward. 1993 : 3673 - 3674) ส่วนอายุที่ต่างกันจะทำให้การปฏิบัติงานต่างกัน โดยผู้ที่มียุมากกว่าจะมีการปฏิบัติงานดีกว่า (อรุณศรีวรรณชาติ. 2529 ; ชานนท์ บุรี. 2535)

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาในกลุ่มสถาบันการเงิน โดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทย เนื่องจากเป็นสถาบันหนึ่งที่มีความสำคัญและสนใจในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เช่นให้มีการจัดตั้งงานพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ กำหนดที่พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ให้การฝึกอบรมบุคคลากรของธนาคารให้มีความรู้ความสามารถในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันนำไปสู่ความก้าวหน้าขององค์การ ดังนั้นกลุ่มบุคคลที่มีหน้าที่โดยตรง คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยทั้ง 15 แห่ง

การศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมครั้งนี้จึงศึกษาตามแนวความคิดของ แนนเดอร์ และลอว์เลอร์ โดยมีการประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับประชากรที่ทำการศึกษ โดยศึกษาตัวแปรในกลุ่มต่างๆ ดังนี้

1. ปัจจัยทางจิต คือ แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ทิศนคติต่อการทำงานด้านการฝึกอบรม การสนับสนุนทางสังคม
2. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านลักษณะส่วนบุคคล
3. ลักษณะทางชีวสังคม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้

ตัวแปรต่าง ๆ เหล่านี้ ต่างก็เป็นปัจจัยที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานทั้งสิ้นและจากการศึกษานี้จะนำมาเป็นแนวทางในการพัฒนาลักษณะต่างๆ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นปัจจัยที่จะพัฒนาบุคลากรในองค์การต่อไป

ศาสตราจารย์ ดร. วิมลวรรณ วัฒนศิริกุล  
อาจารย์ ดร. วิมลวรรณ วัฒนศิริกุล  
อาจารย์ ดร. วิมลวรรณ วัฒนศิริกุล

### จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนาศของปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนาศการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

### ประโยชน์ในการวิจัย

1. ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชา เช่น ผู้อำนวยการศูนย์ฝึกอบรม หัวหน้าศูนย์ฝึกอบรม เป็นต้น ในการพัฒนาปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
2. ผลการวิจัยเพื่อให้หน่วยงานที่สรรหาบุคคลได้ทำการสรรหาบุคคลที่เหมาะสมกับงานฝึกอบรม

### ขอบเขตการวิจัย

#### ประชากร

ประชากรในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่กำลังปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน

#### ตัวแปรที่ใช้ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

##### 1.1 ปัจจัยทางจิต

- แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง
- ทักษะติดต่อการทำงานด้านการฝึกอบรม
- การสนับสนุนทางสังคม

### 1.2 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

- ด้านความรู้
- ด้านความสามารถ
- ด้านลักษณะส่วนบุคคล

### 1.3 ลักษณะทางชีวสังคม

- เพศ
- อายุ
- ระดับการศึกษา
- ระยะเวลาในการทำงาน
- รายได้

## 2. ตัวแปรตาม ได้แก่ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ธนาคารพาณิชย์ไทย หมายถึง ธนาคารที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธนาคารพาณิชย์ตาม พ.ร.บ.การธนาคารพาณิชย์ (ฉบับที่2) พ.ศ.2522 มาตราที่ 4 ได้ให้คำจำกัดความเกี่ยวกับการธนาคารพาณิชย์ว่า หมายถึงการประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลาอันกำหนดไว้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้เงิน ซื้อขายเงินปรีวรรคต่างประเทศ เป็นต้น

2. ขนาดของธนาคาร หมายถึง การแบ่งขนาดของธนาคารตามยอดสินทรัพย์รวม ณ 31 กรกฎาคม 2536 เป็นเกณฑ์ในการแบ่งดังนี้

2.1 ธนาคารขนาดใหญ่ ได้แก่ธนาคารที่มียอดสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 60 พันล้านบาท

ขึ้นไป ของจำนวนสิทธิ์ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทย รวมกันมีจำนวน 6 ธนาคาร คือ

- ก. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- ข. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- ค. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- ง. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- จ. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- ฉ. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2.2 ธนาคารขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารที่มียอดสินทรัพย์รวมตั้งแต่ 40 - 60

พันล้านบาท ของจำนวนสิทธิ์ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทย รวมกัน จำนวน 6 ธนาคาร คือ

- ก. ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)
- ข. ธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ จำกัด (มหาชน)
- ค. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)
- ง. ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)
- จ. ธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน)
- ฉ. ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน)

2.3 ธนาคารขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารที่มียอดสินทรัพย์รวมไม่เกิน 40 พันล้านบาท

ของจำนวนสิทธิ์ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทย รวมกัน จำนวน 3 ธนาคาร

- ก. ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน)
- ค. ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน)
- ข. ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน)

(ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2536)

3. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านการดำเนินการฝึกอบรม  
อยู่ในศูนย์ฝึกอบรมธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง ได้แก่ เจ้าหน้าที่ในหน่วยปฏิบัติการ  
ฝึกอบรม หน่วยอบรม เป็นต้น

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมนั้น มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องอยู่หลายด้าน ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานฝึกอบรม ได้แก่ ปัจจัยทางจิตกับการปฏิบัติงานฝึกอบรม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับการปฏิบัติงานฝึกอบรม ลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานฝึกอบรม ในแต่ละหัวข้อนี้มีรายละเอียดต่อไป

#### การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

การฝึกอบรมเป็นหน้าที่หนึ่งในการบริหารงานบุคคลและเป็นหน่วยงานที่สำคัญต่อการ เพราะการบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่ทำให้ได้คน ใช้งานและบำรุงรักษาคนที่มีประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ให้มีจำนวนที่พอเพียงและเหมาะสม การบริหารงานบุคคลมีหน้าที่ทางด้านการรับสมัคร การคัดเลือก การฝึกอบรมและพัฒนา การรักษาวินัย การให้สวัสดิการ และการโยกย้ายหรือเลื่อนตำแหน่งของบุคคลในองค์การ (เสนาะ ดิเฮาว์. 2534 : 1)

การฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการพัฒนาบุคคลในองค์การอย่างหนึ่ง โดยที่จัดขึ้นเพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และการเพิ่มทักษะและความชำนาญเพื่อลดความสูญเสียอันเกิดจากการขาดทักษะและความชำนาญนั้น ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลเพื่อให้เกิดประโยชน์ตามความประสงค์ของหน่วยงาน และให้การทำงานอย่างเหมาะสมตามวัตถุประสงค์อย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะ เพื่อให้สามารถทำงานในปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้นตามความต้องการขององค์การ (มัลลี เวชชาชีวะ. 2524 : 49 ; ปรีชา ศรีวัลย์. 2525 : 7 ; เริงลักษณะ วิจารณ์. 2529 : 8 ; พยอม วงศ์สารศรี. 2530 : 195 ; ชำนาญ อัจฉริย. 2533 : 26)

### หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ในส่วนหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้ทำการศึกษาจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดดังนี้ คือ

หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง ภาระกิจด้านการฝึกอบรมที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะต้องปฏิบัติเพื่อให้งานด้านการฝึกอบรมนั้นบรรลุเป้าหมายตามที่ได้วางไว้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พอจะสรุปได้ว่า หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นผู้ชำนาญการเรียนรู้ (Learning Specialist) โดยมุ่ง
  - การพัฒนาหลักสูตร
  - การจัดเตรียมเอกสารอบรม
  - การประเมินผลและติดตามผลการฝึกอบรม
  - เป็นผู้บรรยาย และถ่ายทอดข่าวสารภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานเกิดทัศนคติที่ดี
2. เป็นผู้บริหารโครงการฝึกอบรม (Administrator) โดยมุ่งที่
  - การจัดดำเนินการฝึกอบรม
  - การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกและงบประมาณ ตลอดทั้งวัสดุอุปกรณ์ทางการฝึกอบรม
  - การสร้างสัมพันธภาพกับผู้เกี่ยวข้อง
3. เป็นผู้แก้ปัญหา (Problem Solving) โดยมุ่งที่
  - การกำหนดนโยบายการฝึกอบรม
  - วางแผนควบคุมการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคคล
  - จัดปัญหา การฝึกอบรม และช่วยเหลือให้คำแนะนำในฝ่ายพัฒนาบุคคล
  - ประสานงานกับผู้บริหารบุคคล และหน่วยงานอื่น ๆ
4. เป็นผู้วิเคราะห์องค์การ วิเคราะห์งาน ทั้งภายในและภายนอก ตลอด

จนปัญหาต่าง ๆ เพื่อหาความจำเป็นในการฝึกอบรม (ชจรศักดิ์ หาญณรงค์. 2523 :

47 ; นิคม จันทรวิทุร. 2529 : 46 - 47; ชาญชัย อาจินสมาจาร. 2533 : 26-29)

เครือข่าย ลุ่มภูเขาศรี (2531 : 20 - 22) ที่กล่าวถึง หน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
มีงานหลัก 4 หน้าที่คือ การบริหารงานฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การจัดหลักสูตร และการเป็น  
วิทยากรในการฝึกอบรม

ทองศักดิ์ คัมภีร์น้ำ (2532 : 17 - 21) ได้ศึกษาคุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
กรมพัฒนาชุมชน และจัดกลุ่มหน้าที่ไว้ 5 ประการ คือ หน้าที่จัดการโครงการฝึกอบรม หน้าที่  
ผู้บริหารการฝึกอบรม หน้าที่ผู้สอนหรือวิทยากร หน้าที่ผู้ชำนาญการเรียนรู้ และหน้าที่ในฐานะ  
ที่ปรึกษา

สำหรับศูนย์ฝึกอบรมและพัฒนา ธนาคารนครหลวงไทย แบ่งออกเป็น 2 ส่วน 7 หน่วยงาน  
คือ

1. ส่วนฝึกอบรม ประกอบด้วยหน่วยอบรม 3 หน่วย
2. ส่วนบริหารการฝึกอบรม ประกอบไปด้วยหน่วยต่าง ๆ 4 หน่วย ได้แก่ หน่วย  
พัฒนาการอบรม หน่วยประเมินผลการอบรม หน่วยบริการอบรม หน่วยบริหารงานกลาง

หน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ส่วนฝึกอบรม อันประกอบด้วยหน่วย  
อบรม 3 หน่วย มีหน้าที่ในการดำเนินการฝึกอบรม ดังนี้

1. จัดทำตารางโครงการฝึกอบรม (Program Schedule) ในแต่ละปีให้สอดคล้อง  
กับความต้องการและเป้าหมายการดำเนินงานของธนาคาร
2. ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อติดต่อวิทยากรทั้งภายในและภายนอก  
และผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการที่กำหนดไว้ รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดอบรม
3. จัดเตรียมงบประมาณในการฝึกอบรมให้เพียงพอ ดำเนินการขออนุมัติค่าใช้จ่าย  
และควบคุมให้อยู่ภายในงบประมาณที่ได้รับอนุมัติ
4. จัดเตรียมสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการฝึกอบรม
5. จัดทำเอกสาร คำรา สื่อการเรียน การสอน ประกอบการฝึกอบรม  
ตามโครงการของแต่ละหลักสูตร
6. ควบคุมดูแลการจัดดำเนินการฝึกอบรมทั้งกระบวนการ รวมทั้งการทำกิจกรรม  
เสริมในระหว่างการฝึกอบรม เพื่อสร้างบรรยากาศที่ดี และเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตาม  
เป้าหมาย

7. ศึกษาเทคนิคและวิชาการใหม่ ๆ เพื่อพัฒนารูปแบบของการจัดอบรมให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ และนโยบายของธนาคาร
8. พิจารณาคัดเลือกพนักงานที่สมควรได้รับทุนการศึกษา และดูงานในประเทศและต่างประเทศ
9. ประสานงานและร่วมมือกับสถาบันการศึกษา สมาคม หน่วยงานของรัฐบาลและรัฐวิสาหกิจ เกี่ยวกับการส่งพนักงานไปอบรมภายนอกหรือ ร่วมรับฟังการบรรยาย
10. บันทึกประวัติ และจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการเข้ารับการอบรมของพนักงาน
11. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(ธนาคารนครหลวงไทย. 2535 : 3 - 4)

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด ในส่วนวางแผนและปฏิบัติการฝึกอบรม มีรายละเอียดดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับวิทยากร ผู้เข้ารับการอบรม และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อจัดเตรียมการฝึกอบรม ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวก
2. จัดทำหมายกำหนดการฝึกอบรม ดำเนินการฝึกอบรม รวมทั้งต้อนรับ ดูแล วิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม
3. ประเมินการค่าใช้จ่ายในแต่ละหลักสูตร หรือโครงการฝึกอบรม
4. รับผิดชอบดูแล ตรวจสอบการเบิก-จ่าย งบประมาณของศูนย์ฝึกอบรม
5. ให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ฝ่ายงานต่างๆที่ประสงค์ขอใช้สถานที่ของศูนย์
6. รวบรวมข้อมูล ช่วยวิเคราะห์หาความจำเป็นและความต้องการในการฝึกอบรม
7. ปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

(นิเวศน์ บัวคอม .2536)

จากรายละเอียดที่เกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารข้างต้นนั้น เมื่อพิจารณาแล้วมีความสอดคล้องกับ หน้าที่และความรับผิดชอบของ ไตรรัตน์ โภคผลาภรณ์ (2531:436-441) โดยแบ่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการฝึกอบรมโดยตรง เป็น 2 ด้านดังนี้

## 1. หน้าที่ดำเนินการโครงการฝึกอบรม

ดำเนินการในหน้าที่ที่เกี่ยวกับการสนับสนุนโครงการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ

การประสานงาน และการควบคุมให้การจัดการฝึกอบรมบรรลุตามเป้าหมายมีรายละเอียดต่าง ๆ ดังนี้

### 1.1 วางแผนการจัดกระบวนการในการฝึกอบรม

1.1.1 จัดทำ เสนอขออนุมัติ และเสนอของบประมาณ

1.1.2 จัดทำตารางอบรม

1.1.3 จัดทำหนังสือเชิญต่าง ๆ เช่น หนังสือเชิญวิทยากรและหนังสือขอคุณวิทยากร หนังสือแจ้งต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม หนังสือแจ้งผู้เข้ารับการฝึกอบรม และมอบตัวผู้เข้ารับการฝึกอบรม ฯลฯ

1.1.4 จัดทำกำหนดการและข้อควรปฏิบัติแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรม

1.1.5 จัดทำเอกสารและคู่มือในการฝึกอบรม และใบลงทะเบียน

1.1.6 ร่างหนังสือต่าง ๆ ข้างต้นให้กรรมการพิมพ์และดำเนินการส่งต่อไป

1.1.7 กำหนดและจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในระหว่างการฝึกอบรม รวมทั้งเครื่องมือวัสดุทัศนูปกรณ์

1.1.8 จัดสภาพแวดล้อม เช่น ห้องฝึกอบรม ให้อำนวยความสะดวกการเรียนรู้ของผู้เข้ารับการฝึกอบรม

### 1.2 จัดการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 ติดต่อวิทยากรเป็นการภายใน เกี่ยวกับหัวข้อที่จะบรรยายรวมทั้งยืนยัน วัน เวลา สถานที่ หรือรถที่จะไปรับวิทยากรตามตารางอบรมที่ได้จัดไว้

1.2.2 ติดต่อกับต้นสังกัดของผู้เข้ารับการฝึกอบรม และผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อยืนยัน วัน เวลา สถานที่ ในการฝึกอบรม

1.2.3 ติดต่อฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องในหน่วยงาน อาทิ ฝ่ายทัศนูปกรณ์ หรือฝ่ายสนับสนุนการฝึกอบรม เพื่อเตรียมทัศนูปกรณ์ แฟ้มเอกสารสำหรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ฯลฯ ใช้ในระหว่างการฝึกอบรม

#### 1.2.4 ติดต่อประสานงานอย่างใกล้ชิดเพื่อทราบปัญหาและพิจารณาแก้ไข

1.3 ต้อนรับวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม แนะนำวิทยากรต่อผู้เข้ารับการฝึกอบรม ควบคุมให้เป็นไปตามตาราง ตลอดจนบริการต่าง ๆ ที่อำนวยความสะดวกและส่งเสริมกระตุ้นให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมเกิดการเรียนรู้ รวมทั้งส่งวิทยากรเมื่อเสร็จสิ้นการบรรยาย

#### 1.4 จัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรม

1.5 รวบรวมเอกสารสำคัญ เข้าแฟ้มเอกสารให้เรียบร้อย เช่น รายละเอียดของโครงการ งบประมาณ และค่าใช้จ่าย รายชื่อผู้เข้าอบรม รายชื่อวิทยากรสรุปประเมินผลโครงการฝึกอบรม

### 2. หน้าที่ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม

เป็นหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อนำผลนั้นไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนา การฝึกอบรมต่อไป มีรายละเอียดดังนี้ คือ ทำการดำเนินการสอบโดยดำเนินการสอบในแต่ละหัวข้อหรือดำเนินการแจกแบบประเมินผลโครงการฝึกอบรม เช่น แบบประเมินผลด้านวิทยากร ด้านสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ข้อคิดเห็นต่างๆ เพื่อส่งกลับไปยังหน่วยประเมินผล เพื่อใช้ในการปรับปรุงการฝึกอบรมต่อไป

สำหรับการศึกษาค้นคว้าวิจัยได้สอบถามกับผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารเกี่ยวกับหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของธนาคารมีหน้าที่และความรับผิดชอบเป็นไปตามเกณฑ์ของไตรรัตน์ โภคผลาภรณ์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้เกณฑ์การแบ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของไตรรัตน์ โภคผลาภรณ์ นำมาสร้างแบบสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

#### การประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

##### ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ภิญโญ สาร (2517 : 425) ให้ความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ของบุคลากร และเป็นการประเมินสมรรถภาพของบุคลากรไปด้วยในตัวอันเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชา

เกศินี หงสนันท์ (2530 : 17 - 18) ได้ให้ความหมายเพิ่มเติมว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานหรือการประเมินผลบุคคลนั้น หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานและศักยภาพของบุคคล เพื่อการพัฒนาอย่างเป็นระบบซึ่งการประเมินผลบุคคลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับการวางแผนกำลังคน เพื่อการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โอน ย้าย ตามความเหมาะสม และในการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีการเทียบระหว่างผลงานของบุคคลกับมาตรฐานที่กำหนดไว้สำหรับหน้าที่ในตำแหน่งนั้น ๆ โดยอาศัยความร่วมมือกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ปฏิบัติ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการควบคุมตรวจสอบปริมาณงานและคุณภาพ รวมทั้งเพื่อสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การ และเพื่อพัฒนาบุคคลต่อไปในอนาคต (ประยัส เปี่ยมสมบูรณ์. 2532 : 1 - 9) นอกจากนี้ อรุณ รักธรรม (2531 : 675) กล่าวถึงการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น หมายถึงการวัดผลงานหรือคิค่าหรือประเมินงานของบุคคล เพื่อจะได้ทราบความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การงานของบุคคลนั้นเอง อาจกล่าวได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ วิธีการประเมินผลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญที่สุดอย่างหนึ่งของผู้เป็นหัวหน้างาน ทั้งนี้โดยถือหลักว่าเมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปปฏิบัติแล้วย่อมจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าดีหรือไม่เพียงไร (ชลิดา ศรีมณี. 2526:176)

สรุปได้ว่า การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นหมายถึง การประเมินผลการทำงานของพนักงานตามหน้าที่ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการพัฒนาบุคคล โดยเป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาโดยตรงในการดำเนินการประเมิน

#### ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถสรุปได้ 3 ประเภท ดังนี้

1. การประเมินผลที่มุ่งเน้นคุณลักษณะหรือคุณสมบัติส่วนบุคคล (Traits of Individual) โดยมุ่งเน้นที่คุณลักษณะส่วนบุคคลและบุคลิกภาพของผู้ถูกประเมินเป็นสำคัญ ซึ่งในช่วงแรกนั้นมีความเชื่อว่าลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ เหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ใช้วัด เช่น ความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ เป็นต้น

2. การประเมินผลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงาน โดยลดความสนใจในการประเมินผลที่เคย

เป็นในเรื่องคุณลักษณะส่วนบุคคลลงไป โดยหันมาพิจารณาความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เช่น พนักงานคนหนึ่งพูดน้อย อึดน้อย แต่ทำงานดีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ก็สมควรที่จะได้รับรางวัลและความก้าวหน้า เป็นต้น รูปแบบการประเมินผลนี้ จึงถูกปรับให้เข้ากับหน้าที่ต่าง ๆ ที่บุคคลหรือพนักงานต้องกระทำ

3. เป็นประเภทสุดท้ายของการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งเน้นการจัดการตามวัตถุประสงค์ของงานหรือ MBO (Management by Objectives) ซึ่งการประเมินผลโดยวิธีการนี้ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชานั้นจะทำการตกลงกัน และตั้งวัตถุประสงค์ในการทำงานร่วมกัน ข้อตกลงและ วัตถุประสงค์ร่วมกันนี้จะนำไปสู่มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไปในอนาคต ( เรืองศักดิ์ ปานเจริญ. 2530 : 26-27; ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. 2532 : 17 - 18 )

จากความหมายและประเภทของการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่าเป็นการประเมินผลการทำงานของพนักงานตามหน้าที่ ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์การและการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน จะเป็นประเภทของการประเมินผลที่มุ่งเน้นการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นส่วนใหญ่

สมิธ (Smither. 1988 : 165 - 166) กล่าวว่า ความลำเอียงของผู้ประเมินอาจเกิดจาก เพศ ซึ่ง เทย์นอร์ ได้ทำการศึกษาพบว่าเพศหญิงโดยทั่วไปจะประเมินผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าเพศชาย (Smither. 1988 : 165 ; citing Taynor. 1973) ในทางตรงกันข้ามปีเตอร์และคนอื่น พบว่าเพศหญิงจะประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าเพศชาย (Smither. 1988 : 165 ; citing Peter and others. 1984) จะเห็นว่าเพศของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินมีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่ายังไม่มีข้อพิสูจน์ที่ชัดเจนก็ตาม ส่วนเชื้อชาติ จากการศึกษาโดยใช้การวิเคราะห์แบบอภิมาน (Meta - Analysis) พบว่าเชื้อชาติมีผลในการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งของผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินผล (Smither. 1988 : 166 ; citing Johnson. 1973 ; Kraiger and Ford. 1985) นอกจากนี้ยังเกิดจาก อายุ ประสบการณ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน, ภูมิหลังของครอบครัว และศาสนา เป็นต้น

### วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานในองค์การมีหลายวิธีด้วยกัน แต่ละวิธีถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องและเหมาะสม กับลักษณะงานที่แตกต่างกันออกไป เช่น การให้คะแนนตามลำดับ (Graphic Rating Scale) การเรียงลำดับ (Rank Order Method) การตรวจสอบรายการ (Checklist Method) วิธีการประเมินผลโดยยึดวัตถุประสงค์ (Management by Objective or MBO) วิธีมาตรา ส่วนประเมินค่า (Rating - Scale) เป็นต้น

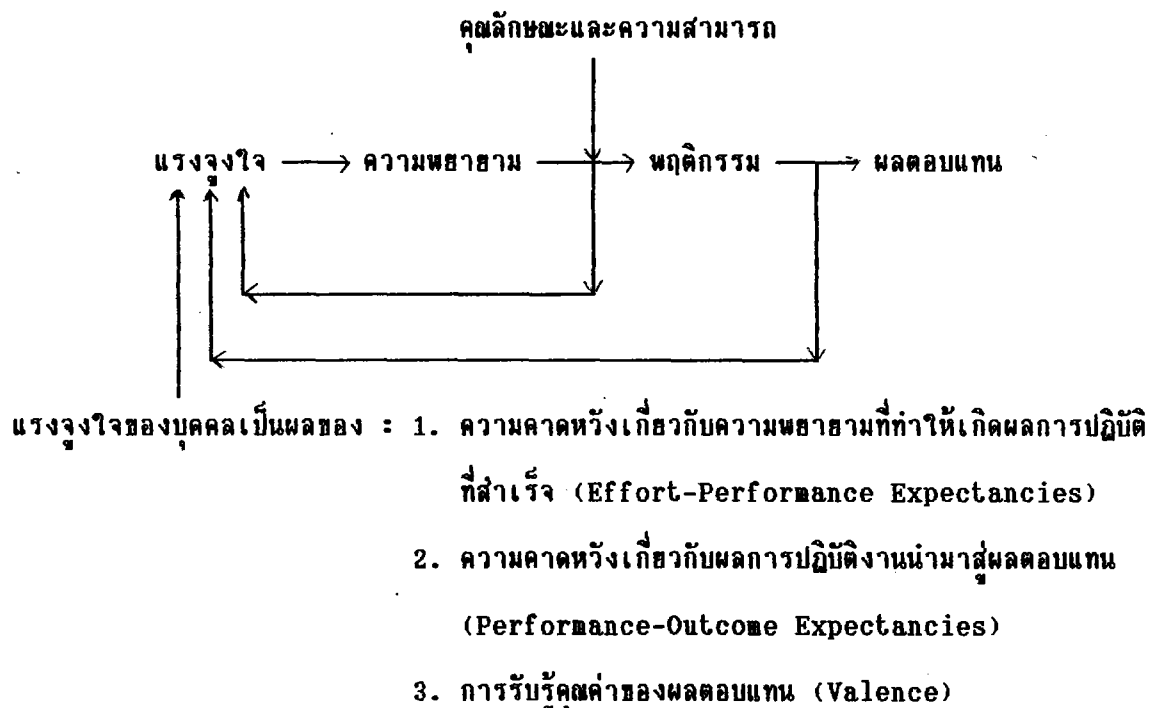
ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้มาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ในการวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง การทำงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ได้รับ มอบหมาย โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ผู้ดำเนินโครงการฝึกอบรมและผู้ดำเนินการประเมินผลการ ฝึกอบรมในการวิจัยนี้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ซึ่งวิธีการ ดังกล่าวเป็นวิธีการที่ช่วยวัดผลการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมตามหน้าที่หรือขอบเขตภาระหน้าที่ได้ มากรวมทั้งมีความสะดวกและสามารถสร้างแบบสอบถามเองได้ ตลอดทั้งเป็นการประหยัดเวลา และค่าใช้จ่าย

วิธีการนี้ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างต่อเนื่อง มาตรา ประเมินค่านี้นี้จะมีระยะห่างที่จัดไว้ เช่น บ่อยครั้งที่สุดจนถึงไม่เคยปฏิบัติเลย เป็นต้น วิธีการนี้ ทำให้เข้าใจการปฏิบัติงานของบุคคลได้มาก และเป็นวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีมา นานที่สุดและนิยมใช้มากที่สุดผู้ประเมินจะได้รับแบบประเมินที่มีมาตราวัดของการประเมินใน เรื่องต่าง ๆ จากสูงสุดไปถึงต่ำสุด และผู้ประเมินก็จะทำการประเมินผลการปฏิบัติงานลงไป ยิ่งมาตรวัดถึงแม้ว่าวิธีการประเมินผลโดยใช้มาตรวัดจะมีความสะดวกและง่ายต่อการปรับปรุง แต่ก็มีข้อควรระวังเกี่ยวกับระยะห่างของมาตรวัดด้วย ถ้ามาตรวัดมีความละเอียดมากก็ย่อม วัดได้ดีกว่ามาตรวัดที่มีความหยาบ นอกจากนี้ยังจะต้องอธิบายเกี่ยวกับมาตรวัดให้เข้าใจด้วย เช่น มีความรับผิดชอบมากที่สุด กับ มีความรับผิดชอบมากควรจะอธิบายและนิยามไว้ (Smith, 1988 : 169) สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นผู้ประเมินผลการ ปฏิบัติงาน

### แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมในองค์การ

ดังที่กล่าวมาแล้วว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึงการทำงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ได้รับมอบหมาย โดยแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ ผู้ดำเนินการโครงการฝึกอบรมและผู้ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม ซึ่งถือว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นพฤติกรรมในองค์การอย่างหนึ่ง แนวความคิดที่อธิบายถึงรูปแบบของพฤติกรรมในองค์การนั้นคือแนวความคิดของแนดเลอร์และลอว์เลอร์ (Kelly, Prince and Ashforth. 1991 : 115-116 ; citing Nadler and Lawler. 1983) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นกระบวนการที่นำไปสู่พฤติกรรม โดยมีรายละเอียด ดังนี้.-

แนวความคิดที่อธิบายถึงรูปแบบพฤติกรรมในองค์การนั้นมาจากแรงจูงใจของแนดเลอร์และลอว์เลอร์ (Kelly, Prince and Ashforth. 1991 : 115-116 ; citing Nadler and Lawler. 1983)



ภาพประกอบ 1 แรงจูงใจที่มีต่อพฤติกรรม (The basis motivation - behavior sequence)

จากภาพประกอบข้างต้นอธิบายว่า แรงจูงใจจะผลักดันให้บุคคลใช้ความพยายาม ความพยายามเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ พฤติกรรมในการทำงานนั้นเป็นผลรวมของความพยายามร่วมกับคุณลักษณะและความสามารถ ได้แก่ ทักษะ การได้รับฝึกอบรม เป็นต้น เมื่อความพยายามร่วมกับคุณลักษณะและความสามารถจะทำให้เกิดพฤติกรรม ในที่สุดก็จะได้รับผลตอบแทน ซึ่งผลตอบแทนอาจจะไม่เป็นสิ่งที่ต้องการของบุคคลก็ได้ กระบวนการที่คาดหวังว่าพฤติกรรมนำมาสู่ผลตอบแทนนั้นจะส่งผลสะท้อนกลับไปยังแรงจูงใจของบุคคล

เพื่อความเข้าใจในรูปแบบของแนคเลอร์และลอร์เลอร์ตามภาพประกอบข้างต้น จะให้นิยาม องค์ประกอบแต่ละตัวดังนี้.-

1. แรงจูงใจ แรงจูงใจของบุคคลเป็นผลของ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม นำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( $E \rightarrow P$ ) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานและความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน ( $P \rightarrow O$ ) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน และการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) หมายถึงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ การให้ความสำคัญ ความพอใจหรือไม่พอใจของบุคคลที่มีต่อผลตอบแทน

2. ความพยายาม เป็นการกระทำโดยมีเจตนาเพื่อกำหนดให้การปฏิบัติงานเกิดผลสำเร็จ

3. คุณลักษณะและความสามารถ เป็นลักษณะของบุคคล ดังเช่น สติปัญญา ทักษะ ลักษณะบุคลิก ซึ่งคุณลักษณะและความสามารถจะเป็นตัวกำหนดขอบเขตหรือข้อกำหนดในการปฏิบัติงานของบุคคล

4. พฤติกรรม ในงานวิจัยนี้หมายถึงการปฏิบัติงานเป็นระดับของผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน เป็นผลมาจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับคุณลักษณะและความสามารถ

5. ผลตอบแทนหรือรางวัล เป็นสิ่งที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน รางวัลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ รางวัลที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ จากหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ระบบการให้ผลตอบแทนขององค์กร เป็นต้น และรางวัลหรือผลตอบแทนที่มาจากตัวบุคคลนั้นเองมาจากภายในบุคคล ได้แก่ ความรู้สึกประสบความสำเร็จ การเห็นคุณค่าของตนเอง ความสัมพันธ์พล เป็นต้น นอกจากนี้บุคคลจะพิจารณารางวัลที่ได้รับแล้วยังต้องนำรางวัลที่ตนเอง

ได้มาเปรียบเทียบกับกรปฏิบัติงานว่าเหมาะสมเพียงใด ซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลกลับไปยังแรงจูงใจของบุคคล (Steers and Porter. 1983 : 74-76)

แรงจูงใจของบุคคลตามแนวความคิดของแนคเลอร์และลอร์เลอร์เป็นผลมาจากความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามที่ทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จ และการปฏิบัติงานนำไปสู่ผลตอบแทนรวมถึงการรับรู้คุณค่าของรางวัลซึ่งตรงกับแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ดังจะนำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับแรงจูงใจต่อไป

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยนั้นยังพบว่า นอกจากแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานแล้วยังมีตัวแปรอื่น ได้แก่ ทักษะต่อการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานอีกด้วย เพราะการทราบทัศนคติของบุคคลย่อมช่วยให้สามารถทำนายการกระทำของบุคคลได้ และการทำงานนั้นไม่สามารถทำให้ประสบผลสำเร็จได้คนเดียว ต้องอาศัยการสนับสนุนและความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ครอบครัว เพื่อนทั่วไปของบุคคลนั้นจึงจะสำเร็จได้ด้วยดี ทั้งนี้รวมไปถึงคุณสมบัติของบุคคล เช่น ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคคลอีกด้วย

### ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

#### ปัจจัยทางจิตกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยทางจิตนั้นนับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่พบว่ามีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานและจากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ทักษะต่อการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมต่างก็มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ดังต่อไปนี้

#### การจูงใจกับการปฏิบัติงาน

โดยทั่วไปแล้วมนุษย์มิได้ทำงานอย่างเต็มความสามารถเสมอไป การจูงใจเพื่อให้ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ทำให้บุคคลต้องการปฏิบัติงานและทำด้วยความเต็มใจ (ชงชัย สันติวงษ์. 2531 : 54-55) ดังนั้นการจูงใจเพื่อให้บุคคลต้องการปฏิบัติงาน จึงมีความจำเป็นและควรจะมีขึ้นในองค์การต่าง ๆ เป็นอย่างอื่นอันเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การปฏิบัติงานของบุคคลในที่สุด

### ความหมายของการจูงใจ

การจูงใจ (motivation) ตามพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ - ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2532:235) หมายถึงการสร้างแรงผลักดันให้เกิดการกระทำที่ตั้งใจและมุ่งประสงค์สอดคล้องกับโพลิน พ็องโส (2531 : 209) ว่าการจูงใจเป็นการผลักดันหรือพยายามที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำตามเป้าหมายที่ต้องการ หลุยส์ จาปาเทส (2533:7) กล่าวไว้ว่าการจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือเร้าให้อิทธิพลเพิ่มพูนความสามารถ ความพยายามหรือพลังที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในให้เกิดการกระทำหรือทุ่มเทในงานที่ทำเพื่อให้บรรลุผลปรารถนา นอกจากนี้ยังหมายถึงสภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรม ไปยังจุดหมายปลายทางตามที่ต้องการ (ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์ . 2534 : 105) กังวล เทียนกันเทศน์ (2531 : 358) ให้ความหมายของการจูงใจเป็นภาวะการณ์ที่อิทธิพล (ภาษาทับศัพท์ : Organism) ถูกกระตุ้นเตือนให้วางเป้าหมาย (Goal) และแสดงพฤติกรรมเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นหรือกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปสู่เป้าหมายที่ได้วางไว้ หรือกระตุ้นให้เปลี่ยนเป้าหมายเป็นเป้าหมายใหม่และกระทำกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายใหม่ต่อไป พยอม วงศ์สารศรี (2526 : 210) ให้ความหมายของการจูงใจ คือ การนำปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ การทำให้ตื่นตัว (Arousal) การคาดหวัง (Expectancy) การใช้เครื่องล่อ (Incentives) และการลงโทษ (Punishment) มาเป็นแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมอย่างมีทิศทาง เพื่อบรรลุเป้าหมายหรือเงื่อนไขที่ต้องการ สรุปได้ว่าการจูงใจ หมายถึงภาวะที่บุคคลถูกกระตุ้นหรือเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือการกระทำอันนำไปสู่เป้าหมายที่พึงปรารถนา

### ประเภทของทฤษฎีการจูงใจ

ทฤษฎีการจูงใจมีหลายทฤษฎีสามารถแบ่งได้ 2 ประเภท (Luthans. 1989 : 238-246) คือ

1. ทฤษฎีที่อธิบายด้านกระบวนการ (Process theories) พยายามที่จะอธิบายถึงกระบวนการที่พฤติกรรมถูกกระตุ้น ถูกชักนำไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ถูกทำให้คงไว้ตามเดิม และถูกทำให้หยุดขึ้นแรกทฤษฎีประเภทนี้จะพยายามที่จะให้คำนิยามประเภทต่างๆของตัวแปรที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำและขึ้นต่อไปพยายามชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปร

เหล่านั้น ตัวอย่าง เช่น ทฤษฎีความคาดหวังจะประกอบด้วยตัวแปร 2 ตัวคือ การรับรู้คุณค่าและความคาดหวัง เป็นตัวแปรที่จะทำให้เข้าใจการจูงใจ นอกจากนี้ก็จะให้ความหมาย นิยามของตัวแปร และอธิบายปฏิสัมพันธ์ว่าเกิดขึ้นอย่างไรจึงทำให้เกิดพฤติกรรม ทฤษฎีการจูงใจในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy theory) ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (The goal-setting theory of Locke) และทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory) เป็นต้น

2. ทฤษฎีเนื้อหา (Content theories) เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้เกิดการจูงใจ คือ ศึกษาปัจจัยภายในบุคคลที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม ทฤษฎีการจูงใจในกลุ่มนี้ ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's need hierarchy theory) ทฤษฎีอี อาร์ จี ของอัลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's E.R.G.theory) ทฤษฎีแรงจูงใจของแมคเคลแลนด์ (McClelland's motivation theory) ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) เป็นต้น

สำหรับทฤษฎีการจูงใจที่ใช้เป็นหลักในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ซึ่งเป็นกลุ่มทฤษฎีด้านกระบวนการที่พยายามอธิบายและบรรยายเกี่ยวกับกระบวนการที่พฤติกรรมถูกกระตุ้น ถูกชักนำไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ถูกทำให้คงไว้ตามเดิม และถูกทำให้หยุดขึ้นแรกทฤษฎีประเภทนี้จะพยายามที่จะให้คำนิยามประเภทต่าง ๆ ของตัวแปรที่สำคัญที่กระตุ้นให้เกิดการกระทำและขึ้นต่อไปพยายามชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรเหล่านั้น เช่น ทฤษฎีหนึ่งอาจถือว่ารางวัล ความต้องการ และสิ่งล่อใจ เป็นตัวแปรสามประเภทที่สำคัญที่จะทำให้เข้าใจในการจูงใจ นอกจากให้คำนิยามของรางวัล ความต้องการ และสิ่งล่อใจแล้วทฤษฎีนี้จะพยายามชี้ให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้มีปฏิสัมพันธ์กันอย่างไรจึงทำให้เกิดพฤติกรรมบางอย่างขึ้น เช่นกล่าวว่า "บุคคลที่มุ่งแต่กำลังในการทำงานมากขึ้น เพื่อที่จะได้รางวัลซึ่งสนองความต้องการที่สำคัญมากกว่าที่มุ่งแต่กำลังทำงานที่รางวัลไม่ได้สนองความต้องการ" เป็นต้น ส่วนทฤษฎีเนื้อหานั้นเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ทำให้เกิดการจูงใจ นั่นคือเกี่ยวกับ อะไรมากกว่าในบุคคล หรือสิ่งแวดล้อมของเขาที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น หรือทำให้พฤติกรรมคงอยู่ นั่นคือทฤษฎีทางเนื้อหา พยายามค้นหา และให้คำนิยามตัวแปรเฉพาะของประเภทตัวแปรทั่วไปที่สำคัญ

(เช่น การเลื่อนขั้น เงินเดือน สวัสดิการ อาจประกอบกันเข้าเป็นประเภทตัวแปรทั่วไปที่ เรียกว่า "รางวัล") ทฤษฎีเนื้อหาไม่เกี่ยวข้องกับโดยตรงกับการระบุถึงแบบที่ชัดเจนของปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปร ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (โฮธิน สันสนสุทธ. 2530 : 28-29)

### ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังนี้เป็นทฤษฎีที่อธิบายการจูงใจในการทำงานในรูปของกระบวนการที่ทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจเพื่อจะทำงาน โดยมีแนวความคิดเบื้องต้น (สมยศ นาวิการ. 2523 : 222-223) คือ แรงจูงใจ (M) = การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) x ความคาดหวัง (E) โดยแรงจูงใจเท่ากับผลคูณของการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทนกับความคาดหวัง

Victor Vroom ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ในหนังสือ "Work and motivation" โดยกล่าวถึงขั้นแรกของการกระบวนการและความเข้าใจในสูตรของ ทฤษฎีความคาดหวังจากการกล่าวถึงนี้เองทำให้มีนักทฤษฎีหลายคนพยายามขยายและขัดเกลาทฤษฎี ให้เข้าใจดียิ่งขึ้นจึงทำให้รูปแบบแตกต่างกันบ้างเล็กน้อยแต่พื้นฐานขององค์ประกอบแต่ละรูปเหมือนกัน (หลุยส์ จำปาเทศ. 2533 : 56 ; อ้างอิงมาจาก Vroom. 1964 : 15-17)

ทฤษฎีความคาดหวังตั้งอยู่บนข้อตกลงที่เกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมในองค์การว่า

1. พฤติกรรมของบุคคลเกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลและสิ่งแวดล้อมไม่ใช่เกิดจากสิ่งใดสิ่งหนึ่งเพียงอย่างเดียว ลักษณะส่วนบุคคลนั้นเกิดมาจากประสบการณ์ที่ผ่านมา โลกทัศน์และความคาดหวังเกี่ยวกับองค์การ ในขณะที่สิ่งแวดล้อมในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อการทำงานของบุคคล ได้แก่ ระบบจ่ายค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา เป็นต้น

2. บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในองค์การ การตัดสินใจที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นมี 2 ประเภท คือ

2.1 พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นสมาชิก ได้แก่ การมาทำงาน การเข้าร่วมกิจกรรม เป็นต้น

2.2 การแสดงออกของความพยายามที่มีผลต่อการทำงาน ได้แก่ ทำงานหนักแค่ไหน มีผลผลิตมากน้อยอย่างไร คุณภาพเป็นอย่างไร เป็นต้น

3. บุคคลมีความต้องการและความปรารถนา เป้าหมายที่แตกต่างกัน

4. การตัดสินใจเลือกพฤติกรรมต่างๆของบุคคลนั้น ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นนำไปสู่ผลตอบแทนที่ตนต้องการ และหลีกเลี่ยงการทำงานที่ให้ผลตอบแทนที่ตนไม่ต้องการ (Kelly, Prince and Ashforth. 1991 : 113-114 ; citing Nadler and Lawler. 1983)

#### องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังมีองค์ประกอบหลัก คือ ความคาดหวังซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( The Effort - Performance Expectancy :  $E \rightarrow P$ ) และความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance-Outcome Expectancy :  $P \rightarrow O$ ) องค์ประกอบสุดท้าย คือ การรับรู้คุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทน (Valence)

1. ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (The Effort-Performance Expectancy :  $E \rightarrow P$ ) หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน มีค่าความน่าจะเป็นอยู่ระหว่าง 0 ถึง 1 ค่าความน่าจะเป็นของ  $E - P = 0$  แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของบุคคลว่าถ้าเขามีความพยายามสูงแต่ไม่มีโอกาสที่จะปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จในทางตรงกันข้ามค่าความน่าจะเป็นของ  $E \rightarrow P = 1$  แสดงว่าบุคคลมีความคาดหวังว่าความพยายามจะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน ถ้าค่าความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( $E \rightarrow P$ ) มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานสูงและบุคคลมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูง

2. ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance - Outcome Expectancy :  $P \rightarrow O$ ) หมายถึงความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสว่าผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งองค์ประกอบนี้มีค่าความน่าจะเป็นตั้งแต่ 0 ถึง 1 ค่าความน่าจะเป็นเข้าใกล้ 1 แสดงว่าบุคคลนั้นมีความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนซึ่งผลตอบแทนมี 2 ประเภท คือ ผลตอบแทนภายในที่มาจากตัวของบุคคลนั่นเอง ซึ่งมาจากภายในบุคคลไม่ได้ขึ้นอยู่กับองค์การหรือบุคคลอื่น เช่น ความรู้สึกประสบความสำเร็จ ความรู้สึกพอใจ ความรู้สึกเห็นคุณค่าของตนเอง ส่วนผลตอบแทนอีกประเภทหนึ่ง คือ ผลตอบแทนภายนอก

ที่ได้รับจากสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ จากบุคคลต่างๆในองค์การ สมาชิกในองค์การ เช่น หัวหน้าเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ผลตอบแทน ภายในและภายนอกนี้ต่างมีความสำคัญต่อการทำงานของบุคคล และมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคล

3. การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (Valence : V) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับคุณค่าของผลตอบแทนที่คาดว่าจะได้รับตามความชอบหรือไม่ชอบ การให้ความสำคัญ พอใจหรือไม่พอใจของบุคคลแต่ละบุคคลที่มีต่อผลตอบแทนนั้น ซึ่งแต่ละบุคคลอาจเห็นคุณค่าของผลตอบแทนต่างกัน การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทนมีค่าไปได้ทั้งทางบวกและลบ มีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง +1 บุคคลส่วนใหญ่มีความรู้สึกชอบ ให้ความสำคัญหรือพอใจกับผลตอบแทนในทางบวก เช่น การได้รับเงินเดือนขึ้นในทางตรงกันข้ามบุคคลหลีกเลี่ยงผลตอบแทนที่มีค่าในทางลบ เช่น การถูกออกจากงานในบางครั้งบุคคลก็ไม่สนใจผลตอบแทนนั้นเลยว่ามีค่าต่อเขาอย่างไร ผลตอบแทนนั้นจะมีค่าเข้าใกล้ศูนย์

ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบทั้ง 3 ในทฤษฎีความคาดหวัง ได้แก่ ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( $E \rightarrow P$ ) ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน ( $P \rightarrow O$ ) และการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) นั้น ความสัมพันธ์จะอยู่ในรูปของการคูณโดยแรงจูงใจของบุคคล (M) เป็นผลของความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( $E \rightarrow P$ ) คูณกับผลรวมของผลคูณระหว่างความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน ( $P \rightarrow O$ ) กับการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) สรุปเป็นสมการ

$$M = (E \rightarrow P) \Sigma [(P \rightarrow O)(V)]$$

ทฤษฎีชี้ให้เห็นว่าแรงจูงใจ คือผลของ  $E \rightarrow P$  คูณกับผลรวมของผลคูณระหว่าง  $P \rightarrow O$  กับ V (Feldman and Arnold. 1985 : 118-122) \*

สำหรับแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังนี้ ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คือ แบบสอบถามที่มีข้อความเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน จะถามเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ความสำเร็จของงานโดยได้ใช้ความพยายามนั้นอย่างสูงแต่ละข้อคำถามเป็นมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่มีความเป็นไปได้เลย

(1) ถึงมีความเป็นไปได้มากที่สุด (5) และข้อความเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผล

ตอบแทน แต่ละข้อคำถามจะถามโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน มีมาตราวัดเป็นแบบประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่มีโอกาสเกิดขึ้นเลย (1) ถึง มีโอกาสเกิดขึ้นมากที่สุด (5) และข้อคำถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของรางวัล จะถามเกี่ยวกับความสำคัญหรือไม่สำคัญในผลตอบแทนต่าง ๆ แต่ละข้อคำถามเป็นมาตราวัดแบบมาตรประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่มีความสำคัญน้อยที่สุด (1) ถึงมีความสำคัญมากที่สุด (5) จำนวน 10 ข้อ

งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง คือ งานวิจัยของมิลินดา (Melinda. 1991 : 3017) ได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังเพื่อทำนายการบริโภคแอลกอฮอล์ของนักศึกษาจำนวน 603 คน พบว่าความคาดหวังเกี่ยวกับการดื่มแอลกอฮอล์ มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการบริโภคแอลกอฮอล์ของนักศึกษา เฟรทิกเกอร์ (Frutiger. 1990 : 1916) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการรับรู้ของนักเรียนในพฤติกรรมที่ผ่านมาในอดีตและผลลัพธ์ที่สัมพันธ์กับการศึกษาทางสังคมศาสตร์ ได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการเมือง ความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมการศึกษาสังคมศาสตร์ในอนาคต กลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียน 486 คน ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้ของนักเรียนในพฤติกรรมที่ผ่านมา มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับความคาดหวังของพฤติกรรมในอนาคต และความรู้สึกเกี่ยวกับประสิทธิภาพทางการเมือง เวิน ( Wen. 1992 : 3902) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจ ความคาดหวังและความสัมพันธ์ในการเรียนภาษาต่างประเทศของนักศึกษาในวิทยาลัย และศึกษาว่าแรงจูงใจและความคาดหวังสามารถทำนายความสัมพันธ์ในการเรียนภาษาต่างประเทศพบว่า แรงจูงใจและตัวแปรตามทฤษฎีความคาดหวังสามารถทำนายความสัมพันธ์ในการเรียนภาษาต่างประเทศของนักศึกษาชาวจีน และสเปน ในระดับวิทยาลัยได้โดยสามารถทำนายได้ 41% และ 32% ตามลำดับ งานวิจัยเชิงทดลองอีกชิ้นหนึ่งเกี่ยวกับความภูมิใจในตนเองวิธีการจ่ายค่าตอบแทน ผลผลิต และความพึงพอใจ โดยใช้ทฤษฎีความคาดหวัง จุ่มงุ่หมายเพื่อทดสอบองค์ประกอบ ได้แก่ เงินเดือนส่งผลให้มีอิทธิพลต่อจุ่มงุ่หมาย ผลผลิตและความพึงพอใจโดยการประยุกต์ใช้ทฤษฎีความคาดหวังซึ่งการรับรู้เกี่ยวกับจุ่มงุ่หมายและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการได้รับผลสำเร็จตามจุ่มงุ่หมาย กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรี 184 คน พบว่าตัวแปรตามทฤษฎีความคาดหวัง ได้แก่ ความคาดหวังและคุณค่าของผลตอบแทน ส่งผลต่อผลผลิตของงาน (Moussa. 1991 : 3819)

ทฤษฎีความคาดหวังนั้นยังสามารถใช้ศึกษาการปฏิบัติงานในกลุ่มอื่นๆได้อีก เช่น กลุ่มผู้อำนวยการโรงเรียนจำนวน 265 คน เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ว่า ผู้อำนวยการโรงเรียนที่มีแรงจูงใจในการทำงานและความพยายามสูงจะมีการปฏิบัติงานที่ดี และการรับรู้เกี่ยวกับความเป็นไปได้ของผลตอบแทนที่ขึ้นกับองค์ประกอบของการปฏิบัติงาน กับความพยายามสูงจะทำให้มีการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และแรงจูงใจในการทำงาน บทบาทผู้นำ การควบคุมตนเองจะสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพยายามและระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับผลตอบแทนกับความพยายามอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้พบว่าแรงจูงใจในการทำงาน บทบาทผู้นำสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ ยกเว้นการควบคุมตนเอง (Orr. 1991 : 45) และวิลเลียม (Williams. 1993 : 2201) ได้ศึกษาผลของโปรแกรมการพัฒนาอาชีพที่มีต่อแรงจูงใจของครูจำนวน 176 คน โดยสอบถามคุณค่าของผลตอบแทนและการรับรู้ของผลตอบแทน เครื่องมือที่ใช้ในการวัดแรงจูงใจใช้รูปแบบตามทฤษฎีความคาดหวังของวูม ผลการวิจัยพบว่า ครูที่เห็นคุณค่าของผลตอบแทนมากจะปรับปรุงการเรียนการสอนของตน และโปรแกรมการพัฒนาอาชีพช่วยเพิ่มพูนความคาดหวังให้สูงขึ้น นั่นคือเงินเดือนที่จะสูงขึ้นและครูที่คาดหวังว่าเงินเดือนจะสูงขึ้นนั้นจะสนใจการสอนของตนมากขึ้น เห็นว่าความคาดหวังที่สูงขึ้นนั้นมีความสัมพันธ์ระหว่างผลตอบแทนและการพัฒนาการสอนของครู ส่วน พาร์เกอร์ (Parker. 1992 : 3148) ได้ศึกษาในกลุ่มครูเช่นกัน โดยศึกษาความคาดหวังที่เป็นองค์ประกอบของแรงจูงใจของครูในโรงเรียนตัวอย่างและโรงเรียนที่มีชื่อเสียงในรัฐมิสซิสซิปปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ของครูและครูใหญ่ ในการพิจารณาความสำคัญของความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนการรับรู้รายได้เชื่อว่าเป็นแรงจูงใจของครู ซึ่งความคาดหวังจะทำให้ความพยายามเพิ่มขึ้นอันนำไปสู่รายได้ที่เป็นผลตอบแทนเพิ่มขึ้นโดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างในโรงเรียนที่เป็นครูจำนวน 216 คน และครูใหญ่จำนวน 18 คน โดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจตามแนวความคิดของวูม ผลการวิจัยพบว่า ครูและครูใหญ่ทั้ง 2 กลุ่ม เห็นความสำคัญของผลตอบแทน ครูใหญ่มีความคิดเห็นว่าครูได้บังคับบัญชาเห็นความสำคัญของผลตอบแทนเป็นหลัก

ต่อมา สก็อตต์ (Scott. 1992 : 3352) ศึกษารูปแบบของแรงจูงใจตามความคาดหวัง-การรับรู้คุณค่า เพื่อทำนายการเข้ามามีส่วนร่วมในโปรแกรมการออกกำลังกายในที่

ทำงาน การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาการเข้ามีส่วนร่วมในโปรแกรมการออกกำลังกาย ในที่ทำงานโดยทดสอบทฤษฎีแรงจูงใจในบริบทของพฤติกรรมในองค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคาร พบความสัมพันธ์ในทางบวกระหว่างความคาดหวัง การรับรู้คุณค่าและระดับการเข้ามีส่วนร่วมในโปรแกรมการออกกำลังกายอย่างมีนัยสำคัญ การวิจัยสนับสนุนแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังของวูม ส่วนแอน (Anne. 1993 : 3275) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชี เพื่อพิสูจน์รูปแบบของการตัดสินใจกับแรงจูงใจภายในตามทฤษฎีการประเมินผลการรับรู้ (Cognitive Evaluation Theory) และทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับแรงจูงใจและการปฏิบัติงาน โดยทดสอบสมมติฐานที่ว่า แรงจูงใจของผู้ตรวจสอบบัญชีมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานว่า แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติและแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก และงานวิจัยของเจนริช (Genrich. 1991:2449) เรื่องความคาดหวังในงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานของพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ความคาดหวังในงานเป็นตัวพยากรณ์ ความตั้งใจในการลาออกจากงานที่ดี และพยาบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีความคาดหวัง ความพึงพอใจและความตั้งใจในการลาออกจากงานต่างกัน จากการวิจัยที่ใช้ทฤษฎีแรงจูงใจตามความคาดหวังพบว่าสามารถทำนายพฤติกรรมของพนักงานได้โดยเกิดจาก ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทนกับความคาดหวัง ว่าเป็นตัวทำนายพฤติกรรมที่ดีที่สุด (Kelly, Prince and Ashforth. 1991 : 115-116 ; citing Nadler and lawler. 1983) อาจสรุปได้ว่าแรงจูงใจเกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) และความคาดหวัง (E) มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานโดยที่ผู้ที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูงจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ

#### ทัศนคติต่อการทำงานมีกอบรวมกับการปฏิบัติงาน

##### ทัศนคติ

"ทัศนคติ" ตรงกับภาษาอังกฤษว่า "Attitude" ซึ่งแปลว่า โน้มเอียง เหมาะสม มีผู้ใช้คำอื่นในความหมายเดียวกันว่า "เจตคติ" หรือ "เจตณคติ" (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533 : 9) ซึ่งความหมายตามพจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2530.149)

ให้ความหมายว่า เป็นท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดสอดคล้องกับ อุดม หนูทอง (2518 : 7 - 8) กล่าวว่า ทรรศนคติ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดภายหลังจากการที่คนเราได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นเรื่องนั้นมากแล้ว ซึ่งมีทั้งในลักษณะนิมาน (Positive) และนิเสธ (Negative) ส่วน กมลรัตน์ หล้าสูงษ์ (2527 : 168) กล่าวว่า ทรรศนคติในความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ แล้วแสดงภาวะของร่างกาย และจิตใจในด้านความพร้อมที่จะตอบสนองต่อบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งใน 2 ลักษณะ คือ แสดงความพร้อมที่จะเข้าไปหาเมื่อเกิดความรู้สึกชอบ เรียกว่า ทรรศนคติที่ดีหรือทางบวกหรือแสดงความพร้อมที่จะคอยหนีเพื่อเกิดความรู้สึกไม่ชอบ นั้นหมายถึง ทรรศนคติที่ไม่ดีหรือทางลบ และ งามตา วนิทนานนท์ (2535 : 215) กล่าวว่า ทรรศนคติคือ จิตลักษณะประเภทหนึ่งของบุคคล เกิดจากการวิคิดเชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดทำนองประโยชน์หรือโทษ ทำให้มีความรู้สึกโน้มเอียงไปทางชอบ พลใจมากน้อยต่อสิ่งนั้นๆ หรือกล่าวได้ว่า ทรรศนคติเป็น ความคิดเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ โดยมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบรวมทั้งความพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรมเฉพาะอย่าง

ทรรศนคติของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านการวิคิด (Cognitive Component) เป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งนั้นทางด้านที่ว่าสิ่งนั้นมีคุณโทษมากน้อยเพียงใด เป็นความรู้ในเชิงประเมินค่าต่อสิ่งนั้น องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุดของทรรศนคติ ความรู้สึกเกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคล หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจความรู้สึกนี้จะเกิดขึ้นอย่างอัตโนมัติ เมื่อบุคคลมีความรู้เกี่ยวกับคุณโทษ บุคคลจะมีความรู้ที่ดีหรือไม่ ก่อให้เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ องค์ประกอบด้านความรู้สึกนี้จะสัมพันธ์กับด้านความรู้ เพราะถ้าบุคคลมีความรู้ในเรื่องนั้นดีจะมี ความชอบต่อสิ่งนั้นดี แต่ถ้ามีความรู้กับสิ่งนั้นไม่ดีจะไม่ชอบต่อสิ่งนั้น ในการวัดทรรศนคตินั้นผู้วัด มุ่งที่จะวัดองค์ประกอบด้านการรู้ และความรู้สึกสองประการเป็นสำคัญ แต่มีวิธีการวัดบางชนิด ที่วัดองค์ประกอบทางด้านความพร้อมที่จะกระทำ (Action Tendency Component) เมื่อ บุคคลมีความรู้เชิงประเมินค่า และความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบสิ่งนั้นแล้วสิ่งที่สอดคล้องกัน คือ ความพร้อมที่จะกระทำให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตนต่อสิ่งนั้นด้วย (ดวงเดือน พันธุมนาวิน.

องค์ประกอบของทัศนคติที่นักจิตวิทยาได้เสนอแนวทางไว้ 3 แนวทาง ได้แก่ ทัศนคติที่มี 3 องค์ประกอบ นักจิตวิทยาที่สนับสนุนการแบ่งทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ เครทซ์ และคนอื่น ๆ (Kaetch and Others) ทริแอนด์ (Triandis) ดังตัวอย่างทั้ง 3 องค์ประกอบที่ได้กล่าวข้างต้น แนวทางต่อมาคือ วัด 2 องค์ประกอบแรก คือ ด้านการรู้ และความรู้สึก ได้แก่ โรเซนเบิร์ก (Rosenberg) และแคทซ์ (Katz) และแนวทางสุดท้ายที่มีเพียงองค์ประกอบเดียวคือ ความรู้สึก ได้แก่ เทอร์สโตน (Thurstone) อิมสโค (Imsko) เบม (Ben) ฟิชเบิน และไอเซน (Fishbein and Ajzen) (รวีวรรณ อังคนุรักษ์พันธุ์. 2533 : 12 - 13)

ฉะนั้นทัศนคติต่องานฝึกอบรม หมายถึงการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้ในเชิงประเมินค่าความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ และมีความพร้อมที่จะทำงานฝึกอบรมซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้บริการด้านการฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกฎระเบียบ

#### การวัดทัศนคติต่องานฝึกอบรม

วิธีการวัดทัศนคตินั้นมีหลายวิธีด้วยกัน เช่น วิธีการสังเกต (Obsevation) วิธีการสัมภาษณ์ (Interview) วิธีการทางอ้อม (Indriect Techniques) วิธีการโปรเจกทีฟเทคนิค (Projective Technique) และวิธีการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นต้น ในงานวิจัยครั้งนี้จะใช้แบบสอบถามในการวัดทัศนคติโดยเป็นมาตราประเมินค่า (Ratingscale)

การวัดทัศนคติของศักดิ์สิทธิ์ ชัดติยาสุวรรณ (2526) โดยใช้แบบสอบถามในรูปมาตราวัดประเมินค่า 5 อันดับ จำนวน 20 ข้อ โดยแบ่งเป็นความรู้สึกต่อสภาพโรงเรียน 4 ข้อ การบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียน 5 ข้อ การร่วมปฏิบัติงานของคณะครู 5 ข้อ และแนวโน้มของการปฏิบัติงานของผู้ตอบ 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่น .8432 ส่วนจินตนา บิลมาศ (2529) วัดทัศนคติต่อการทำงานราชการ หมายถึงความรู้เกี่ยวกับคุณประโยชน์ ความรู้สึกชอบพอใจ ตลอดจนความพร้อมที่จะกระทำงานราชการ โดยแบ่งเป็นประโยคที่ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานราชการ ได้แก่ การประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริการประชาชน การร่วมปฏิบัติงาน

กับผู้อื่น กฎระเบียบ จำนวน 15 ข้อ โดยให้มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ โดยมีค่าอำนาจ  
จำแนก 3.81-7.17 ที่ระดับความเชื่อมั่น  $P < .01$  ต่อมาศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้ศึกษา  
ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน มี 2 ด้าน ด้านแรก หมายถึงความรู้และความรู้สึกพอใจของครูที่มี  
ต่อการทำงานในหน้าที่ของครูผู้สอน ด้านที่ 2 หมายถึงแนวโน้มของการกระทำพฤติกรรมการสอน  
และอบรมนักเรียนรวมทั้ง 2 ด้าน จำนวน 20 ข้อ โดยแบบสอบถามจะถามเกี่ยวกับสวัสดิการ  
ของโรงเรียน สภาพการทำงานร่วมกับครูอื่น ประโยชน์ที่ได้แก่ตนเองและประเทศชาติ ความ  
มุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน การทำงานในเวลาราชการ โดยความเชื่อมั่นในด้านแรกเท่ากับ .56  
และด้านที่ 2 เท่ากับ .58

ในการวิจัยครั้งนี้ วัดทัศนคติต่องานฝึกอบรมทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความรู้เชิง  
ประเมินค่า ความรู้สึก และความพร้อมที่จะกระทำ โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่  
เห็นด้วยอย่างยิ่ง (6) จนถึงไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ในการวัดทัศนคติต่องานฝึกอบรมผู้วิจัย  
ดัดแปลงมาจากแบบวัดทัศนคติของจินตนา บิลมาศ (2529) จำนวน 15 ข้อ โดยวัดทัศนคติต่อ  
งานฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน การให้บริการ  
ด้านการฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกฎระเบียบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อการงานกับพฤติกรรมการทำงาน คือศักดิ์ชัย นิรัญทวี  
(2532) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความแปลกแยกและพฤติกรรมการทำงานของครูในกรุงเทพ  
มหานคร จำนวน 405 คน พบว่า ตัวแปรทางจิตที่เป็นองค์ประกอบด้านบวกของความแปลกแยก  
คือ ทัศนคติต่อสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังของครูในระดับสูง  
โดยพบว่า ครูที่เป็นเพศหญิง มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและครูชายที่มีวุฒิการศึกษาสูง เป็นครู  
2 กลุ่มที่มีลักษณะทางจิตต่ำในด้านทัศนคติต่อการงานต่ำ นอกจากนี้พบว่า ตัวทำนายพฤติกรรม  
การทำงานที่สำคัญ คือ ทัศนคติต่อสภาพการทำงานและความรู้สึกเกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคม  
ซึ่งสอดคล้องกับ ชานนท์ บุรี (2535) ได้เปรียบเทียบปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงาน  
ของอาจารย์วิทยาลัยสารพัดช่าง เขตภาคกลาง จำนวน 322 คนพบว่าอาจารย์ที่มีทัศนคติต่ออาชีพ  
ครูต่างกัน มีปัญหาในทางปฏิบัติงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยพบว่า

อาจารย์ที่มีทัศนคติไม่ดีต่ออาชีพครู จะมีปัญหาในการปฏิบัติงานมากกว่า อาจารย์ที่มีทัศนคติที่ดีต่ออาชีพครู ซึ่งมารีสา สิงหนุต (2533) ได้ศึกษาในกลุ่มครูชวชนงานแนะแนว จำนวน 219 คน พบผลที่สอดคล้องกันว่า ครูชวชนงานแนะแนวที่มีทัศนคติต่องานแนะแนวแตกต่างกันมีปัญหาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 วูม (Vroom.1964) ศึกษาทัศนคติของคณงานต่อการทำงานพบว่า ทัศนคติที่ดีกับความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอยู่ในช่วง .68 ถึง -.03 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นอย่างมาก จินซ์ (Jean. 1991 : 3051) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 561 คน จากศูนย์ฝึกอบรมของรัฐ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีทัศนคติทางบวกจะมีการปฏิบัติงานโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ดี ส่วนเนอร์ (Noll. 1991 : 2808) พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างอาชีพกับทัศนคติต่อการทำงานของชาวแมกซิกันและเงินกับทัศนคติต่อการทำงาน นอกจากนี้พบว่า เพศหญิงมีทัศนคติต่อการงานดีกว่าเพศชาย พาร์เกอร์ (Parker. 1991 : 2433) ศึกษาทัศนคติของพนักงานประชาสัมพันธ์เด็ก ที่มต่อการตัดสินใจปฏิบัติงาน พบว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน และพนักงานที่มีคุณลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีทัศนคติต่างกัน

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่าทัศนคติต่อการงานต่างกันนั้นจะทำให้การปฏิบัติงานต่างกัน ดังนั้น เป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีทัศนคติที่ดีต่อการงานด้านการฝึกอบรมจะมีการปฏิบัติงานดี

### การสนับสนุนทางสังคมกับการปฏิบัติงาน

#### ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม

ฮีนี (Heaney. 1991 : 479) กล่าวถึง ความหมายของการสนับสนุนทางสังคมว่าเป็นการที่บุคคลได้รับความรัก, การสนับสนุนและความช่วยเหลือ ส่วน สาราซัน และคนอื่น ๆ (Sarason and others. 1983 : 127) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคม คือ การมีอยู่คงอยู่ หรือความสามารถหาบุคคลที่สามารถอาศัยพึ่งพิงได้ หรือคนที่แสดงว่าห่วงใย เห็นคุณค่า และให้ความรักแก่เขา กาเนลเลนและบลานี (Ganellen and Blaney. 1984 : 156 - 157) กล่าวว่า มีผู้ให้นิยามการสนับสนุนทางสังคมนี้แตกต่างกันออกไปมาก เช่น เห็นว่าเป็นระดับการให้ความสนับสนุนในเวลาที่คุณต้องการโดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้ที่ได้รับ เช่น สามีหรือ

ภรรยา ครอบครัว เพื่อน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา สอดคล้องกับมอลล์ลินครดท์และลีอง (Mallinckrodt and Leong. 1992 : 717) ว่าแหล่งที่สนับสนุนทางสังคมของนักศึกษาบัณฑิตศึกษา คือ เพื่อนร่วมชั้นเรียน อาจารย์ ครอบครัว เป็นต้น เชเฟอร์ และ คนอื่น ๆ (Scafer and others. 1981 : 381 - 406) ได้แบ่งการสนับสนุนทางสังคมเป็น 3 ประเภท คือ 1) การสนับสนุนทางสังคมด้านอารมณ์ (Emotional Support) ซึ่งหมายถึง การได้รับความสนิทสนมคุ้นเคย หรือยืนยันความมั่นใจ 2) การสนับสนุนที่ชัดเจน (Tangible Support) คือ การให้ความช่วยเหลือโดยตรงตามความต้องการ ต้องการอย่างไรจะช่วยเหลือแบบนั้นเลย 3) การสนับสนุนด้านข้อมูล (Information Support) คือ การช่วยเหลือด้านข้อมูลและข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้รับการสนับสนุน

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ครอบครัวและเพื่อนทั่วไป ในด้านอารมณ์ เช่น ความรัก ความห่วงใย หรือในด้านข้อมูลข่าวสารและข้อมูลย้อนกลับและการช่วยเหลือด้านสิ่งของเมื่อต้องการ เนื่องจากงานเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นงานที่ไม่สามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้คนเดียว ต้องอาศัยความร่วมมือจาก เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ครอบครัวและเพื่อนทั่วไปของเจ้าหน้าที่เองจึงจะสำเร็จได้ด้วยดี ซึ่งลักษณะของแต่ละบุคคลอาจทำให้ได้รับการสนับสนุนต่างกัน

#### การวัดการสนับสนุนทางสังคม

สาราซิน และคนอื่น ๆ (Sarason and others. 1983 : 127, 1991 : 274) ได้สร้างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม (Social Support Questionnaire : SSQ) มี 2 องค์ประกอบ คือ 1) จำนวนบุคคลที่ผู้ตอบรับรู้ว่าจะช่วยเหลือได้ในสถานการณ์ต่างๆ (SSQN) 2) ผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อการช่วยเหลือนั้น (SSQS) มีจำนวน 27 ข้อ มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ 6 พอใจมาก ถึง 1 ไม่พอใจมาก โดยศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ได้นำแบบวัด SSQ มาใช้ในการวัดแหล่งการสนับสนุนทางสังคม ที่ครูในสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้รับจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนทั่วไป และบุคคลอื่น ๆ ในด้านต่าง ๆ จำนวน 28 ข้อ มีมาตรวัด 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึงไม่จริงที่สุด (1) แต่ละข้อมีค่า

อำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 2.19 ถึง 8.76 มีค่าความเชื่อมั่น .87 นอกจากนี้ รุ่งทิพย์ สมนารักษ์ (2535) ได้นำแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของ สึกค์ชัย นิริยุทวิ (2532) มาวัดกับครูโรงเรียนขนาดต่างกันในจังหวัดสุรินทร์ จำนวน 25 ชื่อ มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ (6) จริงที่สุดถึง (1) ไม่จริงที่สุด แต่ละชื่อมีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง 6.22 ถึง 14.85 มีค่าความเชื่อมั่น .89

สำหรับการวัดการสนับสนุนทางสังคมในการวิจัยครั้งนี้ เพื่อใช้วัดการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จาก 4 แหล่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนทั่วไป และบุคคลในครอบครัว สำหรับเครื่องมือที่ใช้วัดนั้นจะเป็นแบบสอบถามที่ดัดแปลงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของ สึกค์ชัย นิริยุทวิ (2532) โดยมีมาตราประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึงไม่จริงเลย (1)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคม พบว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกลางที่จะลดความตึงเครียดและความกดดัน ตลอดจนความขัดแย้งในบทบาทจะเป็นสาเหตุหนึ่งของความเครียด ผลงานวิจัยยังพบอีกว่า เพศหญิงมีความเครียดและได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวน้อยกว่าเพศชาย (Mallinckrodt and Leong. 1991 : 716 - 717) พาร์คีส (Stingh and Pandey. 1990 : 534 ; citing Parkes. 1986) พบผลเช่นเดียวกันว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นตัวกลางที่จะลดความเครียดในนักศึกษาพยาบาลหญิง แกนสเตอร์ และคนอื่น ๆ พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดด้านต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ความขัดแย้งในบทบาท ความสัมพันธ์ทางลบกับผู้บังคับบัญชา ( $r = -.35$ ) และการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน ( $r = -.12$ ) (Ganster and others. 1986 : 105) ซึ่งสอดคล้องกับ คอยน์และโดนี ที่พูดถึงการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด (Coyne and Downey. 1991 : 414) และ ช่าง ได้ศึกษาบทบาทของการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน พบว่า มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความเครียดในการทำงาน (Chang, Young - Chul. 1993 : 4393) แบล็ค ได้ศึกษาการสนับสนุนทางสังคมเพื่อทำนายความเครียดในการทำงานของพนักงานบริษัทจำนวน 237 คน

พบว่า การสนับสนุนทางสังคม และอายุ (30 ปี และ 54 ปี) ทำนายความเครียดในการทำงานได้ (Black. 1993 : 3112) ลูชแมน ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนทางสังคมที่มีต่อความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน ในกลุ่มพนักงานโรงงานขนาดกลาง จำนวน 303 คน พบว่าการสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กันโดยตรงกับความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน (Lubman. 1990 : 2302 - 2303)

ส่วน สักคัลชัย นิรัญทวี (2532) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การสนับสนุนทางสังคมและทัศนคติต่อสภาพการทำงานเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญด้วย และยังมีการวิจัยหลายชิ้นที่แสดงถึงการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานที่ส่งผลต่อการทำงาน หรือประสิทธิภาพของงาน เช่น มนุษย์ เอี่ยมวิไลย (2519) ชีรวิทย์ วัฒนพงศ์ (2524) ถวิล หิรัญศรี (2529) สักคัลไชย สุรภิจบรร (2533) อุทิศ ภูมิไชย (2534) เป็นต้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของรัสเซลล์ และคนอื่น ๆ ว่าการสนับสนุนทางสังคมทั้งในแง่จากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน คู่สมรส และเพื่อนหรือญาติรวมกัน ทำนายอาการผิดปกติในการทำงานของครูได้ 5 - 6.3 เปอร์เซ็นต์ โดยการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาเป็นตัวทำนายตัวเดียวที่สำคัญของความผิดปกติทางอารมณ์ ความสัมพันธ์กับนักเรียน และการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ (Russell and others. 1987)

สรุปได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน บุคคลที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมสูงจะมีพฤติกรรมในการทำงานที่สูง ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง จะมีการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

#### คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับการปฏิบัติงาน

คุณสมบัติ ซึ่งหมายถึงลักษณะประจำตัวซึ่งบุคคลต้องมีก่อนที่จะได้มาซึ่งตำแหน่ง และอีกความหมายหนึ่งที่ใกล้เคียงกัน คือ คุณลักษณะ หมายถึง เครื่องหมายหรือสิ่งชี้ให้เห็นความดีงามหรือลักษณะประจำ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2530 : 116)

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง ลักษณะประจำตัวต่าง ๆ ซึ่งเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติหน้าที่ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม

จากเอกสารและงานวิจัยได้มีการศึกษาถึงคุณสมบัติที่สำคัญ ซึ่งทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมบรรลุตามวัตถุประสงค์ กานดาภรณ์ จิโรภาส (2533) และสุภาวดี

ด้านช่างกุล (2534) ได้ศึกษารูปแบบการฝึกอบรมบุคลากรฝ่ายบริการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล และฝ่ายการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข ตามลำดับ โดยศึกษาและสร้างรูปแบบการฝึกอบรมตามวิธีการของเทคนิคเดลฟาย โดยมีสาระสำคัญแบ่งเป็น 7 ด้าน คือ นโยบาย วัตถุประสงค์ การจัดองค์การหรือหน่วยงาน บุคลากรฝึกอบรม การดำเนินงาน งบประมาณ และการประเมินผล ในส่วนของบุคลากรฝึกอบรม พบว่าควรมีคุณสมบัติคือ

- มีความรู้ความสามารถและความเข้าใจเกี่ยวกับการฝึกอบรม
- มนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ใจกว้าง รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น
- มีความรับผิดชอบ
- และสามารถประสานงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี
- มีความสามารถในการสื่อสารได้ดี เพื่อใช้ในการรับฟัง ถาม ตอบ เพื่อให้

ได้ข้อมูลที่ต้องการ

ส่วน ไตรรัตน์ โภคพลาภรณ์ (2531 : 435) กล่าวถึง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพิ่มเติมจากข้างต้น คือ ควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้ และกระบวนการในการจัดการฝึกอบรม และสามารถนำไปใช้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสามารถวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในองค์การหรือหน่วยงานได้ เพื่อจะได้จัดโครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับระบบขององค์การ อุทิศตนเพื่อส่วนรวม และรู้จักพัฒนาตนเองอยู่เสมอ มีความตรงต่อเวลา และมีความสนใจในงานวิชาการและงานวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของสมาคมการฝึกอบรมและพัฒนาของอเมริกา (Tod White. 1979 : 4) นอกจากนี้ควรจะมี ความกระฉับกระเฉงความคล่องแคล่ว ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (สินี เจริญพจน์. 2527 : 17 ; อระ แก้วไชโย. 2527 : 14 ; พลสัมพันธ์ โพธิ์ศรีทอง. 2534 : 95) เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงษ์นันท์ (2529) ได้ศึกษาลักษณะคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมผู้บริหารโครงการฝึกอบรมเรียงจากค่าเฉลี่ยสูงสุดไปต่ำสุด ควรมีลักษณะ ดังนี้ มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีความสามารถในการประสานงาน มีความฉับไวในการแก้ปัญหา ตรงต่อเวลา มีความสนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอและใจกว้าง มีความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรม มีความสามารถในการถามและฟัง มีความสนใจในการเปลี่ยนแปลง มีความเชี่ยวชาญในการสื่อสาร มีความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ มีความรู้ในเรื่องสื่ออย่างเพียงพอ สามารถวิเคราะห์ระบบต่างๆในองค์การ มีความเชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง มีความสนใจด้านการวิจัยและเขียนบทความทางวิชาการ มีความสามารถในการสอนและบรรยาย มีวิญญูณรักงานฝึกอบรมอย่างจริงจัง ส่วนโอไบรน (O'Brien. 1985 : 2300) ได้ศึกษาคุณลักษณะที่สำคัญของผู้อำนวยการฝึกอบรมในมหาวิทยาลัยซินินเนติ พบว่าคุณสมบัติที่สำคัญมี 7 ประการ คือ ควรมีความเข้าใจในการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ มีทักษะในการนำเสนอ มีความเข้าใจหลักการฝึกอบรมและพัฒนา ทักษะในการตั้งคำถาม นำสื่อต่าง ๆ มาใช้ มีความชำนาญในเนื้อหา และให้ข้อมูลย้อนกลับซึ่งผู้วิจัยกล่าวว่าควรจะฝึกให้มีในเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้วย ลอธ (Loth. 1985 : 3515) ได้ศึกษาคุณสมบัติที่จำเป็น ได้แก่ ความรู้ ทักษะ และทัศนคติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอาสาสมัครของโบสถ์พบว่าคุณสมบัติทั้ง 3 เป็นคุณสมบัติที่จำเป็น และพบว่าประสบการณ์ในการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมอาสาสมัครของโบสถ์ มีความสัมพันธ์กับคุณสมบัติทั้งหมด จีน (Jean. 1991 : 3051) ศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจำนวน 561 คนจากศูนย์ฝึกอบรมของรัฐบาลไต้หวัน 11 แห่ง พบว่า ทักษะและความรู้ในการฝึกอบรมจะช่วยงานของพวกเขาได้มากที่สุด อัทแมน (Eatman. 1992 : 2178) ได้ศึกษาปัญหาของพนักงานบริษัท จำนวน 750 คน พบว่า ถ้าพนักงานไม่เข้าใจทักษะในงานและความรู้ที่จำเป็นรวมทั้งความรับผิดชอบในงานแล้ว จะเป็นปัญหาในการทำงาน คิม (Kim. 1991 : 3143) ได้ทำการวิจัยและพบว่า ทักษะในการติดต่อสื่อสารมีความสำคัญที่สุด รองลงมาคือ ประสบการณ์ด้านการฝึกอบรมในกลุ่มผู้บริหารงานฝึกอบรม โลแกน (Logan. 1992 : 3801) พบคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือ ทักษะ ในการติดต่อสื่อสารและทักษะส่วนบุคคลความสามารถที่ช่วยพัฒนาการฝึกอบรม และทักษะในการมอบหมายหรือจัดการ พาร์เกอร์ (Parker. 1991 : 2433) พบว่าพนักงานกรมประชาสัมพันธ์เด็กที่มีคุณลักษณะต่างกันมีทัศนคติต่อการทำงานต่างกัน

ทงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ (2532) ได้วิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมพัฒนาชุมชน พบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ที่มีคุณลักษณะแสดงถึงการมีคุณภาพนั้นจะต้องมีคุณลักษณะด้านความรู้ ความสามารถ บุคลิกลักษณะ คุณธรรม และอุดมการณ์ในการปฏิบัติงาน ซึ่งถ้าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีคุณลักษณะเหล่านี้ต่างกันจะมีคุณภาพต่างกัน คุณภาพ ก็คือ คุณลักษณะประจำตัวของเจ้าหน้าที่ที่จะทำให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายของการฝึกอบรม

สรุปได้ว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึงลักษณะประจำตัวอันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติที่จำเป็นในงานฝึกอบรมสูงจะมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมที่ดี จากการวิจัยข้างต้นควรมีการศึกษาคุณสมบัติร่วมกับทัศนคติต่อการทำงาน และระยะเวลาในการทำงาน

#### การวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

ในการวิจัยครั้งนี้วัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมซึ่งเป็นลักษณะประจำตัวอันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติงานหน้าที่ได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. คุณสมบัติด้านความรู้ หมายถึง การเป็นผู้มีความรู้ในเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องทราบและนำมาใช้ประโยชน์ในงานฝึกอบรม เพื่อให้งานฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ความรู้ในเรื่องสื่อ ความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรม

2. คุณสมบัติด้านความสามารถ หมายถึงการเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ระบบต่างๆภายในองค์การ ความสามารถในการถามและฟัง ความสามารถในการประสานงาน ความสามารถในการสื่อสารข้อความ ความเชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง

3. คุณสมบัติด้านลักษณะส่วนบุคคล หมายถึงกิริยาท่าทางที่แสดงออกมา อันเป็นลักษณะที่เสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ได้แก่ ความสนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ การตรงต่อเวลา การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ มีความฉับไวในการแก้ไขปัญหา มีใจกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเองโดยใช้นาฬิกาความคิดมาจากของ เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุลและเกศินี หงส์นันท์ (2529) จำนวน 15 ข้อ แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น .87

### ลักษณะทางชีวสังคม

#### เพศกับการปฏิบัติงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรเพศเพียงอย่างเดียวไม่ชี้ถึงความแตกต่างของการปฏิบัติงานได้ ในงานวิจัยของ ชินวรณ์ บุญเกียรติ (2530) ได้ศึกษาการปฏิบัติงานในกลุ่ม ครู และผู้บริหารโรงเรียนจำนวน 735 คน พบว่า ผู้บริหารและครูที่มีเพศต่างกัน มีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับ ชานนท์ บุรี (2535) และ เฟอรันแดน (Phelan.1992) ที่ศึกษาในกลุ่มอาจารย์วิทยาลัยสารพัดช่างจำนวน 322 คน และกลุ่มพนักงานบริษัทที่เป็นชาย 283 คน และหญิง 283 คน ตามลำดับ ส่วน วิลเลียม (Williams. 1993 : 3673 - 3674) พบว่า เพศต่างกันมีการปฏิบัติงานต่างกัน และบัคเคียร์ (Buccieri. 1992) ได้ศึกษาในกลุ่มพนักงานบริษัทจำนวน 641 คน ในรัฐนิวเจอร์ซีย์ พบว่า เพศร่วมกับตัวแปรอื่น ได้แก่ การศึกษา จะช่วยทำนายการปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และพบว่า เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สักคัสส์ นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูเพศชาย ครูที่มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 40 ปี) ครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ (ต่ำกว่าปริญญาตรี) มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ

อาจสรุปได้ว่าตัวแปรเพศเพียงตัวแปรเดียวไม่อาจชี้ให้เห็นว่ามีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันได้ จึงควรศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพศกับตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งอาจทำให้พบผลแตกต่างที่ชัดเจน จะนำไปใช้ประโยชน์ได้ดีกว่าพิจารณาเพียงอย่างเดียว

#### ระดับการศึกษากับการปฏิบัติงาน

การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับการปฏิบัติงานพบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เป็นงานวิจัยของ วิลเลียม (Williams. 1993 : 3673 - 3674) โดยศึกษาในกลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารจำนวน 336 คน พบว่า ระดับการศึกษาต่างกันจะมีการปฏิบัติงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติสอดคล้องกับ สิรินาม เม่งช่วย (2524) และ วาสนา เคชุลคม (2528) ได้ศึกษาในกลุ่มอาจารย์ และผู้บริหารตามลำดับ ส่วน สักคัสส์ นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาในกลุ่มครูโรงเรียนประถมศึกษาในกรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่เป็นเพศชาย ครูที่มีอายุน้อย และมีครูที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มครูที่มีการปฏิบัติงานในระดับต่ำ

ซึ่งสรุปได้ว่า บุคคลที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะในกลุ่มที่มีการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป จะมีการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาคต่ำกว่าปริญญาตรี ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีการศึกษาดั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป น่าจะมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีการศึกษาคต่ำกว่าปริญญาตรี

#### อายุกับการปฏิบัติงาน

จากศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับอายุที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน เช่น อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529) กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 225 คน ที่มีอายุมาก (45 ปีขึ้นไป) มีการปฏิบัติงานด้านบริหารสูงกว่าผู้มีอายุน้อย (ต่ำกว่า 45 ปี) แต่บางงานวิจัยพบว่า อายุต่างกัน มีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ได้แก่ ชินวัฒน์ บุญเกียรติ (2530) ศิรินาม เม่งษ์วส (2524) เป็นต้น ส่วนเจริญ วิทยสำราญ (2531) ศึกษาสมรรถภาพในการทำงานด้านบริหาร พบว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไปและมีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีสมรรถภาพในการทำงานด้านบริหารสูงกว่า ผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและอายุต่ำกว่า 40 ปี ตรงกับศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 2) ศึกษาความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ครูผู้ชาย ครูที่มีอายุน้อยต่ำกว่า 40 ปี วุฒิกษาศึกษาคต่ำกว่าปริญญาตรี เป็นกลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานในระดับต่ำ และโพลาร์ด (Pollard. 1992 : 90) พนักงานมีอายุสูงกว่า 30 ปี มีการทำงานดีกว่าพนักงานที่อายุต่ำกว่า 30 ปี

สรุปได้ว่า ตัวแปรอายุเพียงตัวเดียวไม่อาจชี้ให้เห็นว่ามีการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ได้อย่างชัดเจนจึงควรศึกษาร่วมกันระหว่างตัวแปรอายุกับตัวแปรอื่นๆซึ่ง อาจทำให้พบผลแตกต่างที่ชัดเจน

#### ระยะเวลาในการทำงานกับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ระยะเวลาในการทำงานน่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เช่น วิลเลียม (Williams. 1993 : 3633) ศึกษาในกลุ่มลูกจ้างและผู้บริหารจำนวน 336 คน พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มึระยะเวลาในการทำงานมากมีการปฏิบัติงานดี

กว่า ส่วน วาสนา เดชอุดม (2528) ศึกษาพฤติกรรมทางการบริหารงาน พบว่า ผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำกว่า 7 ปี มีพฤติกรรมแบบบริหารงานดีกว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงาน 7 ปีขึ้นไปตรงกันข้าม สักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532 : 2) พบว่าเวลาในการสอนของครูสามารถทำนายพฤติกรรมการสอนของครู ซึ่งเป็นพฤติกรรมการทำงานของครูได้ถึง 30 % ในครูที่สอนนานกว่า 20 ปี นอกจากนี้ พิศพร หุ่นเจริญ (2535) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยพบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปี มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี และมีเงินเดือนต่ำแต่ก็มีบางงานวิจัยที่ไม่พบความแตกต่างกันโดยที่ระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน เช่น ชินวรณ์ บุญเกียรติ (2530) สมศักดิ์ มั่นสวัสดิ์ (2531) ทนงศักดิ์ คัมพ์ไชน้ำ (2532) โดยที่พบว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปี และมากกว่า 5 ปีขึ้นไปของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมพัฒนาชุมชน ไม่เกี่ยวข้องกับคุณภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

สรุปได้ว่าบุคคลที่มีระยะเวลาในการทำงานสูง มีการปฏิบัติงานดีกว่าผู้ที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

#### รายได้กับการปฏิบัติงาน

รายได้นั้นเป็นการให้ผลตอบแทนที่จูงใจให้คนปฏิบัติงาน รายได้นั้นมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการทำงาน จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยพบว่าลูกจ้างที่มีรายได้ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานที่ต่างกัน เช่น วิลเลียม (Williams.1993:3637) ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มผู้บริหารโรงเรียน 225 คน พบว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานมากมีรายได้มากจะมีการปฏิบัติงานด้านการบริหารที่ดี แต่ผลการวิจัยที่พบรายได้ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานนั้นก็น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานได้เช่นกันโดยพบว่ากลุ่มที่มีรายได้สูงมากกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่ากลุ่มผู้มีรายได้ปานกลาง (5,000-10,000 บาท) และรายได้ต่ำ (ต่ำกว่า 5,000) (อารีรัตน์ หิรัญโร.2531) พิศพร หุ่นเจริญ (2535) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยพบว่า ข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปี มีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปี และมีเงินเดือนต่ำ และอุดม เปี่ยมเจริญ (2528) พบว่าปัจจัยที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดได้ดีที่สุด คือ การให้บำเหน็จรางวัลและเงินเดือนโดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 81.3

จากงานวิจัยข้างต้นสรุปได้ว่ารายได้ควรมีการศึกษาพร้อมกับระยะเวลาในการทำงาน โดยที่บุคคลที่มีรายได้สูง ระยะเวลาในการทำงานมากมีการปฏิบัติงานดีกว่า บุคคลที่มีรายได้น้อย มีประสิทธิภาพในการทำงานน้อย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีรายได้สูง มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีรายได้น้อย มีระยะเวลาในการทำงานน้อย

#### ขนาดขององค์การกับการปฏิบัติงาน

จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ขนาดองค์การที่ต่างกันจะมีการปฏิบัติงานต่างกัน ได้แก่ โรดริเอร์ (Rodriguez. 1993 : 7) ศึกษาการทำงานของพนักงานบรรณารักษ์จำนวน 48 คน จากสถาบันการศึกษาในรัฐฟลอริดา พบว่า สถาบันที่มีขนาดเล็กทำงานดีกว่าสถาบันที่มีขนาดใหญ่กว่าและ สมศักดิ์ มั่นสวัสดิ์ (2531) พบว่า ผู้บริหารในโรงเรียนขนาดใหญ่มีพฤติกรรมการบริหารงานดีกว่าจากผู้บริหารในโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็ก ส่วน ชีรพงษ์ อุ่มมณี (2532) ก็พบผลสอดคล้องกันคือ ขนาดของโรงเรียนที่ต่างกันทำให้การปฏิบัติงานแตกต่างกันโดยที่โรงเรียนขนาดใหญ่มีการปฏิบัติงานสูงกว่าโรงเรียนขนาดกลางและขนาดเล็ก มาริสา สิงหนุต (2533) ได้ศึกษาครูช่วยแนะแนวที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน พบว่าครูช่วยแนะแนวที่ปฏิบัติงานการสอนกิจกรรมแนะแนวอยู่ในโรงเรียนขนาดต่างกันมีการปฏิบัติในโรงเรียนแตกต่างกัน โดยที่ครูช่วยงานแนะแนวในโรงเรียนขนาดใหญ่ปฏิบัติงานแตกต่างจากโรงเรียนขนาดกลางและเล็ก ต่อมาได้มีการศึกษาการลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์ พบว่าธนาคารขนาดใหญ่มีการลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์สูงกว่าธนาคารขนาดกลาง และขนาดเล็ก ซึ่งการลงทุนทางทรัพยากรมนุษย์จะส่งผลต่อการปฏิบัติงานในองค์การเช่นกัน (จิตต์ภิญญา จันทระอุไร. 2534)

สรุปได้ว่า ขนาดขององค์การที่ต่างกันจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน โดยที่องค์การขนาดใหญ่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าองค์การขนาดกลางและขนาดเล็ก อาจมาจากนโยบายของธนาคาร ตลอดจนระบบการบริหารงาน และระบบการให้ค่าตอบแทนของธนาคารขนาดใหญ่ มีความชัดเจนและมีระบบดีกว่าธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก ดังนั้นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในธนาคารขนาดใหญ่มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในธนาคารขนาดกลางและขนาดเล็ก

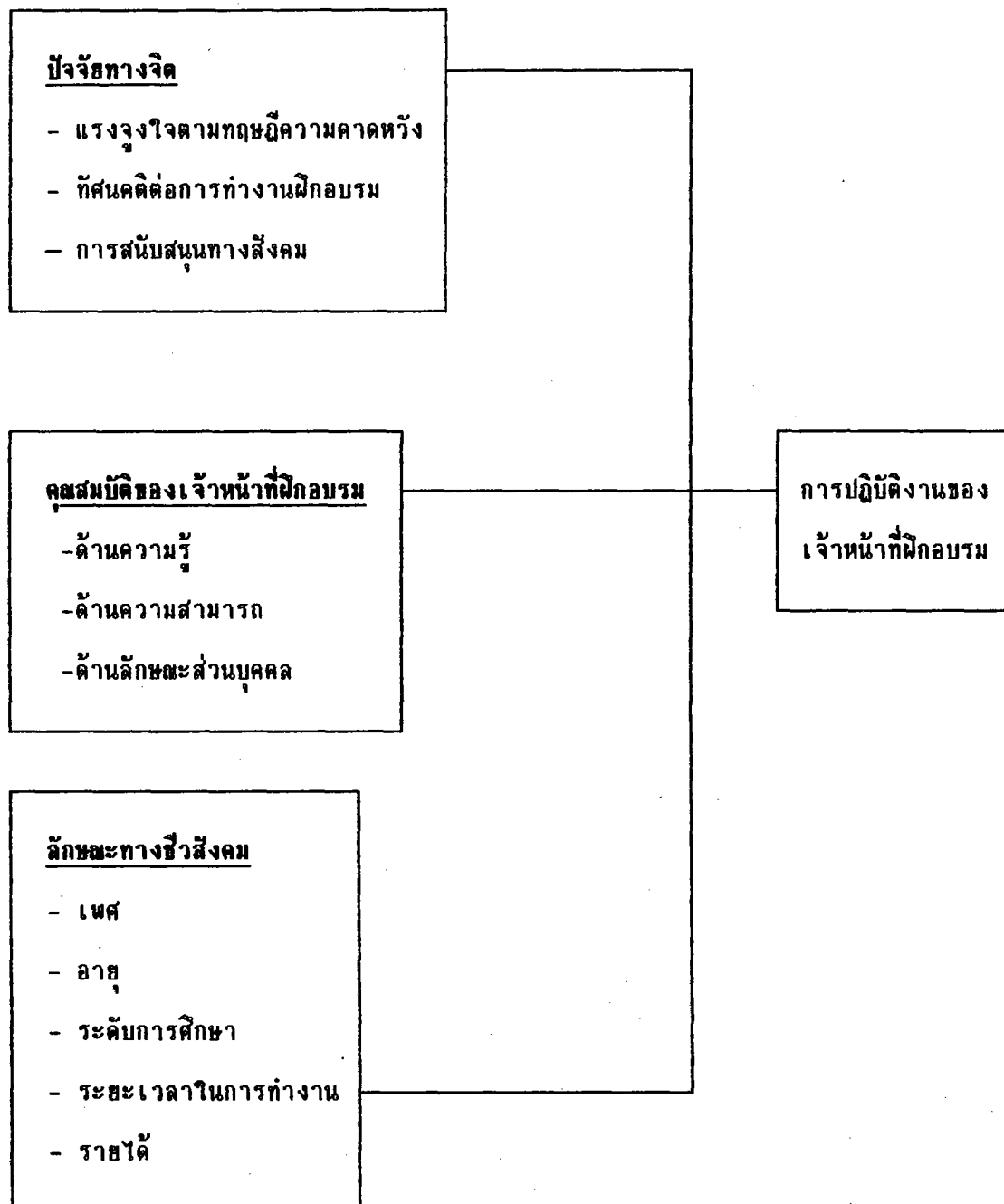
การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน พบว่า ทักษะคติต่อการทำงาน การสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคมต่างก็มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติและแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังทำให้ผู้วิจัยสามารถสร้างกรอบการวิจัยโดยประยุกต์ให้แนวความคิดของแนคเลอร์และลอเลอร์

ในการจัดกลุ่มของตัวแปรที่จะนำมาศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ดังนี้.-

### กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยเกี่ยวกับตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน  
ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมครั้งนี้ สามารถกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยได้ดังนี้



## นิยามปฏิบัติการ

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึง การทำงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ได้รับมอบหมาย แบ่งเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 หน้าที่ดำเนินการโครงการฝึกอบรม เป็นการดำเนินการในหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนโครงการฝึกอบรมในด้านต่าง ๆ การประสานงานและการควบคุมให้การจัดการฝึกอบรม บรรลุตามเป้าหมาย ได้แก่ การวางแผนการจัดกระบวนการในการฝึกอบรม จัดการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การต้อนรับวิทยากรและผู้เข้ารับการฝึกอบรม จัดทำรายงานสรุปผลการฝึกอบรม และการรวบรวมเอกสาร เป็นต้น 1.2 หน้าที่ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรมเป็นหน้าที่เกี่ยวกับการดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม เพื่อนำผลนั้นไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการฝึกอบรมต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ประเมินผลการปฏิบัติงานวัดโดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง จำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยมีมาตราประเมินค่า 3 อันดับ ตั้งแต่ ดี (3) ถึง ควรปรับปรุง (1) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนสูงแสดงว่ามีการปฏิบัติงานดี และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนต่ำแสดงว่ามีการปฏิบัติงานไม่ดี โดยให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ในการวิจัยครั้งนี้ผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นผู้ประเมินผล

2. ทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีความรู้เชิงประเมินค่าความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบและมีความพร้อมที่จะกระทำงานฝึกอบรมซึ่งเกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นการประเมินผลการปฏิบัติงาน การบริการด้านการฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการฝึกอบรม และกฎระเบียบ

ในการวิจัยครั้งนี้วัดโดยแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงมาจาก จินตนา บิลมาศ (2529) จำนวน 15 ข้อ โดยให้มาตราส่วนประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง (6) ถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนสูงแสดงว่ามีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่คะแนนต่ำแสดงว่าทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมต่ำ ในการแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลให้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง

3. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึงการรับรู้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ครอบครัว เพื่อนทั่วไปในด้านอารมณ์ เช่น ความรัก ความห่วงใย หรือด้านข้อมูลข่าวสาร และข้อมูลย้อนกลับและความช่วยเหลือด้านสิ่งของเมื่อต้องการ ในการวิจัยครั้งนี้ วัดการสนับสนุนทางสังคมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจาก 4 แห่ง คือ หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน เพื่อนทั่วไป และบุคคลในครอบครัว ได้ดัดแปลงมาจาก สกิดีชี นิริฎทวี (2532) จำนวน 28 ข้อ โดยมีมาตราประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่จริงที่สุด (6) ถึงไม่จริงเลย (1) เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนสูงแสดงว่ามีการสนับสนุนทางสังคมมากและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนต่ำ แสดงว่ามีการสนับสนุนทางสังคมน้อย ในการแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์

4. แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง ภาวะที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและผลตอบแทนนั้นมีคุณค่าต่อตนเอง โดยวัดจากคะแนนความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( $E \rightarrow P$ ), ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน ( $P \rightarrow O$ ) และการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน ( $V$ ) นำมาคูณกัน หากผลคูณอยู่ในระดับต่ำแสดงว่ามีความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและผลตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองต่ำ หากผลคูณในระดับสูงแสดงว่ามีความคาดหวังว่าการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและ ผลตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองสูง เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนสูงแสดงว่าเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจสูง และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคะแนนต่ำแสดงว่าเป็นผู้ที่มีแรงจูงใจต่ำ ในการแบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลใช้เกณฑ์เฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ในการแบ่งโดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามขึ้นเองจำนวน 10 ข้อ ดังนี้

4.1 ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (The Effort- Performance Expectancy :  $E \rightarrow P$ ) หมายถึงความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของความพยายามในการปฏิบัติตามหน้าที่ของตนจะนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน โดยแต่ละข้อคำถามเป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่มีความเป็นไปได้เลย (1) ถึงมีความเป็นไปได้มากที่สุด (5) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามของตนเองจะทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานสูง ผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีความคาดหวังว่าความพยายามของตนเองจะทำให้เกิดผลสำเร็จในการปฏิบัติงานต่ำ

4.2 ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน (The Performance - Outcome Expectancy :P→O) หมายถึงความคาดหวังของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของโอกาสที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะได้รับผลตอบแทนอันเกิดจากผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่โดยแต่ละข้อคำถามเป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่มีโอกาสเลย (1) ถึงมีโอกาสมากที่สุด (5) ผู้ที่ได้คะแนนสูง แสดงว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ตนจะได้รับผลตอบแทนอันเกิดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่สูง ผู้ที่ได้คะแนนต่ำ แสดงว่ามีความคาดหวังเกี่ยวกับความเป็นไปได้ที่ตนจะได้รับผลตอบแทนอันเกิดจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ต่ำ

4.3 การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (Valence) หมายถึง การให้ความสำคัญของผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแต่ละข้อคำถามเป็นมาตราวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่สำคัญเลย (1) ถึงสำคัญมากที่สุด (5) ผู้ที่ได้คะแนนสูงแสดงว่ามีการรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองสูงผู้ที่ได้คะแนนต่ำแสดงว่ามีการรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนมีคุณค่าต่อตนเองต่ำ

5. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หมายถึงลักษณะประจำตัวอันเป็นส่วนประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติงานตามหน้าที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่

5.1 คุณสมบัติด้านความรู้ หมายถึง การเป็นผู้มีความรู้ในเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องทราบและนำมาใช้ประโยชน์ในงานฝึกอบรม เพื่อให้งานฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการฝึกอบรม ความรู้ในเรื่องสื่อ ความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรม

5.2 คุณสมบัติด้านความสามารถ หมายถึงการเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ระบบต่างๆภายในองค์การ ความสามารถในการถามและฟัง ความสามารถในการประสานงาน ความสามารถในการสื่อข้อความ ความเชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่ง

5.3 คุณสมบัติด้านลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง กิริยาท่าทางที่แสดงออกมา อันเป็นลักษณะที่เสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติงานได้ดีขึ้น ได้แก่ ความสนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ การตรงต่อเวลา การปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ มีความฉับไวในการแก้ไขปัญหา มีใจกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยใช้แนวความคิดจาก เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุลและเกศินี หงสนันท์ (2529) จำนวน 15 ข้อโดยแต่ละข้อคำถามเป็นมาตราวัด ประเมินค่า 5 อันดับตั้งแต่น้อยที่สุด (1) ถึง มากที่สุด (5) ผู้ที่มีคะแนนสูงแสดงว่ามีคุณสมบัติ ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง ผู้ที่มีคะแนนต่ำแสดงว่ามีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ ในการ แบ่งกลุ่มเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง

6. อายุ หมายถึง อายุจริงของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ละคน โดยใช้อายุเฉลี่ยของกลุ่ม แบ่งอายุออกเป็น 2 ระดับ คือ

6.1อายุน้อย (ต่ำกว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่ม)

6.2 อายุมาก (สูงกว่าอายุเฉลี่ยของกลุ่ม)

7. ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการเข้าทำงานเป็นเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรมโดยใช้ค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แบ่งระยะเวลาในการทำงานออกเป็น 2 ระดับ

7.1 ระยะเวลาในการทำงานน้อย (น้อยกว่า 1.4 ปี)

7.2 ระยะเวลาในการทำงานปานกลาง (ตั้งแต่ 1.4 - 4.6 ปี)

7.3 ระยะเวลาในการทำงานมาก (ตั้งแต่ 4.6 ปี ขึ้นไป)

8. รายได้ หมายถึง อัตราเงินเดือนของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ได้รับจริงในแต่ละ เดือนโดยหารายได้เฉลี่ยของกลุ่ม แบ่งรายได้เป็น 5 ระดับ

8.1 รายได้ตั้งแต่ 5,500 - 6,000.-บาท

8.2 รายได้ตั้งแต่ 6,001 - 6,500.-บาท

8.3 รายได้ตั้งแต่ 6,501 - 7,000.-บาท

8.4 รายได้ตั้งแต่ 7,001 - 7,500.-บาท

8.5 รายได้ตั้งแต่ 7,500.-บาท

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะแบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ต่ำกว่า 7,500.- บาท และตั้งแต่ 7,500.- บาท ขึ้นไป

9. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจบ โดยแบ่งกลุ่มในการวิเคราะห์ เป็น 3 ระดับ

- 9.1 ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี
- 9.2 ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- 9.3 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

#### สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยทางจิตมีอำนาจในการทำนาส่งกว่าตัวแปรในกลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หรือลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนาศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
2. เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตามระยะเวลาในการทำงาน และรายได้แล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงาน กับรายได้
3. เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตามระยะเวลาในการทำงาน และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงาน กับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
4. เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กับทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม
5. เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง กับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการวิจัยภาคสนาม โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวน 15 แห่ง แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้มีรายละเอียดของขั้นตอนดำเนินการดังต่อไปนี้

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย จำนวนทั้งสิ้น 15 แห่ง โดยแบ่งขนาดของธนาคารออกเป็น 3 ขนาด ตามยอดจำนวนสินทรัพย์รวมสิ้นสุด ณ 31 กรกฎาคม 2536 เป็นเกณฑ์ในการแบ่ง คือ

1. ธนาคารขนาดใหญ่ ได้แก่ ธนาคารที่มียอดสินทรัพย์รวมทั้งสิ้นตั้งแต่ 60 พันล้านบาทขึ้นไป ของจำนวนสินทรัพย์ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทยรวมกัน มีจำนวน 6 ธนาคาร คือ

- 1.1 ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
- 1.2 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.3 ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
- 1.4 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- 1.5 ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน)
- 1.6 ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)

2. ธนาคารขนาดกลาง ได้แก่ ธนาคารที่มียอดสินทรัพย์ รวมทั้งสิ้นตั้งแต่ 40-60 พันล้านบาท ของจำนวนสินทรัพย์ทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ไทยรวมกัน มีจำนวน 6 ธนาคาร คือ

- 2.1 ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)
- 2.2 ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)

2.3 ธนาคารกรุงเทพ พาณิชย์การ จำกัด (มหาชน)

2.4 ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)

2.5 ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)

2.6 ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน)

3. ธนาคารขนาดเล็ก ได้แก่ ธนาคารที่มียอดสินทรัพย์รวมทั้งสิ้นไม่เกิน 40

พันล้านบาทของจำนวนทรัพย์สินรวมของธนาคารพาณิชย์ไทย รวมกันมีจำนวน 3 ธนาคาร คือ

3.1 ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน)

3.2 ธนาคารนครธน จำกัด (มหาชน)

3.3 ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน)

(ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2536) มีกลุ่มตัวอย่าง 140 คน ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกตามขนาดของธนาคาร

| ขนาดธนาคาร                           | เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม |
|--------------------------------------|--------------------|
| <b>ใหญ่</b>                          |                    |
| 1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)       | 18                 |
| 2. ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)       | 9                  |
| 3. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)      | 13                 |
| 4. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)    | 10                 |
| 5. ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) | 9                  |
| 6. ธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)       | 13                 |
| <b>กลาง</b>                          |                    |
| 1. ธนาคารศรีนคร จำกัด (มหาชน)        | 3                  |
| 2. ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน)    | 14                 |

ตาราง 1 (ต่อ)

| ขนาดธนาคาร                                    | เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม |
|-----------------------------------------------|--------------------|
| 3. ธนาคารกรุงเทพฯ<br>พาณิชย์การ จำกัด (มหาชน) | 7                  |
| 4. ธนาคารมหานคร จำกัด (มหาชน)                 | 11                 |
| 5. ธนาคารเอเซีย จำกัด (มหาชน)                 | 10                 |
| 6. ธนาคารไทยทุน จำกัด (มหาชน)                 | 8                  |
| <u>เล็ก</u>                                   |                    |
| 1. ธนาคารสหธนาคาร จำกัด (มหาชน)               | 8                  |
| 2. ธนาคารนครชน จำกัด (มหาชน)                  | 5                  |
| 3. ธนาคารแหลมทอง จำกัด (มหาชน)                | 2                  |
| รวม                                           | 140                |

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยลักษณะเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามซึ่งมีดังต่อไปนี้ คือ ลักษณะทางชีวสังคม แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ที่สอดคล้องงานฝึกอบรม การสนับสนุนทางสังคม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

### แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพและภูมิหลังของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ละคน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ โดยมีลักษณะเป็นข้อความให้เลือกตอบ และเติมข้อความหรือตัวเลขลงในช่องว่าง

### ตัวอย่างแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม

#### แบบสอบถามชุดที่ 1

#### แบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคม

#### คำแนะนำ

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะสำรวจลักษณะทางชีวสังคมของท่านขอให้ท่านตอบโดยเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ] ลงใน [ ] ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ [ ] หญิง [ ] ชาย
2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
3. ระยะเวลาในการทำงานฝึกอบรม \_\_\_\_\_ ปี
4. รายได้ที่ข้าพเจ้าได้รับในปัจจุบัน (บาท/เดือน)
  - [ ] รายได้ตั้งแต่ 5,000 - 6,000.- บาท
  - [ ] รายได้ตั้งแต่ 6,001 - 6,500.- บาท
  - [ ] รายได้ตั้งแต่ 6,500 - 7,000.- บาท
  - [ ] รายได้ตั้งแต่ 7,001 - 7,500.- บาท
  - [ ] รายได้ตั้งแต่ 7,500.- บาท
5. ระดับการศึกษาสูงสุดของข้าพเจ้า
  - [ ] ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - [ ] ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
  - [ ] สูงกว่าปริญญาตรี

แบบสอบถามแรงจูงใจ ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองมีรายละเอียดดังนี้ เป็นแบบสอบถามที่ถามเกี่ยวกับองค์ประกอบของแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง จำนวน 10 ข้อ คือ

- ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน ( $E \rightarrow P$ ) เป็นข้อความเกี่ยวกับความเป็นไปได้ของความพยายามนำมาสู่ผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีมาตราวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ ไม่มีความเป็นไปได้เลย (1) ถึงมีความเป็นไปได้มากที่สุด (5) ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.73 - 8.61 และมีค่าความเชื่อมั่น .8732

- ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน ( $P \rightarrow O$ ) แบบวัดนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับความคาดหวังของโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ แต่ละข้อเป็นแบบมาตราวัดประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่ไม่มีโอกาสเลย (1) ถึงมีโอกาสมากที่สุด (5) ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.91-7.18 และมีค่าความเชื่อมั่น .8735

- การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (V) แบบวัดนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดยจะถามการให้ความสำคัญเกี่ยวกับผลตอบแทนของเจ้าหน้าที่ ผูกอบรมว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด แต่ละข้อมีมาตราวัดแบบประเมินค่า 5 อันดับตั้งแต่ไม่สำคัญเลย (1) ถึงสำคัญมากที่สุด (5) ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนกตั้งแต่ 3.92 - 8.00 และมีค่าความเชื่อมั่น .8941

ตัวอย่างแบบสอบถามแรงจูงใจ

ตอนที่ 1

คำแนะนำในการตอบ

ให้ท่านอ่านข้อความที่ละข้อแล้วคิดว่า การทำงานในหน้าที่ต่อไปนี้เป็นไปได้มากน้อยเพียงไรที่จะเกิดผลสำเร็จในการทำงานโดยการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในแต่ละข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ๑ ในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณ

| งานที่ข้าพเจ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่                                                                                            | ความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานจนเกิดผลสำเร็จ |       |             |       |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                                                                                                                                       | ไม่มี<br>เลข                               | น้อย  | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด |
| 1. ในการประสานงานกับผู้ร่วมงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าข้าพเจ้า<br>โดยอธิบายถึงงานที่มอบหมายจนเกิดความเข้าใจในการเตรียม<br>โครงการอบรม..... | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |

ตอนที่ 2

คำแนะนำในการตอบ

ให้ท่านอ่านข้อความที่ละข้อแล้วคิดว่า ในการทำงานของท่าน ท่านมีโอกาสมากนัก  
เพียงใดหรือไม่มีเลยที่ท่านจะได้รับผลตอบแทน ในแต่ละข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ๑ ในช่อง  
 คำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณ

| <p>ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับจาก<br/>การปฏิบัติงาน</p> | โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน |      |             |     |               |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|------|-------------|-----|---------------|
|                                                       | ไม่มี<br>เลย             | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
| 1: การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน.....                     | ...                      | ...  | ...         | ... | ...           |

### ตอนที่ 3

#### คำแนะนำในการตอบ

ให้ท่านอ่านข้อความที่จะข้อแล้วคิดว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานมีความสำคัญ  
ต่อท่านมากน้อยเพียงไร ในแต่ละข้อความแล้วทำเครื่องหมาย 1 ในช่องคำตอบแต่ละข้อ  
 เพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณ

| ผลตอบแทนที่ได้รับ                 | ความสำคัญของผลตอบแทนที่ได้รับ |       |             |       |               |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                                   | ไม่มี<br>เลย                  | น้อย  | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด |
| 1. การยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน..... | .....                         | ..... | .....       | ..... | .....         |

เกณฑ์การให้คะแนน ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานจะ  
 ให้คะแนนเป็น 5 อันดับ คือ 1 = ไม่มีความเป็นไปได้เลย 2 = มีความเป็นไปได้น้อย  
 3 = มีความเป็นไปได้ปานกลาง 4 = มีความเป็นไปได้มาก 5 = มีความเป็นไปได้มากที่สุด  
 ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน จะให้คะแนนเป็น 5 อันดับ  
 คือ 1 = ไม่มีโอกาสเลย 2 = มีโอกาสน้อย 3 = มีโอกาสปานกลาง 4 = มีโอกาสมาก  
 5 = มีโอกาสมากที่สุด

การรับรู้คุณค่ากับผลตอบแทน (V) จะให้คะแนนเป็น 5 อันดับ คือ 1 = ไม่สำคัญเลย  
 2 = สำคัญน้อย 3 = สำคัญปานกลาง 4 = สำคัญมาก 5 = สำคัญมากที่สุด

สำหรับการคำนวณหาคะแนนของแรงจูงใจนั้น ทำได้โดยใช้สูตร

$$M = (E \rightarrow P) \Sigma[(P \rightarrow O)(V)]$$

โดยที่  $M$  = แรงจูงใจ

$(E \rightarrow P)$  = คะแนนความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน

$\Sigma[(P \rightarrow O)(V)]$  = คะแนนผลรวมของผลคูณความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

นำมาสู่ผลตอบแทนกับการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน

การให้คะแนนนั้น ผู้ที่ได้คะแนนต่ำกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม หมายความว่า

แรงจูงใจต่ำ และผู้ที่ได้คะแนนสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่ม หมายความว่า แรงจูงใจสูง

#### แบบวัดทัศนคติต่องานฝึกอบรม

เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้ดัดแปลงมาจากแบบสอบถามของจินตนา บิลมาศ (2529) ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนก  $-.38$  ถึง  $3.87$  ที่ค่าความเชื่อมั่น  $.77$  ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้นำข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์ที่ตั้งไว้มาปรับปรุงและได้ให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาแบบวัดอีกครั้งหนึ่ง ข้อคำถามจะเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น การประเมินผล การปฏิบัติงาน การให้บริการด้านฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการอบรม และกฎระเบียบ จำนวน 15 ข้อ แต่ละข้อมีมาตราวัดประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) ถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง (6)

### ตัวอย่างแบบวัดทัศนคติต่องานฝึกอบรม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่มีข้อความเกี่ยวกับความรู้เชิงประเมินค่า ความรู้สึก ความพร้อมที่จะกระทำการฝึกอบรมที่ท่านปฏิบัติอยู่ ให้อ่านข้อความทีละข้อ แล้วคิดว่ามีความเห็นด้วยมากน้อยเพียงใด หรือไม่เห็นด้วยเลยตามความคิดเห็นของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ๑ บนคำตอบที่อยู่ข้างล่างข้อความแต่ละข้อเพียง 1 แห่งจาก 6 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริง และตอบให้ครบทุกข้อ

(๐) ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| _____     | _____    | _____    | _____       | _____       | _____       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

(๐๐) ข้าพเจ้าคิดว่ากฎระเบียบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานทำให้เกิดความไม่เป็นธรรม

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| _____     | _____    | _____    | _____       | _____       | _____       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

(๐๐๐) ข้าพเจ้าพร้อมที่จะออกจากงานฝึกอบรมถ้าได้งานอื่นที่เงินเดือนดีกว่า

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| _____     | _____    | _____    | _____       | _____       | _____       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

เกณฑ์ในการให้คะแนน จะให้คะแนนเป็น 6 อันดับคือ

สำหรับข้อความทางบวก 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = ไม่เห็นด้วย  
3 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วย 4 = ค่อนข้างเห็นด้วย 5 = เห็นด้วย 6 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง

สำหรับข้อความทางลบ 1 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง 2 = เห็นด้วย 3 = ค่อนข้าง  
เห็นด้วย 4 = ค่อนข้างไม่เห็นด้วย 5 = ไม่เห็นด้วย 6 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบวัดการสนับสนุนทางสังคม แบบวัดนี้ปรับปรุงมาจากแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมของศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนก 1.90 - 5.70 มีความเชื่อมั่น .9077 เป็นแบบวัดที่ถามความรู้สึกเกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุน หรือช่วยเหลือจากผู้อื่น โดยมีมาตรประเมินค่า 6 อันดับตั้งแต่ ไม่จริงที่สุด (1) ถึง จริงที่สุด (6) จำนวน 28 ข้อ

#### ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

##### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อความเกี่ยวกับการรับรู้ของท่านว่าได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ จากบุคคลอื่นเพียงใด ให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อแล้วคิดว่ามีความจริงมากน้อยเพียงใด หรือไม่มีเลย ตามความคิดเห็นของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย 1 ลงบนคำตอบที่อยู่ข้างล่างข้อความแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ

(0) ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อท่านต้องการระบายความในใจ

|            |       |              |             |         |               |
|------------|-------|--------------|-------------|---------|---------------|
| _____      | _____ | _____        | _____       | _____   | _____         |
| จริงที่สุด | จริง  | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่ | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |       |              | จริง        |         |               |

(00) เพื่อนร่วมงานมักพูดคุณแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับท่าน

|            |       |              |             |         |               |
|------------|-------|--------------|-------------|---------|---------------|
| _____      | _____ | _____        | _____       | _____   | _____         |
| จริงที่สุด | จริง  | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่ | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
| จริง       |       |              |             |         |               |

(000) เพื่อนทั่วไปนอกวงงานของท่านปลอบโยนท่านเมื่อมีความกลัดกลุ้มใจเสมอ

|            |       |              |             |         |               |
|------------|-------|--------------|-------------|---------|---------------|
| _____      | _____ | _____        | _____       | _____   | _____         |
| จริงที่สุด | จริง  | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่ | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
| จริง       |       |              |             |         |               |

(0000) บุคคลในครอบครัวของท่านมักให้ความช่วยเหลือแก่ท่านเมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือในแง่วัตถุปัจจัยต่าง ๆ

|            |       |              |             |         |               |
|------------|-------|--------------|-------------|---------|---------------|
| _____      | _____ | _____        | _____       | _____   | _____         |
| จริงที่สุด | จริง  | ค่อนข้างจริง | ค่อนข้างไม่ | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
| จริง       |       |              |             |         |               |

#### เกณฑ์ในการให้คะแนน

จะให้คะแนนเป็น 6 อันดับ คือ 1 = ไม่จริงที่สุด 2 = ไม่จริง 3 = ค่อนข้างไม่จริง 4 = ค่อนข้างจริง 5 = จริง 6 = จริงที่สุด

#### แบบวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

แบบวัดนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านลักษณะส่วนบุคคล โดยใช้แนวความคิดของ เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงสนันท์ (2529) ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนก 2.69-7.81 ค่าความเชื่อมั่น .91 เป็นแบบวัดที่ถามความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเกี่ยวกับคุณสมบัติที่จำเป็นว่าตนเองมีมากหรือน้อยโดยมีมาตราประเมินค่า 5 อันดับ ตั้งแต่น้อยที่สุด (1) ถึงมากที่สุด (5) จำนวน 15 ข้อ

### ตัวอย่างแบบวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้เป็นข้อความที่ถามความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณสมบัติของการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมของท่าน ให้อ่านข้อความที่จะข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย J ลงในคำตอบเพียงแห่งเดียว

| ท่านคิดว่าท่านมีคุณสมบัติในเรื่อง<br>ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด | น้อย<br>ที่สุด | น้อย  | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด |
|-------------------------------------------------------------|----------------|-------|-------------|-------|---------------|
| (0) มีความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรม.                      | .....          | ..... | .....       | ..... | .....         |
| (00) สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้ดี.....                  | .....          | ..... | .....       | ..... | .....         |
| (000) มีความรู้ในเรื่องสื่อ.....                            | .....          | ..... | .....       | ..... | .....         |

#### เกณฑ์ในการให้คะแนน

คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมี จำนวน 15 ข้อ ให้คะแนนตามมาตราส่วนประมาณค่า 5 อันดับ ตามเกณฑ์ดังนี้ น้อยที่สุด (1) น้อย (2) ปานกลาง (3) มาก (4) มากที่สุด (5)

#### แบบวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

เป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น จะเป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในด้านการเป็นผู้ดำเนินโครงการฝึกอบรม ผู้ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม จำนวน 16 ข้อ แต่ละข้อมีมาตรวัดประเมินค่า 3 อันดับ ตั้งแต่ ควรปรับปรุง (1) ถึง ดี (3) โดยผู้บังคับบัญชาประเมินมีค่าอำนาจจำแนก -2.25 ถึง 10.58 และค่าความเชื่อมั่น .78 สำหรับบางข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกไม่ถึงเกณฑ์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขและให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณา

อีกครั้งหนึ่งก่อนนำไปใช้ และเจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง ในงานวิจัยนี้มีค่าอำนาจจำแนก 3.41 ถึง 13.99 และค่าความเชื่อมั่น .89

### ตัวอย่างแบบวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (หัวหน้าประเมินผล)

#### คำแนะนำ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน ขอให้ท่านอ่านข้อความที่ละเอียด และนึกถึงบุคคลผู้ที่ท่านกำลังประเมินแล้วทำเครื่องหมาย J ในช่องที่ตรงกับ การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมากที่สุด

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ

| การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน                                              | ดี    | ปานกลาง | ควรปรับปรุง |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------------|
| (0) จัดทำเสนอขออนุมัติค่าใช้จ่ายสอดคล้องตามความเป็นจริงในการฝึกอบรม.....              | ..... | .....   | .....       |
| (00) การเตรียมอุปกรณ์และสื่อเพื่อใช้ในการอบรม...                                      | ..... | .....   | .....       |
| (000) การติดต่อประสานงานแจ้งรายละเอียดได้ครบถ้วนและมีการติดตามผลการทำงานอย่างใกล้ชิด. | ..... | .....   | .....       |

#### เกณฑ์การให้คะแนน

ดี = 3 คะแนน ปานกลาง = 2 คะแนน ควรปรับปรุง = 1 คะแนน

ดี = ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและผลงานสูงกว่ามาตรฐาน

พอใช้ = ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง แต่จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและควบคุมบ่อยครั้ง ผลงานเป็นไปตามมาตรฐานบ่อยครั้ง

ควรปรับปรุง = ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานเป็นส่วนใหญ่ ได้ผลงานเพียงเล็กน้อยหรือไม่ถูกต้อง จำเป็นต้องมีการตรวจสอบควบคุมมากเป็นพิเศษ

### ตัวอย่างแบบวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง)

#### คำแนะนำ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของท่าน ขอให้ท่านอ่านข้อความที่ละเอียด และเครื่องหมาย ] ในช่องที่ตรงกับการปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด  
กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ

| การปฏิบัติงานของข้าพเจ้า                                                                  | ดี    | ปานกลาง | ควรปรับปรุง |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------------|
| (0) จัดทำเสนอขออนุมัติค่าใช้จ่ายสอดคล้องตามความเป็นจริงในการฝึกอบรม.....                  | ..... | .....   | .....       |
| (00) การเตรียมอุปกรณ์และสื่อเพื่อใช้ในการอบรม.....                                        | ..... | .....   | .....       |
| (000) การติดต่อประสานงานแจ้งรายละเอียดได้ครบถ้วนและมีการติดตามผลการทำงานอย่างใกล้ชิด..... | ..... | .....   | .....       |

#### เกณฑ์การให้คะแนน

ดี = 3 คะแนน ปานกลาง = 2 คะแนน ควรปรับปรุง = 1 คะแนน

ดี = ผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและรวดเร็ว  
ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน

พอใช้ = ผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าเป็นไปอย่างถูกต้อง แต่จำเป็นต้องมี

การตรวจสอบและควบคุมบ่อยครั้ง ผลงานเป็นไปตามมาตรฐานบ่อยครั้ง

ควรปรับปรุง = ผลการปฏิบัติงานของข้าพเจ้าต่ำกว่ามาตรฐานเป็นส่วนใหญ่ ได้ผลงาน

เพียงเล็กน้อยหรือไม่ถูกต้อง จำเป็นต้องมีการตรวจสอบควบคุมมากเป็นพิเศษ

### การสร้างเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสร้างเครื่องมือในการวัดตัวแปร 2 ฉบับ คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง โดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแล้วนำมานิยามปฏิบัติการหลังจากนั้นนำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไปสอบถามกับผู้บังคับบัญชาในธนาคารว่าเป็นหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติจริงหรือไม่ เพื่อสร้างเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม สำหรับแบบวัดแรงจูงใจในการทำงานตามทฤษฎีความคาดหวังผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามตามนิยามปฏิบัติการโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิดสอบถามเกี่ยวกับการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมนั้นหากปฏิบัติงานได้ดีแล้วจะได้รับผลตอบแทนอะไรบ้าง ตามแนวความคิดของแนดเลอร์และลอว์เลอร์ (Nadler and Lawler) ส่วนแบบวัดอื่น ๆ คือ การสนับสนุนทางสังคม ที่สนับสนุนการทำงานฝึกอบรม และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้วิจัยเพียงแต่นำมาปรับปรุงภาษาของข้อความและใช้แนวความคิดมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้

### การหาคุณภาพเครื่องมือ

การหาคุณภาพเครื่องมือของการวิจัยครั้งนี้ ได้นำแบบวัดไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละฉบับ ก่อนนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างจริง มีรายละเอียดดังนี้

1. หาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ในการหาความเที่ยงตรงของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบวัดไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาแบบวัดว่ามีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการ

หรือไม่ และภาษา จำนวนของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้แบบวัดสมบูรณ์มากที่สุดก่อนดำเนินการนำไปใช้

2. หาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Index) การหาค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้นำแบบวัดทุกแบบวัดยกเว้นแบบสอบถามลักษณะทางชีวสังคมไปหาค่าอำนาจจำแนก โดยนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจริง นำผลที่ได้มาคำนวณหาค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยการใช้ค่าสถิติ t-test แบบเทคนิค 25% โดยคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่า  $t = 1.75$  หรือมากกว่านำมาใช้เป็นแบบสอบถาม โดยใช้สูตรดังนี้.-

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\sqrt{\frac{S^2_H}{n_H} + \frac{S^2_L}{n_L}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ

$\bar{X}_H, \bar{X}_L$  แทน คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

$S^2_H, S^2_L$  แทน ความแปรปรวนของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ

$n_H, n_L$  แทน จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง

(ฉ้วน ศાયยศ และอังคณา ศાયยศ . 2524 : 187)

3. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha - Coefficient)

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S^2_i}{S^2_t} \right]$$

- เมื่อ  $\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด  
 $k$  แทน จำนวนข้อในแบบวัด  
 $S^2_{\bar{x}}$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนรวม  
 $S^2_i$  แทน ความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ

(พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2531:132-133 )

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ มีลำดับขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย ไปติดต่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากธนาคาร 15 แห่ง
2. ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลด้วยตนเองในทุกธนาคาร โดยการนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดเตรียมไว้ไปให้กลุ่มตัวอย่างตอบ

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for The Social Science)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยประกอบด้วย

1. ค่าสถิติพื้นฐานได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เป็นต้น
2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อ

ทดสอบสมมติฐานข้อ 1

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way Analysis of Variance)

และทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีของ Scheffe' ในการทดสอบสมมติฐาน

ข้อ 2 3 4 5

#### บทที่ 4

### ผลวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และทำให้เกิดความสะดวกในการเสนอผลการวิจัย รายละเอียดดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|       |                                                  |
|-------|--------------------------------------------------|
| X     | แทน คะแนนเฉลี่ย                                  |
| N     | แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                           |
| S.D.  | แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน                          |
| F     | แทน ค่า F ใน F-distribution                      |
| df    | แทน ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom) |
| R     | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์หาคู่                      |
| $R^2$ | อำนาจในการทำนายหรือเปอร์เซ็นต์ในการทำนาย         |

การวิเคราะห์ข้อมูลในบทนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเป็นขั้นตอนตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

#### ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การนำเสนอเกี่ยวกับค่าสถิติพื้นฐาน จะนำเสนอเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางชีวสังคมของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ ทักษะคิดต่อการทำงานฝึกอบรม การสนับสนุนทางสังคม แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อให้เข้าใจลักษณะและขอบเขตของกลุ่มตัวอย่าง

ในตาราง 2 จะแสดงค่าพิสัยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ทั้งในกลุ่มย่อยตามลักษณะทางชีวสังคม และในกลุ่มรวมและจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (N)

สัญลักษณ์ของตัวแปร

ATTI = ทศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม

SOCIAL = การสนับสนุนทางสังคม

M = แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง

$E \rightarrow P$  = ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน

$P \rightarrow O$  = ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทน

V = การรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน

TPOV = ผลรวมของคะแนนความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน

TRAIT = คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

$TT_1$  = คุณสมบัติด้านความรู้

$TT_2$  = คุณสมบัติด้านความสามารถ

$TT_3$  = คุณสมบัติด้านลักษณะส่วนบุคคล

PERF = การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง)

THP = การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (หัวหน้าประเมินผล)

จากตาราง 2 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่อายุต่ำกว่า 29.04 ปี ระยะเวลาในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 1.4-4.6 ปี ส่วนใหญ่มีรายได้ตั้งแต่ 7,500 บาท ขึ้นไป มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตาราง 2 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

|                                   | ATTI<br>พัส 51-84 |       | SOCIAL<br>พัส 40-165 |       | M<br>พัส<br>1452-10,437 |         | E → P<br>พัส 22-50 |       | P → O<br>พัส 22-48 |      | V<br>พัส 22-50 |      | TPOV<br>พัส 52-240 |       |
|-----------------------------------|-------------------|-------|----------------------|-------|-------------------------|---------|--------------------|-------|--------------------|------|----------------|------|--------------------|-------|
|                                   | $\bar{X}$         | S.D.  | $\bar{X}$            | S.D.  | $\bar{X}$               | S.D.    | $\bar{X}$          | S.D.  | $\bar{X}$          | S.D. | $\bar{X}$      | S.D. | $\bar{X}$          | S.D.  |
| ตัวแปรลักษณะชีวสังคม              | 69.63             | 6.91  | 118.57               | 19.78 | 5065.97                 | 1813.54 | 35.75              | 5.66  | 36.18              | 4.84 | 37.34          | 5.28 | 139.00             | 34.02 |
|                                   | 68.69             | 7.79  | 126.16               | 18.53 | 5610.03                 | 2134.32 | 36.30              | 5.46  | 37.52              | 5.87 | 38.79          | 6.53 | 150.90             | 42.61 |
| 1. เพศ-ชาย (N=79)<br>-หญิง (N=61) |                   |       |                      |       |                         |         |                    |       |                    |      |                |      |                    |       |
| 2. ระยะเวลาลำบาก<br>ทำงาน         |                   |       |                      |       |                         |         |                    |       |                    |      |                |      |                    |       |
| -ต่ำกว่า 1.4 (N=36)               | 68.31             | 8.20  | 123.94               | 17.19 | 5225.47                 | 1918.60 | 36.19              | 5.73  | 36.11              | 5.20 | 37.89          | 6.64 | 141.33             | 38.50 |
| -ตั้งแต่ 1.4-4.6<br>(N=71)        | 69.52             | 6.62  | 123.21               | 20.41 | 5275.31                 | 1893.00 | 35.21              | 5.12  | 37.10              | 5.30 | 38.46          | 5.61 | 147.04             | 37.63 |
| -สูงกว่า 4.6 (N=33)               | 69.58             | 7.78  | 116.76               | 19.72 | 5447.27                 | 2231.94 | 37.42              | 6.12  | 36.76              | 5.65 | 37.00          | 5.62 | 140.94             | 40.27 |
| 3. รายได้                         |                   |       |                      |       |                         |         |                    |       |                    |      |                |      |                    |       |
| 5,500-6,000 บาท<br>(N=2)          | 67.50             | 17.68 | 115.50               | 16.26 | 4076.00                 | 3710.90 | 36.00              | 19.80 | 32.00              | 7.07 | 29.00          | 7.07 | 100.00             | 48.08 |

ตาราง 2 (ต่อ)

|                                     | ATTI<br>พัส 51-84 |      | SOCIAL<br>พัส 40-165 |       | M<br>พัส<br>1452-10,437 |         | E→P<br>พัส 22-50 |      | P→O<br>พัส 22-48 |      | V<br>พัส 22-50 |      | TPOV<br>พัส 52-240 |       |
|-------------------------------------|-------------------|------|----------------------|-------|-------------------------|---------|------------------|------|------------------|------|----------------|------|--------------------|-------|
|                                     | $\bar{X}$         | S.D. | $\bar{X}$            | S.D.  | $\bar{X}$               | S.D.    | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$        | S.D. | $\bar{X}$      | S.D. | $\bar{X}$          | S.D.  |
| ตัวแปรลักษณะทั่วไปสังคม             |                   |      |                      |       |                         |         |                  |      |                  |      |                |      |                    |       |
| 3. รายได้                           |                   |      |                      |       |                         |         |                  |      |                  |      |                |      |                    |       |
| 6,001-6,500 บาท<br>(N=37)           | 59.00             | 8.00 | 103.00               | 19.16 | 2416.00                 | 909.50  | 32.33            | 4.04 | 27.33            | 6.11 | 26.67          | 8.08 | 77.67              | 39.37 |
| 6,501-7,000 บาท<br>(N=14)           | 68.21             | 7.78 | 125.00               | 16.64 | 5077.79                 | 2228.16 | 35.29            | 5.85 | 36.00            | 6.05 | 37.50          | 6.39 | 140.43             | 42.92 |
| 7,001-7,500 บาท<br>(N=9)            | 71.44             | 3.81 | 134.78               | 7.64  | 5499.22                 | 1119.28 | 34.44            | 3.17 | 38.44            | 3.28 | 40.89          | 5.46 | 160.22             | 30.99 |
| ตั้งแต่ 7,500 บาท<br>ขึ้นไป (N=112) | 69.47             | 7.15 | 121.07               | 20.17 | 5414.66                 | 1944.24 | 36.29            | 5.43 | 37.06            | 5.12 | 38.26          | 5.39 | 145.94             | 36.39 |
| 4. ระดับการศึกษา                    |                   |      |                      |       |                         |         |                  |      |                  |      |                |      |                    |       |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(N=26)          | 68.85             | 8.45 | 118.35               | 19.85 | 4707.92                 | 2356.01 | 34.08            | 6.83 | 35.73            | 6.42 | 35.58          | 6.93 | 133.62             | 46.96 |



ตาราง 2 (ต่อ)

|                             | TRAIT<br>พิสัย 27-72 |       | TT <sub>1</sub><br>พิสัย 9-24 |      | TT <sub>2</sub><br>พิสัย 6-25 |      | TT <sub>3</sub><br>พิสัย 11-25 |      | PERF<br>พิสัย 26-48 |       | THP<br>พิสัย 32-48 |      |
|-----------------------------|----------------------|-------|-------------------------------|------|-------------------------------|------|--------------------------------|------|---------------------|-------|--------------------|------|
|                             | $\bar{X}$            | S.D.  | $\bar{X}$                     | S.D. | $\bar{X}$                     | S.D. | $\bar{X}$                      | S.D. | $\bar{X}$           | S.D.  | $\bar{X}$          | S.D. |
| ตัวแปรลักษณะทาง<br>ชีวสังคม |                      |       |                               |      |                               |      |                                |      |                     |       |                    |      |
|                             |                      |       |                               |      |                               |      |                                |      |                     |       |                    |      |
| 1. เพศ-ชาย (N=79)           | 56.46                | 6.87  | 18.13                         | 2.95 | 17.99                         | 2.67 | 20.34                          | 2.41 | 41.11               | 5.72  | 39.52              | 3.88 |
| -หญิง (N=61)                | 55.62                | 8.20  | 17.21                         | 3.10 | 17.75                         | 3.00 | 20.66                          | 3.09 | 40.92               | 5.82  | 41.10              | 4.67 |
| 2. ระยะเวลาก่อนการ<br>ทำงาน |                      |       |                               |      |                               |      |                                |      |                     |       |                    |      |
| -ต่ำกว่า 1.4 (N=36)         | 55.03                | 8.30  | 17.22                         | 3.04 | 17.58                         | 3.23 | 20.22                          | 3.14 | 40.17               | 6.16  | 40.22              | 4.38 |
| -ตั้งแต่ 1.4-4.6<br>(N=71)  | 56.10                | 7.50  | 17.55                         | 3.20 | 17.90                         | 2.77 | 20.65                          | 2.58 | 41.28               | 5.47  | 39.32              | 4.26 |
| -สูงกว่า 4.6 (N=33)         | 57.24                | 6.38  | 18.67                         | 2.53 | 18.18                         | 2.43 | 20.39                          | 2.61 | 41.42               | 5.93  | 42.09              | 3.76 |
| 3. รายได้                   |                      |       |                               |      |                               |      |                                |      |                     |       |                    |      |
| 5,500-6,000 บาท<br>(N=2)    | 42.00                | 21.21 | 14.00                         | 7.07 | 12.00                         | 8.49 | 16.00                          | 5.66 | 37.00               | 15.56 | 42.50              | 7.78 |

ตาราง 2 (ต่อ)

|                                     | TRAIT<br>พิสัย 27-72 |      | TT <sub>1</sub><br>พิสัย 9-24 |      | TT <sub>2</sub><br>พิสัย 6-25 |      | TT <sub>3</sub><br>พิสัย 11-25 |      | PERF<br>พิสัย 26-48 |      | THP<br>พิสัย 32-48 |      |
|-------------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|------|-------------------------------|------|--------------------------------|------|---------------------|------|--------------------|------|
|                                     | $\bar{X}$            | S.D. | $\bar{X}$                     | S.D. | $\bar{X}$                     | S.D. | $\bar{X}$                      | S.D. | $\bar{X}$           | S.D. | $\bar{X}$          | S.D. |
| ตัวแปรลักษณะชีวสังคม                |                      |      |                               |      |                               |      |                                |      |                     |      |                    |      |
| 3. รายได้                           |                      |      |                               |      |                               |      |                                |      |                     |      |                    |      |
| 6,001-6,500 บาท<br>(N=3)            | 51.33                | 3.06 | 16.00                         | 3.00 | 16.00                         | .00  | 19.33                          | .58  | 38.67               | 4.04 | 45.33              | .58  |
| 6,501-7,000 บาท<br>(N=14)           | 52.93                | 9.60 | 16.50                         | 3.13 | 17.00                         | 3.57 | 19.43                          | 3.90 | 38.50               | 5.24 | 38.29              | 3.41 |
| 7,001-7,500 บาท<br>(N=9)            | 56.44                | 6.39 | 17.33                         | 3.20 | 17.33                         | 2.12 | 21.78                          | 2.22 | 40.44               | 6.95 | 40.11              | 4.94 |
| ตั้งแต่ 7,500 บาท<br>ขึ้นไป (N=112) | 56.84                | 6.76 | 18.03                         | 2.91 | 18.20                         | 2.55 | 20.62                          | 2.48 | 41.53               | 5.53 | 40.25              | 4.23 |

ตาราง 2 (ต่อ)

|                                   | TRAIT<br>นิสัย 27-72 |      | TT <sub>1</sub><br>นิสัย 9-24 |      | TT <sub>2</sub><br>นิสัย 6-25 |      | TT <sub>3</sub><br>นิสัย 11-25 |      | PERF<br>นิสัย 26-48 |      | THP<br>นิสัย 32-48 |      |
|-----------------------------------|----------------------|------|-------------------------------|------|-------------------------------|------|--------------------------------|------|---------------------|------|--------------------|------|
|                                   | $\bar{X}$            | S.D. | $\bar{X}$                     | S.D. | $\bar{X}$                     | S.D. | $\bar{X}$                      | S.D. | $\bar{X}$           | S.D. | $\bar{X}$          | S.D. |
| ตัวแปรลักษณะตัวสังคม              |                      |      |                               |      |                               |      |                                |      |                     |      |                    |      |
| 4. ระดับการศึกษา                  |                      |      |                               |      |                               |      |                                |      |                     |      |                    |      |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี<br>(N=26)        | 52.04                | 9.01 | 16.00                         | 3.22 | 16.50                         | 3.54 | 19.54                          | 3.53 | 38.96               | 7.21 | 41.27              | 4.30 |
| ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า<br>(N=100) | 56.75                | 6.88 | 17.96                         | 2.92 | 18.09                         | 2.53 | 20.70                          | 2.57 | 41.62               | 5.31 | 39.99              | 4.09 |
| สูงกว่าปริญญาตรี<br>(N=14)        | 58.93                | 5.78 | 19.29                         | 2.23 | 19.00                         | 2.45 | 20.64                          | 2.37 | 40.64               | 5.15 | 39.79              | 5.59 |
| รวม (N=140)                       | 56.09                | 7.46 | 17.73                         | 3.04 | 17.89                         | 2.81 | 20.48                          | 2.72 | 41.03               | 5.74 | 40.21              | 4.30 |

ตาราง 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในตารางนี้เช่นเดียวกับในตารางที่ 2 และมีสัญลักษณ์เพิ่มเติมดังนี้

MEP = ผลรวมของความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน

SEX = เพศ

AGE = อายุ

TIME = ระยะเวลาในการทำงาน

EARN = รายได้

ED = ระดับการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ดังตาราง 3

ตาราง 3 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่ใช้ในการศึกษา

| ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา | ATTI   | SOCIAL | M      | MEP    | TPOV   | TRAIT  | TT1    | TT <sub>2</sub> | TT <sub>3</sub> | PERF | THP     | SEX  | AGE    | TIME   | EARN | ED   |
|------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-----------------|-----------------|------|---------|------|--------|--------|------|------|
| ATTI                   | 1.00   |        |        |        |        |        |        |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| SOCIAL                 | .34*** | 1.00   |        |        |        |        |        |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| M                      | .48*** | .37*** | 1.00   |        |        |        |        |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| MEP                    | .36*** | .23*** | .80*** | 1.00   |        |        |        |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| TPOV                   | .46*** | .37*** | .93*** | .54*** | 1.00   |        |        |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| TRAIT                  | .46*** | .28*** | .50*** | .50*** | .43*** | 1.00   |        |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| TT <sub>1</sub>        | .37*** | .15    | .40*** | .46*** | .30*** | .88*** | 1.00   |                 |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| TT <sub>2</sub>        | .35*** | .25*** | .42*** | .44*** | .33*** | .91*** | .73*** | 1.00            |                 |      |         |      |        |        |      |      |
| TT <sub>3</sub>        | .48*** | .36*** | .51*** | .38*** | .51*** | .82*** | .53*** | .64***          | 1.00            |      |         |      |        |        |      |      |
| PERF                   | .41*** | .30*** | .46*** | .54*** | .36*** | .50*** | .40*** | .46***          | .44***          | 1.00 |         |      |        |        |      |      |
| THP                    | .02    | -.02   | -.02   | -.01   | -.06   | .09    | .01    | .07             | .16*            | .07  | 1.00    |      |        |        |      |      |
| SEX                    | .06    | -.19*  | -.14   | -.05   | -.16   | .06    | .15*   | .04             | -.06            | .02  | -.18*   | 1.00 |        |        |      |      |
| AGE                    | .02    | -.18*  | .06    | .05    | .04    | .05    | -.01   | .10             | .03             | .01  | .06     | -.04 | 1.00   |        |      |      |
| TIME                   | .01    | -.15*  | .01    | .04    | -.03   | .07    | .10    | .10             | -.02            | .03  | .21**   | .04  | .65*** | 1.00   |      |      |
| EARN                   | .13    | .01    | .17*   | .10    | .20**  | .27*** | .23**  | .28***          | .20**           | .19* | -.37*** | .08  | .37*** | .32*** | 1.00 |      |
| ED                     | -.02   | .06    | .13    | .19    | .10    | .26*** | .30*** | .25***          | .13             | .11  | -.11    | -.12 | -.12   | -.14*  | .18  | 1.00 |

\* P&lt;.05

\*\* P&lt;.01

\*\*\* P&lt;.001

จากตาราง 3 พบว่า ตัวแปรทางจิต และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้งในด้านรวม และรายด้าน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก ยกเว้นการสนับสนุนทางสังคม (Social) กับคุณสมบัติด้านความรู้ ( $TT_1$ ) ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สำหรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง (PERF) โดยส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและรายได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ และพบว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมที่หัวหน้าประเมิน และเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้พบว่าการสนับสนุนทางสังคม (Social) มีความสัมพันธ์ทางลบกับ เพศ (Sex) อายุ (Age) และระยะเวลาในการทำงาน (Time)

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ในการวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้อย่างจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล คือ วิเคราะห์ตัวแปรด้านรวมโดยใช้คะแนนรวมของตัวแปร และวิเคราะห์ตัวแปรแยกด้านโดยใช้คะแนนแยกเป็นองค์ประกอบของตัวแปรเป็นด้านย่อย ๆ

จุดมุ่งหมายของการวิจัย ข้อ 1 เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายดังกล่าว คือ สมมติฐานข้อที่ 1 "ปัจจัยทางจิตมีอำนาจในการทำนายสูงกว่าตัวแปรในกลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมหรือลักษณะทางชีวสังคมในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม"

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวทำนายดังนี้ ปัจจัยทางจิต คือ แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (H) ประกอบด้วย ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (MEP) ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานนำมาสู่ผลตอบแทนและการรับรู้คุณค่าของผลตอบแทน (TPOV)ทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม (ATTI) การสนับสนุนทางสังคม (Social) และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (Trait) ประกอบด้วย ด้านความรู้ ( $TT_1$ ) ด้านความสามารถ ( $TT_2$ ) ด้านลักษณะส่วนบุคคล ( $TT_3$ ) ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ

ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ ตัวแปรเกณฑ์ คือการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อตัวแปรเกณฑ์ คือการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง

| ตัวแปรที่ศึกษา                                  | SS      | df | R <sup>2</sup> Change | F Change |
|-------------------------------------------------|---------|----|-----------------------|----------|
| <u>ปัจจัยทางจิต</u>                             | 699.293 | 4  | .153                  | 8.234*** |
| MEP TPOV ATTI SOCIAL                            |         |    |                       |          |
| <u>คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม</u>           | 160.246 | 3  | .035                  | 2.516    |
| TT <sub>1</sub> TT <sub>2</sub> TT <sub>3</sub> |         |    |                       |          |
| <u>ลักษณะทางชีวสังคม</u>                        | 44.697  | 5  | .0098                 | .421     |
| เพศ อายุ ระดับการศึกษา                          |         |    |                       |          |
| ระยะเวลาในการทำงาน รายได้                       |         |    |                       |          |
| <u>รวมตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม</u>                    | 1889.56 | 12 | .412                  | 7.417*** |

\*\*\* P < .001

จากตาราง 4 พบว่าปัจจัยทางจิตสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
ได้ 15.3% อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 สูงกว่ากลุ่มคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
และกลุ่มลักษณะทางชีวสังคมซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม พบว่า  
สามารถที่จะทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรมได้ 41.2 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อเปลี่ยนตัวแปรเกณฑ์ เป็นผลการปฏิบัติงานโดยหัวหน้าประเมินผล พบผลการ  
วิเคราะห์ดังตาราง 5

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อตัวแปรเกณฑ์ คือ ผลการปฏิบัติงานฝึกอบรม โดยหัวหน้าเป็นผู้ประเมิน

| ตัวแปรที่ศึกษา                                  | SS      | df | R <sup>2</sup> Change | F Change |
|-------------------------------------------------|---------|----|-----------------------|----------|
| <u>ปัจจัยทางจิต</u>                             | 81.780  | 4  | .032                  | 1.212    |
| MEP TPOV ATTI SOCIAL                            |         |    |                       |          |
| <u>คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม</u>           | 151.921 | 3  | .059                  | 3.001*   |
| TT <sub>1</sub> TT <sub>2</sub> TT <sub>3</sub> |         |    |                       |          |
| <u>ลักษณะทางชีวสังคม</u>                        | 265.057 | 5  | .103                  | 3.141**  |
| เพศ อายุ ระดับการศึกษา                          |         |    |                       |          |
| ระยะเวลาในการทำงาน รายได้                       |         |    |                       |          |
| <u>รวมตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม</u>                    | 421.774 | 12 | .164                  | 2.083*   |

\* P < .05 \*\* P < .01

จากตาราง 5 พบว่า ปัจจัยทางจิตไม่สามารถทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรม แต่พบว่า ลักษณะทางชีวสังคมสามารถทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรมได้สูงที่สุด คือ 10.3 % อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 รองลงมาคือ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม 5.9 % เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่มพบว่า สามารถทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรมได้ 16.4 % อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปรในการทำนาย  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง)

| ตัวแปรที่ศึกษา                              | B     | SE    | $\beta$ | t        | $R^2$ |
|---------------------------------------------|-------|-------|---------|----------|-------|
| 1. คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม<br>(Trai) | .274  | .063  | .355    | 4.318*** | .2478 |
| 2. แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง<br>(M)       | 8.245 | 2.398 | .238    | 3.439*** | .3075 |

\*\*\*P < .001 N = 140

จากตาราง 6 พบว่าเมื่อใช้ตัวแปรทุกตัวในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปร พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 30.75 %

มีสมการในการทำนาย ดังนี้

$$y = 21.31 + (.274) \text{ Trait} + (8.245)M$$

จากค่าของสัมประสิทธิ์ถดถอย แสดงว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูงและแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง จะประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีลักษณะดังกล่าวต่ำ

นอกจากนี้ยังมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมโดยแยกตัวแปร แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และตัวแปรต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบย่อย ๆ พบผลดังตาราง 7

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปรในการทำนาย  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง)

| ตัวแปรที่ศึกษา | B    | SE B | $\beta$ | t        | $R^2$ |
|----------------|------|------|---------|----------|-------|
| 1. MEP         | .417 | .078 | .403    | 5.371*** | .293  |
| 2. TT3         | .438 | .168 | .208    | 2.601**  | .356  |
| 3. ATTI        | .128 | .062 | .163    | 2.066*   | .376  |

\*P < .05    \*\*P < .01    \*\*\*P < .001

จากตาราง 7 พบว่า เมื่อใช้ตัวแปรในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แยกตัวแปรย่อยแล้ววิเคราะห์ โดยเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปร (Stepwise Regression) พบว่าตัวแปรความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน (MEP) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านลักษณะส่วนบุคคล (TT<sub>3</sub>) และทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม (ATTI) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 37.6 %

มีสมการในการทำนาย ดังนี้

$$y = 8.178 + (.417)MEP + (.438)TT_3 + (.123)ATTI$$

จากสัมประสิทธิ์ถดถอยจะ พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงานสูง (MEP) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านลักษณะส่วนบุคคลสูง (TT<sub>3</sub>) และทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง (ATTI) จะมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีลักษณะดังกล่าวต่ำ ในกลุ่มที่เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปร ในการทำนาย  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทั้งด้านรวมและแยกเป็นรายด้าน(หัวหน้าประเมินผล)

| ตัวแปรที่ศึกษา                   | B      | SE B  | $\beta$ | t        | R <sup>2</sup> |
|----------------------------------|--------|-------|---------|----------|----------------|
| 1. ระยะเวลาในการ<br>ทำงาน (TIME) | .234   | .0897 | .214    | 2.609*** | .042           |
| 2. เพศ (SEX)                     | -1.659 | .7084 | -.192   | -2.342*  | .079           |

\*P < .05      \*\*\*P < .001

จากตาราง 8 พบว่า เมื่อใช้ตัวแปรในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นทีละตัวแปร พบว่าตัวแปรเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงานและเพศสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 7.9 % และพบผลเพิ่มว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะเป็นตัวแปรต่อมาที่เข้าสมการการทำนาย และตัวแปรตัวต่อมามีความสำคัญและน่าจะเข้าสมการ คือ คุณสมบัตินี้ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านลักษณะส่วนบุคคล (TT<sub>9</sub>) โดยมีค่า  $t=1.9$  เป็นตัวแปรที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเช่นกัน ซึ่งตรงกับที่เจ้าหน้าที่ประเมิน

มีสมการในการทำนายดังนี้

$$y = 40.23 + (.234)TIME + (-1.659)SEX$$

จากสัมประสิทธิ์ถดถอยจะ พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงจะถูกประเมินว่าทำงานได้ดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่เป็นเพศหญิงถูกประเมินว่ามีการทำงานดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเพศชาย

จุดมุ่งหมายของการวิจัยข้อ 2 "เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม"

สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมาย คือ สมมติฐานข้อที่ 2 3 4 5

สมมติฐานข้อที่ 2 "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยแบ่งกลุ่มตามระยะเวลาในการทำงานและรายได้แล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้"

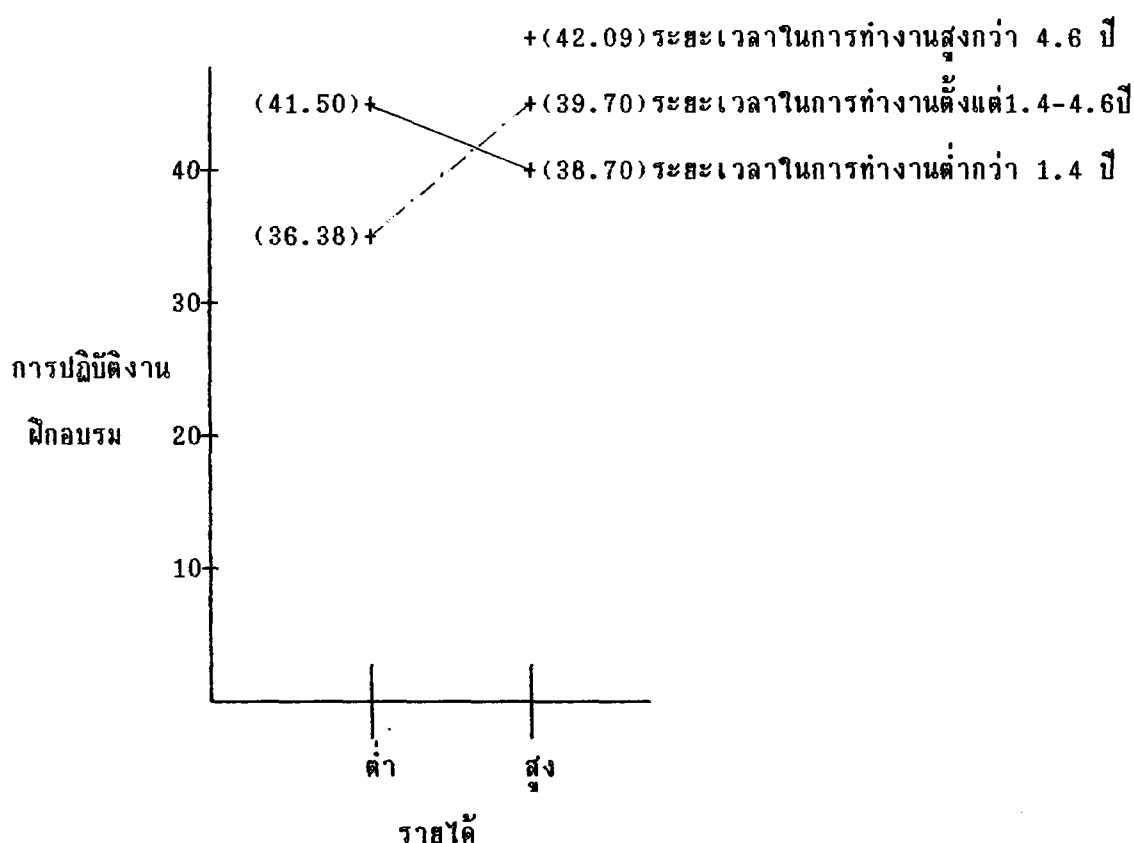
ตาราง 9 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของการปฏิบัติงานฝึกอบรม โดยพิจารณาตามระยะเวลาในการทำงานและรายได้

| แหล่งความแปรปรวน                    | df  | MS      | F       |
|-------------------------------------|-----|---------|---------|
| <b>1. เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง</b> |     |         |         |
| ระยะเวลาในการทำงาน (ก)              | 2   | .247    | .008    |
| รายได้ (ข)                          | 1   | 103.036 | 3.139   |
| ก x ข                               | 1   | 15.287  | .466    |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 135 | 32.823  |         |
| รวม                                 | 139 | 32.992  |         |
| <b>2. หัวหน้าประเมินผล</b>          |     |         |         |
| ระยะเวลาในการทำงาน (ก)              | 2   | 85.853  | 5.173** |
| รายได้ (ข)                          | 1   | .241    | .015    |
| ก x ข                               | 1   | 151.635 | 9.136** |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 135 | 16.597  |         |
| รวม                                 | 139 | 18.453  |         |

\*\*P < .01

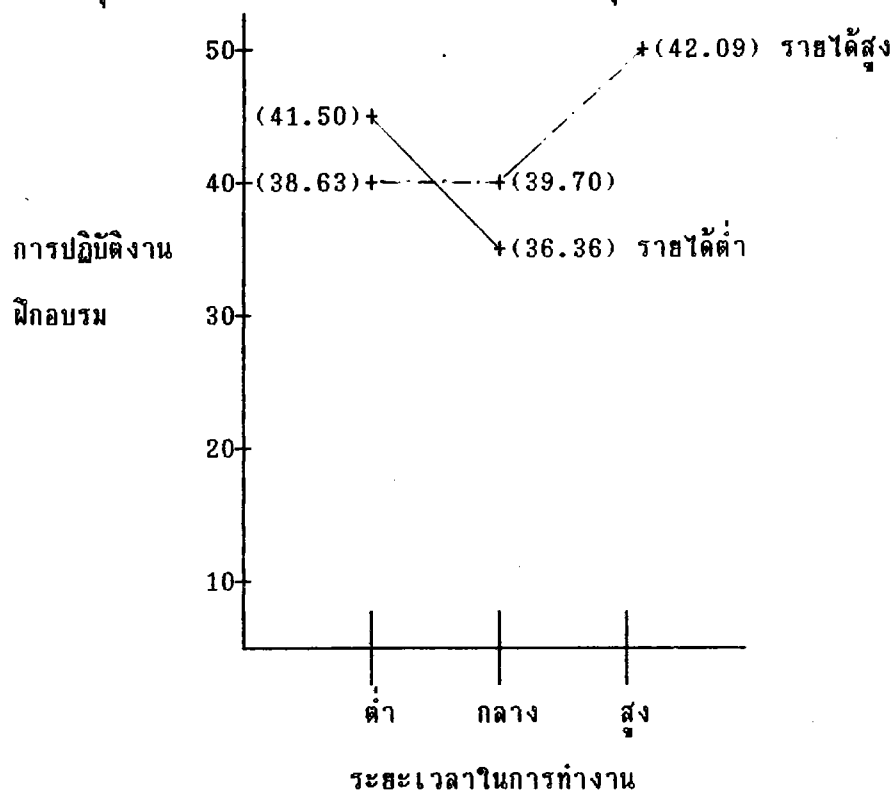
จากตาราง 9 พบว่าการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินตนเอง) ไม่แปรปรวนไปตามระยะเวลาในการทำงานและรายได้ นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกัน รายได้ต่างกันมีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมโดย หัวหน้าประเมินผลนั้น พบว่าจะแนผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแปรปรวนไปตามระยะเวลาในการทำงาน คือการปฏิบัติงานฝึกอบรมแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีระยะเวลาในการทำงานต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ( $F$  เท่ากับ 9.136) สามารถเสนอผลของปฏิสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 2 แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานฝึกอบรม

ภาพประกอบ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานสูง มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีการปฏิบัติงานต่ำกว่า เฉพาะในกลุ่มที่มีรายได้สูงเท่านั้น แต่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ทำงานดีที่สุดคือเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำ



ภาพประกอบ 3 แสดงปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ที่มีผลต่อ

การปฏิบัติงานฝึกอบรม

จากภาพประกอบ 3 พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีรายได้สูง มีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีรายได้ต่ำ เฉพาะในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานปานกลางและสูงเท่านั้น แต่ในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำ เจ้าหน้าที่ที่รายได้ต่ำมีการทำงานดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูง

เมื่อนำค่าเฉลี่ยของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่แบ่งตามระยะเวลาในการทำงานและรายได้พร้อมกัน รวม 6 กลุ่ม ไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ พบความแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญ

หมายเหตุ: เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาในการทำงานสูง รายได้ต่ำไม่มีจึงไม่สามารถคำนวณการปฏิบัติงานฝึกรบได้

สมมติฐานที่ 3 "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบโดยแบ่งกลุ่มตามระยะเวลาในการทำงานและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ" การวิเคราะห์ข้อมูลปรากฏผลในตารางดังต่อไปนี้

ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของการปฏิบัติงานฝึกรบ โดยพิจารณาตามระยะเวลาในการทำงาน และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ

| แหล่งความแปรปรวน                    | df  | MS      | F         |
|-------------------------------------|-----|---------|-----------|
| <u>1. เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง</u> |     |         |           |
| ระยะเวลาในการทำงาน (ก)              | 2   | 7.940   | .279      |
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ (ข)    | 1   | 714.294 | 25.065*** |
| ก x ข                               | 2   | 8.20    | .288      |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 134 | 28.498  |           |
| รวม                                 | 139 | 32.992  |           |
| <u>2. หัวหน้าประเมินผล</u>          |     |         |           |
| ระยะเวลาในการทำงาน (ก)              | 2   | 86.058  | 4.823**   |
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ (ข)    | 1   | .008    | .000      |
| ก x ข                               | 2   | .825    | .046      |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 134 | 17.842  |           |
| รวม                                 | 139 | 18.453  |           |

\*\* P < .01 \*\*\* P < .001

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์พบว่าคะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง) แปรปรวนไปตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แตกต่างกัน โดยที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง ( $\bar{X}=43.45$ ) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ ( $\bar{X}=38.86$ ) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001

ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ประเมินผล พบว่า คะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม แปรปรวนไปตามระยะเวลาการทำงาน คือ ระยะเวลาในการทำงานต่างกับการปฏิบัติงานฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 และเมื่อนำค่าเฉลี่ยของกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไปทำการเปรียบเทียบรายคู่แล้ว พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 4.6 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 42.09$ ) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงาน ตั้งแต่ 1.4 - 4.6 ปี ( $\bar{x} = 39.32$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังตารางที่ 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยของการปฏิบัติงานฝึกอบรม เมื่อพิจารณาตามระยะเวลาในการทำงานโดยวิธีการของเชฟเฟ

| ค่าเฉลี่ย  | 39.32 | 40.22 | 42.09 |
|------------|-------|-------|-------|
| 39.32 (71) | -     | 0.9   | 2.77* |
| 40.22 (36) |       | -     | 1.87  |
| 42.09 (33) |       |       | -     |

\*  $P < .05$

**สมมติฐาน 4** "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมกับทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม" การวิเคราะห์ปรากฏผลในตาราง ดังต่อไปนี้

ตาราง 12 ความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานฝึกอบรม โดยพิจารณาตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม

| แหล่งความแปรปรวน                    | df  | MS      | F         |
|-------------------------------------|-----|---------|-----------|
| <b>1. เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง</b> |     |         |           |
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (ก)  | 1   | 523.682 | 21.981*** |
| ทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม (ข)       | 1   | 588.699 | 24.710*** |
| ก x ข                               | 1   | 22.246  | .934      |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 136 | 23.824  |           |
| รวม                                 | 139 | 32.992  |           |
| <b>2. หัวหน้าประเมินผล</b>          |     |         |           |
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (ก)  | 1   | .664    | .035      |
| ทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม (ข)       | 1   | 1.586   | .084      |
| ก x ข                               | 1   | .960    | .051      |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 136 | 18.839  |           |
| รวม                                 | 139 | 18.453  |           |

\*\*\*  $P < .001$

จากตาราง 12 พบว่า คะแนนการปฏิบัติงานฝึกอบรม โดยที่เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง แปรปรวนไปตาม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง ( $\bar{x}=43.45$ ) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ ( $\bar{x}=38.86$ ) และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานฝึกอบรม ( $\bar{x}=42.67$ ) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำงานฝึกอบรม ( $\bar{x}=37.56$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมโดยหัวหน้างาน พบว่าคะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่แปรปรวนไปตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม คือ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมไม่แตกต่างกัน ทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐาน 5** "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับคุณสมบัติของฝึกอบรม" ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังปรากฏในตารางดังนี้

ตาราง 13 ความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยพิจารณาตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

| แหล่งความแปรปรวน                    | Df  | MS      | F         |
|-------------------------------------|-----|---------|-----------|
| <b>1. เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง</b> |     |         |           |
| แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (ก)     | 1   | 347.587 | 13.494*** |
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (ข)  | 1   | 289.746 | 11.248*** |
| ก x ข                               | 1   | .167    | .006      |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 136 | 25.759  |           |
| รวม                                 | 139 | 32.992  |           |
| <b>2. หัวหน้าประเมินผล</b>          |     |         |           |
| แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (ก)     | 1   | .849    | .045      |
| คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (ข)  | 1   | .039    | .002      |
| ก x ข                               | 1   | 22.088  | 1.182     |
| ส่วนที่เหลือ (Residual)             | 136 | 18.689  |           |
| รวม                                 | 139 | 18.453  |           |

\*\*\*P < .001

จากตาราง 13 พบว่า คะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง) แปรปรวนไปตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม คือ การปฏิบัติงานฝึกอบรมแตกต่างกัน เมื่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกัน โดยที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง ( $\bar{X} = 43.58$ ) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ ( $\bar{X} = 38.81$ ) และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง ( $\bar{X} = 43.45$ ) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมดีกว่า เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ ( $\bar{X} = 38.86$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ส่วนการประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมโดยหัวหน้าประเมินผลนั้น พบว่าคะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่แปรปรวนไปตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม นั่นคือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแตกต่างกันมีการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### สรุปและอภิปรายผล

จุดมุ่งหมายของการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย" คือ

1. เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน เป็นชาย 79 คน หญิง 61 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจ ตามทฤษฎีความคาดหวัง ทักษะต่อการทำงานฝึกอบรม การสนับสนุนทางสังคม 2) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านลักษณะส่วนบุคคล 3) ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยผู้บังคับบัญชาประเมินผลและเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)
2. วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis)

เพื่อทดสอบสมมติฐาน 1

3. วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way analysis of variance) และหากพบความแตกต่าง ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีของ Scheffe'

ในการทดสอบสมมติฐานข้อ 2 3 4 5

ในบทนี้เป็นการสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามจุดมุ่งหมายและสมมติฐานที่ตั้งไว้เพื่อจะได้ทราบถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลว่าสนับสนุนตามจุดมุ่งหมายและสมมติฐานที่ตั้งไว้มากน้อยเพียงใด ซึ่งจะนำไปสู่ประโยชน์ในการนำผลการวิจัยมาใช้

### สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จุดมุ่งหมายที่ 1 "เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม" สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมาย คือ สมมติฐานที่ 1 "ปัจจัยทางจิตมีอำนาจในการทำนายสูงกว่าตัวแปรในกลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม หรือลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม" สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

#### 1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตนเอง

เมื่อใช้ปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคมในการทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรม พบว่าปัจจัยทางจิตสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม(โดยเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง)ได้ 15.3% สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคม และพบว่าตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม(โดยเจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง)ได้ 41.2 % อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยเพิ่มตัวแปรทีละตัวแปร (Stepwise regression)ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม(เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง) พบว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสามารถร่วมกันทำนายได้ 30.75% เมื่อพิจารณาตัวแปรโดยแยกเป็นรายด้านโดยเพิ่มตัวแปรทีละตัวแปรเช่นเดียวกัน พบว่าความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลการปฏิบัติงาน คุณสมบัตินด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม สามารถร่วมกันทำนายได้ 37.6 %

#### 2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (หัวหน้าประเมิน)

ผลการวิเคราะห์พบว่า ลักษณะทางชีวสังคม (10.3 %) และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (5.9 %) สามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ และพบว่าตัวแปรทั้ง

3 กลุ่ม สามารถร่วมกันทำนุบำรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (หัวหน้าประเมิน) ได้ 16.4 % และเมื่อใช้ตัวแปรในการทำนุบำรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยเพิ่มตัวแปร เป็นชั้นที่ละตัวแปร พบว่า ตัวแปรเกี่ยวกับระยะเวลาในการทำงาน และเพศสามารถทำนุบำรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม(หัวหน้าประเมิน)ได้ 7.9% ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**จุดมุ่งหมายที่ 2** "เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรมและ ลักษณะทางชีวสังคม กับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม" สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับจุดมุ่งหมายนี้คือ สมมติฐานที่ 2 3 4 5

**สมมติฐานที่ 2** "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยแบ่งกลุ่มตามระยะเวลาในการทำงาน และรายได้แล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงาน และรายได้"

#### 1. เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อใช้ตัวแปรตาม คือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ฝึกอบรม โดยมี ระยะเวลาในการทำงาน และรายได้เป็นตัวแปรอิสระไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ และไม่พบความแตกต่างของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่างกันหรือรายได้ต่างกัน

#### 2. หัวหน้าประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมโดย หัวหน้าประเมินผลนั้น พบว่า คะแนนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแปรปรวนไปตามระยะเวลาในการทำงาน คือ เมื่อ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมีระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 (F เท่ากับ 9.136) พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาใน การทำงานสูง มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงาน ต่ำกว่า เฉพาะในกลุ่มผู้มีรายได้สูงเท่านั้น แต่ในกลุ่มผู้มีรายได้น้อยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีระยะ เวลาในการทำงานต่ำมีการปฏิบัติงานดีกว่า และพบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีรายได้สูงมีการ ปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีรายได้น้อย เฉพาะในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงาน

ปานกลางเท่านั้น แต่ในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำ เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูง  
การปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูง

**สมมติฐานที่ 3** "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตาม  
ระยะเวลาในการทำงานและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะ  
เวลาในการทำงานกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม"

#### 1. เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อใช้ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรม โดยมีระยะเวลาในการทำงานและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเป็นตัวแปรอิสระ  
ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ พบว่า  
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ

#### 2. หัวหน้าประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมโดย หัวหน้าประเมินผลนั้นไม่พบ  
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมแต่ พบว่า  
คะแนนการปฏิบัติงานแปรปรวนไปตามระยะเวลาในการทำงาน คือ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มี  
ระยะเวลาในการทำงานมาก (ตั้งแต่ 4.6 ปีขึ้นไป) มีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่า เจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรมที่มีระยะเวลาในการทำงานปานกลาง (ตั้งแต่ 1.4 - 4.6 ปี)

**สมมติฐานที่ 4** "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม โดยแบ่งกลุ่มตาม  
คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่าง  
คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม"

#### 1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อใช้ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรม โดยมีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมเป็นตัวแปรอิสระ  
ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม แต่พบ  
ว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง

มีการปฏิบัติงานฝึกรบสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบต่ำ และมีทัศนคติต่อการทำงานฝึกรบต่ำ

## 2. หัวหน้าประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกรบโดย หัวหน้าประเมินผลนั้นไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบและทัศนคติต่อการทำงานฝึกรบ และไม่พบว่าจะแนะนำการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบแปรปรวนไปตามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบและทัศนคติต่อการทำงานฝึกรบ คือ เจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบสูง มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกรบสูง มีการปฏิบัติงานฝึกรบไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบต่ำ และมีทัศนคติต่อการทำงานฝึกรบต่ำ

สมมติฐานที่ 5 "เมื่อศึกษาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ โดยแบ่งกลุ่มตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบแล้ว จะพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังกับคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ"

### 1. เจ้าหน้าที่ประเมินตนเอง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเมื่อใช้ตัวแปรตาม คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ โดยมีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบเป็นตัวแปรอิสระไม่พบปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าว แต่พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบสูง มีการปฏิบัติงานฝึกรบสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบต่ำ

### 2. หัวหน้าประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกรบโดย หัวหน้าประเมินผลนั้นไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ และไม่พบว่าจะแนะนำการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบแปรปรวนไปตามแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ คือ เจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบสูง มีการปฏิบัติงานฝึกรบไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ฝึกรบที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบต่ำ

## อภิปรายผล

ในการอภิปรายผลนี้จะทำการอภิปรายผลโดยแยกออกตามกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม คือ  
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลและหัวหน้าประเมินการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
รายละเอียดดังนี้ -

### 1. เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินตนเอง

ในการวิจัยนี้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อใช้ตัวแปรเพิ่มทีละตัวแปรทั้ง  
ด้านรวมและแยกเป็นรายด้าน (Stepwise regression) ในการทำนายการปฏิบัติงานของ  
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรม พบว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง (M) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
(Trait) สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 30.75 % นอกจากนี้เมื่อ  
พิจารณาแยกเป็นรายด้าน พบว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังด้านความคาดหวังเกี่ยวกับ  
ความพยายามนำไปสู่ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน (MEP) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้าน  
ลักษณะส่วนบุคคล (TT3) และทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม (ATTI) สามารถทำนาย  
การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 37.6 % ซึ่งตัวแปรแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง  
เป็นตัวแปรแรกที่เข้าสมการในการทำนาย สอดคล้องกับแนวความคิดที่อธิบายถึงรูปแบบของ  
พฤติกรรมในองค์การ คือแนวความคิดของแนดเลอร์และลอเลอร์ที่กล่าวว่าแรงจูงใจเป็น  
กระบวนการแรกๆที่นำไปสู่พฤติกรรมในการทำงาน (Kelly, Prince and Ashforth.  
1991 : 115-116 ; citing Nadler and Lawler. 1983) และพบว่ากลุ่มปัจจัยทางจิต  
สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่  
ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคม เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อทำการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
และลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานฝึกอบรมโดยเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินตนเอง พบว่า  
เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง  
และทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูงมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีลักษณะ  
ดังกล่าวต่ำ จะเห็นว่าการศึกษาทั้งในเชิงทำนายและปฏิสัมพันธ์พบว่าตัวแปรที่มีความสำคัญ  
คือ แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และทัศนคติต่อการ  
ทำงานฝึกอบรม ผลการวิจัย

ที่สอดคล้องกับงานวิจัยครั้งนี้ คือ งานวิจัยของออร์ (Orr. 1991 : 45) ศึกษาในกลุ่มผู้อ่านรายการโรงเรียน จำนวน 265 คน ผลการวิจัย พบว่ามีความสัมพันธ์กันระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความพยายามและระหว่างการเรียนรู้เกี่ยวกับผลตอบแทนกับความพยายาม อย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้พบว่าแรงจูงใจในการทำงานสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ ส่วนแอน (Anne. 1993 : 3275) ได้ศึกษาการปฏิบัติของผู้ตรวจสอบบัญชี เพื่อพิสูจน์รูปแบบของการตัดสินใจเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในตามทฤษฎีการประเมินผลการรู้คิด (Cognitive Evaluation Theory) และทฤษฎีความคาดหวังเกี่ยวกับแรงจูงใจและการปฏิบัติงานโดยทดสอบสมมติฐานที่ว่าแรงจูงใจของผู้ตรวจสอบบัญชี มีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับสมมติฐานว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบบัญชีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และแรงจูงใจมีผลต่อการปฏิบัติงานในทางบวก ซึ่งก็ตรงกับงานวิจัยของ สก็อตต์ (Scott. 1992 : 3352) วิลเลียม (Williams. 1993 : 2201) และ พาร์เกอร์ (Parker. 1992 : 3147) ที่ต่างก็พบว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ส่วนงานวิจัยที่สนับสนุนว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสามารถทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรม คือโลแกน (Logan. 1992 : 3801) พบว่าทักษะส่วนบุคคลจะช่วยพัฒนาการทำงานฝึกอบรม ได้ซึ่งสอดคล้องกับทงนศักดิ์ คัมไช้ (2532) ศึกษาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมพัฒนาชุมชน พบว่าคุณสมบัติด้านบุคลิกลักษณะ เช่น ความตรงต่อเวลา ความมีมนุษยสัมพันธ์ เป็นต้น จะช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ ตรงกับกานดาภรณ์ จิโรภาส (2533) และสุภาวดี ด้านธำรงกุล (2534) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมควรมีบุคลิกลักษณะส่วนบุคคลที่ดีจึงช่วยการปฏิบัติงานฝึกอบรมได้เช่นกัน

ในส่วนของทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรม พบว่างานวิจัยที่สอดคล้อง คือ งานของวูม (Vroom. 1964) ศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อการทำงานพบว่าทัศนคติที่ดีกับความสามารถในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอยู่ในช่วง .68 ถึง -.03 ซึ่งแสดงว่าทัศนคติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานเป็นอย่างมาก จีน (Jean. 1991 : 3051) ได้ศึกษาทัศนคติต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 561 คน จากศูนย์ฝึกอบรมของรัฐ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีทัศนคติทางบวกจะมีการปฏิบัติงานโดยทั่วไปอยู่ในเกณฑ์ดี สักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532) ที่พบว่า ทัศนคติต่อการทำงาน เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานที่สำคัญ สอดคล้องกับ มาริสา สิงหนุต (2533)

ได้ศึกษาในกลุ่มครูร่วมงานแนะแนว จำนวน 219 คน พบผลว่า ครูที่มีทัศนคติที่ดีต่องานแนะแนว มีปัญหาในการปฏิบัติงานน้อยกว่าครูที่มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานแนะแนว อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.001 ตรงกับชานนท์ บุรี (2535)

## 2. หัวหน้าประเมิน

ในการประเมินผลเมื่อหัวหน้าเป็นผู้ประเมิน พบว่าลักษณะทางชีวสังคม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสามารถทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรมได้ เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ด้านรวมและแยกด้านพบว่าระยะเวลาในการทำงาน เพศสามารถทำนายการปฏิบัติงานฝึกอบรมได้โดยระยะเวลาในการทำงานสูง เพศหญิงมีการปฏิบัติงานดีกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำเพศชาย ผู้วิจัยพบว่าตัวแปรตัวต่อมาที่น่าจะมีความสำคัญ คือคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมด้านลักษณะส่วนบุคคล (TT3) เป็นตัวต่อมาที่จะเข้าสมการในการทำนายและสอดคล้องกับการที่เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง

นอกจากนี้พบผลที่แตกต่างกัน คือตัวแปรลักษณะทางชีวสังคม สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อหัวหน้าประเมิน ซึ่งไม่พบผลดังกล่าวเมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเองซึ่งจากผลงานวิจัยครั้งนี้หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาจะประเมินผลตามการรับรู้ของตนเอง อาจเป็นไปได้ว่า การที่ระยะเวลาในการทำงานสามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (โดยหัวหน้าประเมิน) ได้นั้นเพราะผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีความคิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่มีระยะเวลาในการทำงานมากขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่มีความชำนาญมากและเข้าใจในงานมากขึ้นทำให้การปฏิบัติงานดี รวมทั้งพบว่าทำให้ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานประเมินนั้นพวกเขามีความคิดว่าลักษณะทางชีวสังคมและคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสามารถทำนายการปฏิบัติงานได้ อาจเป็นเพราะในความคิดเห็นของหัวหน้ามีความคิดดังที่กล่าวข้างต้น คือ ระยะเวลาในการทำงานมากทำให้เจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ในการทำงานมากมีความรู้และความชำนาญในงานมากทำให้ปฏิบัติงานได้ดี และการที่หัวหน้ามีความคิดเห็นว่าคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมทำนายการทำงานได้นั้น อาจมาจากการที่หัวหน้าประเมินเจ้าหน้าที่เป็นรายบุคคลไปตามการรับรู้ของตน เช่นดูจากระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน จากบุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่เป็นต้น อีกประการหนึ่งที่พบผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับการที่เจ้าหน้าที่ประเมินผลตนเอง เพราะในการประเมินผล

การปฏิบัติงานนั้นผู้วิจัยประเมินผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ 2 ด้าน คือด้านการเป็นผู้ดำเนินการโครงการฝึกอบรม และผู้ดำเนินการประเมินผลการฝึกอบรม ลักษณะของข้อคำถามจะถามในรายละเอียดที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจริงซึ่งผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้า อาจจะมองในผลของงานโดยรวม แต่เจ้าหน้าที่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานจะตอบในรายละเอียดของงานตามที่ตนเองได้ทำอยู่

เมื่อทำการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานฝึกอบรม พบว่าระยะเวลาในการทำงานต่างกันมีการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำ เฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงแต่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่ำเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำมีการปฏิบัติงานสูงกว่าในกลุ่มอื่น ๆ

เจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูงมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่ำ เฉพาะในกลุ่มเจ้าหน้าที่ที่มีระยะเวลาในการทำงานสูงและปานกลาง แต่ในกลุ่มที่มีระยะเวลาในการทำงานต่ำเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้ต่ำมีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีรายได้สูง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมโดยพิจารณาระยะเวลาในการทำงานและรายได้พร้อมกันรวม 6 กลุ่มไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลงานวิจัยที่สอดคล้องกับงานวิจัยนี้ คือพิรพต ท่นเจริญ (3535) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานโดยพบว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 7 ปีมีเงินเดือนสูงมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าข้าราชการที่มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่า 7 ปีและมีเงินเดือนต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับ อรุณ ศรีวรรณชาติ (2529) ที่ได้ศึกษาในกลุ่มผู้บริหารโรงเรียน 225 คน พบว่าผู้บริหารที่มีระยะเวลาในการทำงานมาก มีรายได้มากจะมีการปฏิบัติงานด้านการบริหารที่ดี อุดม เปี่ยมเจริญ (2528) พบว่าปัจจัยที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานของข้าราชการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัดได้ดีที่สุด คือการให้บำเหน็จรางวัลและเงินเดือนโดยสามารถทำนายได้ร้อยละ 81.3 ลอธ (Loth. 1985 : 3515) พบว่าประสิทธิภาพในการทำงานฝึกอบรมจะช่วยให้งานฝึกอบรมดีขึ้น และคิม (Kim. 1991 : 3143) ที่ศึกษาในกลุ่มผู้บริหารงานฝึกอบรมนั้น ประสิทธิภาพด้านการฝึกอบรมจะช่วยให้งานฝึกอบรมในกลุ่มผู้บริหารงานฝึกอบรมของพวกเขาได้

ตัวแปรที่น่าสนใจในกลุ่มหัวหน้าประเมิน คือ คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ด้านลักษณะส่วนบุคคล (TT3) เพราะเป็นตัวแปรที่น่าจะเข้าสมการตัวต่อไปจากระยะเวลาในการทำงานและเพศ พบผลการวิจัยที่สอดคล้องกันดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น คือ จีน (Jean. 1991 : 3051) ศึกษาในกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม จำนวน 561 พบว่า ทักษะ และความรู้ที่เป็นคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจะช่วยงานของเจ้าหน้าที่ได้มากที่สุด ซึ่งก็ตรงกับของ คิม (Kim. 1991 : 3143) โลแกน (Logan. 1992 : 3801) ทนงศักดิ์ คุ่มไข่น้ำ (2532) กานดาภรณ์ จิโรภาส (2533) สภาวดี ด้านธำรงกุล (2534)

#### ข้อเสนอแนะเพื่อทำนายและอธิบายการปฏิบัติงาน

จากการวิจัยนี้ มีผลการวิจัยที่เด่นชัดว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายการปฏิบัติงานได้คือ แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ดังที่กล่าวมาแล้วว่าสอดคล้องกับแนวความคิดของแนดเลอร์และลอเลอร์ ดังที่ได้อธิบายแล้วในตอนต้นจะเห็นว่าแรงจูงใจและคุณลักษณะในที่นี้ คือคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมจึงเป็นสาเหตุของพฤติกรรมในการทำงานได้ และตัวแปรอีกตัวหนึ่ง คือทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมซึ่งตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมานี้เป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการทำนายสูงสุดเรียงตามลำดับ ผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมานี้ตามผลการวิจัยนั้นเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการปฏิบัติงาน แต่หากนำมาศึกษาร่วมกับตัวแปรทางจิตอื่นๆ ลักษณะทางชีวสังคม และโดยเฉพาะอย่างยิ่งลักษณะโครงสร้างหรือนโยบายขององค์การนั้นเข้ามาร่วมศึกษา เพื่อจะได้ผลงานวิจัยที่ชัดเจนถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพราะหากนำตัวแปรลักษณะโครงสร้างและนโยบายขององค์การซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของสภาพการทำงานจริงเข้ามาร่วมศึกษา จะทำให้สามารถอธิบายถึงสาเหตุของการทำงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ชัดเจนขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยเชิงทดลอง

ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้นผลการวิจัยพบผลอย่างชัดเจนว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมส่งผลที่ชัดเจนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้วิจัยมีความคิดเห็นในเชิงทดลองว่าน่าที่จะทำการแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ตามคุณสมบัติที่ต่างกัน หลังจากนั้นทำการฝึกโดยใช้สถานการณ์ตามแนวความคิดของแนคเลอร์และลอเลอร์คือฝึกให้เจ้าหน้าที่มีความคาดหวังในการทำงานที่ดี โดยให้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการทำงานซึ่งก็จะนำไปสู่ผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนที่ตนเองต้องการ ในที่สุดเจ้าหน้าที่จะเห็นคุณค่าของผลตอบแทนนั้น ทั้งนี้เนื่องมาจากข้อตกลงเบื้องต้นของทฤษฎีความคาดหวัง กล่าวว่าคุณค่าจะตัดสินใจเลือกพฤติกรรมนั้น อยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังว่าพฤติกรรมนั้นนำไปสู่ผลตอบแทนที่ตนเองต้องการ และหลีกเลี่ยงการทำงานที่ให้ผลตอบแทนที่ไม่ต้องการ

นอกจากนี้อาจจะทำการวิจัยเชิงทดลองอีกอย่างหนึ่ง คือแบ่งกลุ่มเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมออกเป็นกลุ่มที่มีคุณสมบัติต่างกัน จากนั้นทำการฝึกแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมไปพร้อมกันโดยกลุ่มแรกฝึกทั้ง 2 ตัวแปร กลุ่มที่ 2 และ 3 ฝึกแรงจูงใจหรือทัศนคติอย่างใดอย่างหนึ่ง และกลุ่มสุดท้ายเป็นกลุ่มควบคุมหลังจากนั้นทำการเปรียบเทียบกลุ่มทดลองทั้ง 4 กลุ่ม เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

จากผลการวิจัยมีข้อเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการนำเอาผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้คือ

1. เนื่องจากผลวิจัยชัดเจนว่า คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมส่งผลต่อการปฏิบัติงานฝึกอบรมอย่างชัดเจน หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการสรรหาบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมน่าที่จะสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้แก่ ด้านความรู้ในเนื้อหาที่เจ้าหน้าที่จำเป็นต้องทราบและนำมาใช้ประโยชน์ในงานฝึกอบรม เพื่อให้งานฝึกอบรมบรรลุวัตถุประสงค์ ,ด้านความ

สามารถ หมายถึง การเป็นผู้มีความสามารถในการปฏิบัติงานด้านการฝึกอบรม ได้แก่ ความสามารถในการวิเคราะห์ระบบต่างๆ ในองค์การความสามารถในการถามและฟังในการประสานงานในการสื่อสารความ เป็นต้น สุดท้ายคือ ด้านลักษณะส่วนบุคคล หมายถึง กิริยาท่าทางที่แสดงออกมานั้นเป็นลักษณะที่เสริมให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมปฏิบัติได้ดีขึ้น เช่น การปรับตัวเข้ากับผู้อื่น ความสนใจในการพัฒนาตนเอง การตรงต่อเวลา มีใจกว้าง สอรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น ความฉับไวในการแก้ไขปัญหา เป็นต้น ซึ่งการสรรหาบุคคลนี้อาจจะกระทำได้โดยการสัมภาษณ์ เช่นการสัมภาษณ์ขั้นต้น เพื่อคัดบุคคลที่ไม่เหมาะสมกับงานที่เห็นได้ชัดออก หรืออาจจะวัดความแตกต่างของค่านิยมของผู้สมัครซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับงาน และอาจมีการสัมภาษณ์อีกครั้งเพื่อทำให้รู้ว่าใครเหมาะสมกับตำแหน่งงานเพียงใด ซึ่งอาจจะมีความยุ่งยากอยู่บ้างแต่หากการสรรหาบุคคลที่มีคุณสมบัติเหล่านี้เป็นพื้นฐานในเบื้องต้นอยู่บ้างแล้วน่าจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ประสพผลสำเร็จมากขึ้น

2. จากผลการวิจัยเมื่อทำการวิเคราะห์แยกเป็นรายด้านพบผลที่ชัดเจนว่าแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังด้านความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน (MEP) เป็นตัวทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่สำคัญ หากทำให้เจ้าหน้าที่รับรู้ถึงความเป็นไปได้ของความพยายามในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนซึ่งนำไปสู่ผลสำเร็จในการทำงานแล้ว เจ้าหน้าที่จะใช้เวลาพยายามทำงานที่ปฏิบัติจนสำเร็จ ดังนั้นในการทำงานควรกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจดังกล่าวโดยส่งเสริมให้มีบรรยากาศที่เอื้ออำนวยต่อการทำงานมากขึ้น เช่น จัดให้มีอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงานที่พร้อมช่วยงานของเจ้าหน้าที่ , การส่งเสริมให้ทำงานเป็นทีมในกลุ่มผู้ที่รับผิดชอบโครงการเดียวกัน เช่น ให้มีการประชุมเตรียมความพร้อมและซักซ้อมความเข้าใจในกลุ่มทีมงานเดียวกัน ทั้งก่อนหรือระหว่างการปฏิบัติงานเพื่อจะปฏิบัติงานสำเร็จผลตามจุดหมาย , การส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ทราบข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการฝึกอบรมตลอดทั้งแผนงานและนโยบายที่จะเกี่ยวกับการทำงานฝึกอบรม รวมทั้งการให้ข้อมูลย้อนกลับในขณะก่อน ระหว่างและหลังการฝึกอบรมเพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงงาน เตรียมงานและใช้ในการแก้ไขปัญหาหากเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาควรจัดให้มีระบบการทำงานที่เป็นระเบียบมากขึ้นเพื่อลดความยุ่งยาก ความซับซ้อนและขั้นตอนที่มากโดยเฉพาะเกี่ยวกับ

เอกสารในการทำงานลง จะส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่สะดวกขึ้น ในขณะเดียวกันก็ควรมีระบบการให้คำแนะนำหรือให้คำปรึกษา (Supervise) , การให้ความช่วยเหลือหากเกิดปัญหาระหว่างการทำงาน , การให้คำชมเชยกำลังใจและรางวัลอย่างใกล้ชิด สำหรับทุกขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมมองเห็นช่องทางความสำเร็จของการทำงาน เกิดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะเป็นการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานจนเกิดผลสำเร็จของที่สุดต่อไป

3. ผู้วิจัยมีความคิดเห็นเมื่อผลงานวิจัยพบผลที่ชัดเจนว่า แรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมตามลำดับ นำที่จะนำมาจัดโปรแกรมในการพัฒนาบุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในองค์การ ซึ่งอาจจะจัดแยกโปรแกรมการพัฒนาตามตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมาหรือแยกตามจุดมุ่งหมาย ตามระยะเวลาในการอบรม การจัดโปรแกรมในการพัฒนานั้น อาจจะอาศัยวิธีการฝึกอบรมต่างๆ เช่น การฝึกอบรมแบบปฐมนิเทศน์ (Introduction or Orientation) กับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมใหม่ เป็นต้น ต่อมาเป็นการฝึกอบรมโดยการให้ทำงาน (On the job training) หรือการฝึกอบรมพิเศษกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ทำงานมานาน (Special Purpose program) เป็นต้น ซึ่งผู้ที่เกี่ยวข้องอาจทำการส่งเจ้าหน้าที่ของตนออกไปอบรมกับสถาบันการศึกษา องค์กรอื่นๆ หรือจัดอบรมขึ้นเองโดยอาศัยวิธีการฝึกอบรมแบบต่างๆ เช่น การประชุมอภิบาล การสาธิต การบรรยาย การใช้บทบาทสมมติ เป็นต้น ในการพัฒนาซึ่งแล้วแต่ความเหมาะสมกับโปรแกรมพัฒนานั้น ๆ

4. เนื่องจากผลงานพบผลเฉพาะว่าผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม มีการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกัน ดังที่กล่าวมาแล้วในตอนอภิปรายผลข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าน่าที่จะมีการกำหนดมาตรฐานที่ชัดเจน และทำให้มีความเข้าใจตรงกันทั้งผู้บังคับบัญชาและเจ้าหน้าที่ว่าสามารถทำตามนั้นได้หรือไม่ เช่นที่ใช้ คือนำขอบเขตภาระงานมาเป็นจุดเริ่มต้นในการสร้างมาตรฐาน อีกประการหนึ่งคือการกำหนดผู้ประเมินโดยปกติแล้วองค์การต่างๆ มักจะให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน ในการวิจัยนี้ก็ให้ผู้บังคับบัญชาประเมินด้วยส่วนหนึ่งเช่นเดียวกัน แต่บางครั้งผู้บังคับบัญชาใกล้ชิด

อาจไม่รู้เท่าเพื่อนหรือผู้บังคับบัญชาฝ่ายอื่น ฉะนั้นผู้วิจัยคิดว่าน่าจะหันมาศึกษาวิธีการประเมินผลจากเพื่อนหรือการใช้กลุ่มประเมิน เพื่อว่าจะได้นำมาใช้ปรับปรุงวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป หากการประเมินผลการทำนองการคิดว่ายังต้องเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าผู้บังคับบัญชามีความสามารถปรับปรุงการวินิจฉัยผลการปฏิบัติงานของคนในปกครองได้โดยใช้วิธีการง่าย คือ

4.1 ศึกษาเกี่ยวกับคนในปกครองของท่าน ดูจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่และการพูดคุยกันอย่างเป็นกันเองกับพวกเขาบ่อยๆ อย่างสนใจและเป็นบันทึกข้อเสนอแนะตลอดจนพฤติกรรมของเขาที่เกี่ยวข้องกับงานที่เขาทำได้

4.2 ก่อนทำการประเมินผลทำการติดต่อผู้ที่ไม่รู้จักข้อมูลดีพอออกไปก่อนเพื่อรหาข้อมูลเพิ่มเติม หลังจากนั้นทำการศึกษาแบบฟอร์มการประเมินผลโดยเฉพาะคำจำกัดความต่างๆ ของแต่ละรายการประเมินผล ตลอดจนคำอธิบายแบบฟอร์มอย่างรอบคอบ เพราะหากเข้าใจผิดจะมีผลต่อบุคคลที่ท่านประเมินทันที

4.3 หลีกเลี่ยงการให้น้ำหนักที่สูงหรือต่ำจนเกินไป จงประเมินตามความเป็นธรรม และระมัดระวังระยะเวลาในการประเมินผล รวมทั้งอย่างน่าคิดส่วนตัวให้อยู่เหนือความคิดขณะประเมิน ควรประเมินผลตามพฤติกรรมที่ทำตามหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น

4.4 ประเมินผลทั้งในอดีตและปัจจุบันไปพร้อม ๆ กันและทำการประเมินให้ทั่วทุกคนในครั้งแรกเสียก่อน แล้วจึงค่อยทำการวินิจฉัยในครั้งที่สองอีกครั้ง

ผู้วิจัยคิดว่าวิธีการดังกล่าวน่าจะเป็นวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาเข้าใจอย่างดีอยู่แล้วแต่ที่นำมาเสนอเป็นขั้นตอนอีกครั้งนั้นเพราะจะทำให้ได้ข้อเท็จจริงเพื่อความถูกต้องมากกว่าเพียงกรอกข้อมูลให้ครบตามแบบฟอร์มเท่านั้น ซึ่งในที่สุดก็จะส่งผลดีต่อการปรับปรุงงานต่อไป

### ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวิธีการวิจัย

1. การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีข้อจำกัด คือเครื่องมือวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเนื่องจากมาตรวัดมีเพียง 3 อันดับ น่าที่จะปรับปรุงแบบวัดให้มีมาตรวัดที่ละเอียดมากขึ้นและหากเป็นไปได้ควรที่จะศึกษามาตรฐานในการประเมินผลของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเพิ่มมากขึ้น

ซึ่งอาจจะหาราสนะเอื้อยได้ในด้านการประเมินผลของธนาคารเพิ่มมากขึ้น แล้วนำมาปรับปรุงแบบวัดของการวิจัยครั้งนี้

## 2. การเรียงลำดับของแบบสอบถามและการแจกแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามและเรียงลำดับของแบบสอบถาม คือลักษณะทางชีวสังคม ทักษะคิดต่อการทำงานฝึกรบ การสนับสนุนทางสังคม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ ในฉบับเดียวกันการวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าการเรียงลำดับน่าจะแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ชุด คือ ลักษณะทางชีวสังคม ทักษะคิดต่อการทำงานฝึกรบ การสนับสนุนทางสังคม คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกรบเป็นชุดที่แรก ชุดที่ 2 คือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกรบ แล้วทำการแจกแบบสอบถามเป็น 2 ครั้ง เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดของการประเมินผลตนเองซึ่งอาจจะเกิดจากอิทธิพลของแบบสอบถามชุดใดชุดหนึ่งที่มีต่อกันได้

บรรณาธิการ

## บรรณานุกรม

- กมลรัตน์ หล้าสงฆ์. จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาการแนะแนวและจิตวิทยาการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527.
- กั้ววล เทียนกัณเฑาะ. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและปรัชญาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริม กรุงเทพฯ, 2521.
- กานดาภรณ์ จิโรภาส. รูปแบบการฝึกอบรมบุคคลฝ่ายบริการของสถาบันเทคโนโลยีราชมงคล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อุดสาเนา.
- เกศินี หงสนันท์. การประเมินผล. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.
- ขจรศักดิ์ หาญณรงค์. การพัฒนากิจการ. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2523.
- เครือวัลย์ ลิ้มปิยะศรีสกุล และ เกศินี หงสนันท์. การบริหารงานฝึกอบรมขององค์การรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย. กรุงเทพฯ : ศูนย์รัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2529.
- เครือวัลย์ ลิ้มอภิชาติ. หลักและเทคนิคการจัดการฝึกอบรมและการพัฒนา. กรุงเทพฯ : สยามศิลป์การพิมพ์, 2531.
- งามตา วณิชทานนท์. เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม (ส.ค. 331). กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535.
- จิตต์ภิญญา จันทระอุไร. การลงทุนด้านทรัพยากรมนุษย์ในกิจการธนาคารพาณิชย์ไทย. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534. อุดสาเนา.
- จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์. "การประเมินผลการพัฒนากิจการ," การพัฒนากิจการ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2533.

- จินตนา บิลมาศ. รายงานการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของข้าราชการ. กรุงเทพฯ : สำนักงานข้าราชการพลเรือน, 2529.
- เจริญ ขวัญสำราญ. สมรรถภาพของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดชัยภูมิ. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- เจ็ดหล้า สุนทรวิภาต. คุณลักษณะของผู้นำและประสิทธิผลของงานในภาควิชาของคณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยไทย. ปรินิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- ชลิดา ศรีมณี. "การประเมินผลการปฏิบัติงาน," การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : แสงจันทร์การพิมพ์, 2526.
- ชาญชัย อาเงินสมาจาร. "การฝึกอบรม," ประชากรศึกษา. 41,1 : 26 -29 ; มกราคม 2533.
- ✓ ชานนท์ บุรี. ปัญหาและความต้องการในการปฏิบัติงานของอาจารย์ในวิทยาลัยสารพัดช่างเขตภาคกลาง. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2535. อัดสำเนา.
- ชินวรณ์ บุญเกียรติ. การปฏิบัติงานนิเทศภายในของผู้บริหารโรงเรียน สำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2530. อัดสำเนา.
- ดวงใจ จินทรบุรินทร์. การประเมินผลโครงการฝึกอบรม : ศึกษาเฉพาะหลักสูตรฝึกอบรมผู้บริหารสาธารณะระดับต้นของธนาคารทหารไทย. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2534. อัดสำเนา.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. การวัดทัศนคติเพื่อทำนายพฤติกรรม. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์, 2523.
- ไตรรัตน์ โภคพลารักษ์. "การบริหารการฝึกอบรม," เอกสารการสอนชุดวิชาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ในองค์การ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2531.

- ถวิล หิรัญศรี. ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะในการเป็นผู้นำชุมชน ของผู้บริหารโรงเรียน  
ในโครงการโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท (มพช.) กับความพึงพอใจของครู  
และคณะกรรมการโรงเรียนในผลการพัฒนาชุมชนของโรงเรียน. วิทยานิพนธ์  
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.  
อัครสาเนา.
- ทองศักดิ์ คัมพ์ขำ. การศึกษาคุณภาพเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม กรมพัฒนาชุมชน. วิทยานิพนธ์  
กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532.  
อัครสาเนา.
- ทองฟู ชินะโชติ. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากร. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์, 2531.
- ธงชัย สันติวงษ์. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). หน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ไทย. กรุงเทพฯ :  
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน), 2532.
- ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). คำสั่งธนาคารนครหลวงไทย จำกัด  
ที่ 41/2535 เรื่องการปรับปรุงโครงสร้างและภาระหน้าที่ของศูนย์ฝึกอบรมและ  
พัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน), 2535.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด. ข้อมูลการแบ่งขนาดสินทรัพย์รวมของธนาคารพาณิชย์ไทย  
ณ 31 กรกฎาคม 2536. กรุงเทพฯ : ธนาคารแห่งประเทศไทย จำกัด, 2536.
- ธีรพงษ์ อุ่มมณี. การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูอาจารย์โรงเรียน  
มัธยมศึกษาสังกัด กรมสามัญศึกษาในจังหวัดสงขลา. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สงขลา  
: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สงขลา, 2532. อัครสาเนา.
- ธีรวิทย์ วัฒนพงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บังคับบัญชากับขวัญและความ  
พึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาในกระทรวงศึกษาธิการ. วิทยานิพนธ์  
กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524.  
อัครสาเนา.

นิคม จันทรวิทุร. "นักฝึกอบรมช่วยสร้างคุณภาพชีวิตแรงงาน," แรงงานสัมพันธ์.

28(5) : 38 - 47 ; กันยายน - ตุลาคม 2529.

นิเวศน์ บัวคอม. บทสัมภาษณ์หน้าที่การงาน (Job Description). กรุงเทพฯ :

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), 2536.

ปรีชา ศรีวัลย์. การประเมินผลและการควบคุมการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์

ครุสภาลาดพร้าว, 2525.

ปรีชาพร วงศ์อนุตรโรจน์. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ,

2534.

ประชัย เปี่ยมสมบูรณ์. การประเมินผลการปฏิบัติงาน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร

ศาสตร์, 2532.

พยอม วงศ์สารศรี. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พรานนกการพิมพ์, 2530.

พรพรด หุ่นเจริญ. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปริญญาณพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2535. อัดสำเนา.

พลสันต์ โพธิ์ศรีทอง. "ข้อสังเกตจากผู้เข้ารับการฝึกอบรมถึง ผู้จัด วิทยากร และผู้ที่เกี่ยวข้อง

ต่อการฝึกอบรม," คุรุปริทัศน์. 16 : 94-95 ; ตุลาคม - ธันวาคม , 2533.

พิมลจรรย์ นามวัฒน์. "การจูงใจ," การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526.

ปิฎกธ สาสธ. การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2517.

มนูญ วงศ์นารี. "บทบาทของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในการพัฒนาองค์การ," ในเอกสาร

ประกอบการสัมมนาปัญหาและการบริหารงานฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2517.

มัลลี เวชชาชีวะ. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., 2524.

มาริส่า สิงหนต. การศึกษาปัญหาในการปฏิบัติงานของครูช่วยงานแนะแนวของโรงเรียน

มัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษาในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. ปริญญาณพนธ์

กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2533. อัดสำเนา.

โยธิน สันสนยทศ. มนุษยสัมพันธ์ : จิตวิทยาการทำงานในองค์การ. กรุงเทพฯ :

สงเสริมวิชาการ, 2530.

รวีวรรณ อังคนรักษ์. เอกสารคำสอนวิชา วพ.306 การวัดทัศนคติเบื้องต้น. ชลบุรี :

ภาควิชาหลักสูตรและการสอน คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2533.

ราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยา. กรุงเทพฯ : อัมรินทร์ พรินตติ้ง กรัฟ,

2532.

เริงลักษณ์ โรจนพันธ์. เทคนิคการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : ภาควิชาเทคโนโลยีทาง

การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529.

เริงศักดิ์ ปานเจริญ. หลักการและเทคนิคการประเมินผลงาน. กรุงเทพฯ :

ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด, 2530.

วาสนา เดชอุดม. พฤติกรรมกรรมการบริหารงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัด

สำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสมุทรสาคร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2528. อัดสำเนา.

วาสนา สิงห์โกวินท์. เทคนิคการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : คณะเศรษฐศาสตร์และ

บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2528.

วิจิตร ศรีส้าน. "หลักการบริหารงานบุคคล," เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหาร

บุคลากรในโรงเรียน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2529.

ศักดิ์ สุนทรเสนี. เจตคติ. กรุงเทพฯ : ดี. ดี. บัคส์โตร์, 2531.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร.

ปรินิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,

2532. อัดสำเนา.

ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. ภาวะผู้นำของหัวหน้าคณะวิชาที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการบริหาร

วิชาการในวิทยาลัยครู. ปรินิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2532. อัดสำเนา.

- ศักดิ์สิทธิ์ ชัดติยาสุวรรณ. ตัวบ่งชี้ความแตกต่างในการปฏิบัติของครูตามแนวการใช้  
หลักสูตรประถมศึกษา พ.ศ. 2521. ปรินิพนธ์ กศ.ค. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2526. อัดสำเนา.
- ศิรินาม เม่งช่วย. พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารวิทยาลัยเทคโนโลยีและอาชีวศึกษา  
ในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย  
 ศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2524. อัดสำเนา.
- สงวนศรี วิรัชชัย. จิตวิทยาสังคมเพื่อการศึกษา. กรุงเทพฯ : ศึกษาพร จำกัด, 2527.
- สมพงษ์ เกษมสิน. การบริหาร. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2523.
- สมพงษ์ จิตระดับ. "ผู้ดำเนินการฝึกอบรม : บทบาทที่ควรรู้จัก," คู่มือผู้ดำเนินการ  
การฝึกอบรม. กรุงเทพฯ : สำนักคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ, 2528.
- สมยศ นาวิการ. การบริหารตามสถานการณ์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2523.
- สมศักดิ์ มั่นสวัสดิ์. พฤติกรรมกรรมการบริหารของผู้บริหารวิทยาลัยโรงเรียนประถมศึกษา  
สังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดสุพรรณบุรี. ปรินิพนธ์ กศ.ม.  
 กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2531. อัดสำเนา.
- สุปราณี ศรีจิตราภิมุข. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคล. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2524.
- สุภาวดี ด้านธำรงกุล. รูปแบบการฝึกอบรมฝ่ายการพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.  
 ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร,  
 2534. อัดสำเนา.
- เสนาะ ดีเฮา. การบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์  
 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2534.
- หลุย จำปาเทศ. จิตวิทยาการจูงใจ. กรุงเทพฯ : สัมผัสสาส์น จำกัด, 2533.
- อรุณ รักธรรม. หลักมนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช, 2531.
- อรุณ ศรีวรรณชาติ. ขวัญของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาสังกัดสำนักงาน  
การประถมศึกษาจังหวัดนครราชสีมา. ปรินิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ :  
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2529. อัดสำเนา.

- อารี เพชรมุด. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2526.
- \_\_\_\_\_. มนุษยสัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2530.
- อุดม เปี่ยมเจริญ. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนจังหวัด. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2527. อัดสำเนา.
- อุทัย หิรัญโต. หลักการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์, 2523.
- อุทิศ ภูมิชัย. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของหัวหน้าการประถมศึกษาอำเภอกับความพึงพอใจในการทำงานของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสุราษฎร์ธานี. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร, 2534. อัดสำเนา.
- Beach, D.S. Personal : The Management of People at Work. New York : Macmillan, 1980.
- Beck, Cynthia L. and Richard M. Careiulo. "Burnout in Teachers of retarded and Nonretarded children," Journal of Educational Research. 76(3) : 16 - 173 ; January - February, 1983.
- Becker, D' Arcy Ann. "The effects of audit decision and design on the intrinsic motivation and performance of auditors predicting corporate bankruptcy," Dissertation Abstracts International. 53(9) : 3275 ; March, 1993.
- Black, Jill Marie. "Self - Esteem, Locus of control work and social Support network satisfaction as potential predictors of perceived stress of Employees in a work enviroment," Dissertation Abstracts International. 53(9) : 3112 ; March, 1993.
- Blase, Joseph J. "A Qualitative Analysis of Sources of Teacher Stress : Consequences for Performance," American Educational Research Journal. 23(1) : 13 - 40 ; Spring, 1986.
- Bleicken, Linda Marie. "The retirement - job continuation inteution : An application of expectancy theory," Dissertation Abstracts International. 52(4) : 1426 ; October, 1991.

- Castner, Betsy and Willabeth Jordan. "Professional trainers go to school," Training and Development Journal. 43(7) : 77 - 79 ; July, 1989.
- Catalanello, Ralph and John Redding. "Three Strategic Training Roles," Training and Development Journal. 43(12) : 51 - 54 ; December, 1989.
- Chang, Young - Chul. "The role of social support in the contest of job stress," Dissertation Abstracts International. 53(12) : 4393 - 4394 ; January, 1993.
- Clement, R.W., P.R. Pinto and J.W. Walker. "How do I Hurt Three ? let Me count the Ways : Unethical and Improper Behavior by Training and Development Professionals," Training and Development Journal. 32 (10) : 10 - 12 ; 1978.
- Coyne, James C. and Geraldine Downey. "Social Factors and Psychopathology : Stress Social support and coping processes," Annual Review Psychology. 42 : 401 - 426 ; 1991.
- Donaldson, Les and Edward E. Scannell. Human Resources Development : The New Trainer's Guide. Massachusetts : Addison - Wesly Publishing Company, 1986.
- Eatman, Robert Weeks. "Barriers to Employee participation in company-sponsored Education and Training Programs," Dissertation Abstracts International. 53(7) : 2178 ; January, 1993.
- Feldman, Daniel C. and Hugh J. Arnold. Managing individual and behavior in organization. Singaproee : McGraw-Hill book co., 1985.
- Frutiger, Douglas Duane. "Past social studies performance, political Efficacy and Expectany For Performance : The Development and assessment of a model," Dissertation Abstracts International. 50(7) : 1916 ; January, 1990.
- Haines, Darla Kay. "Relationships of the Meaning and value of work job satisfaction and performance factor of medical laboratory personel," Dissertation Abstracts International. 53(70) : 2520 ; January, 1992.
- Hale, Judith Ann. "Identification of Key Competencies of Managers of Training," Dissertation Abstracts International. 52(7) : 2389 ; January, 1992.

- Heaney, Catherine A. "Enhancing Social Support at the workplace : Assessing the Effects of the caregiver support Program," Health Education Quarterly. 18(4) : 477 - 494 ; Winter, 1991.
- Henderson, Melinda Joan, "The utility of Expectancy Theory in Comparison to Family history and temperament variables in the prediction of alcohol consumption in College students," Dissertation Abstracts International. 51(9) : 3017 ; March, 1991.
- Jean, Chian Chong. "The Analysis of Attitudes toward and needs for inservice update training for vocational trainers of public training centers in Taiwan, the Republic of China," Dissertation Abstracts International. 51(9) : 3051 ; March, 1991.
- Kelly, Joe , J.Bruce Prince and Blake Ashforth. Organizational Behavior. Ontario : Prentice-Hall Canada Inc. , 1991.
- Kim, Lillie Ann. "Characteristic of Training Administrators From Selected private Organizations in Hawaii," Dissertation Abstract International. 52(9) : 3143 ; March, 1992.
- Lenk, Margarita Maria. "Private information and a Manager's Motivation : An Expectancy Theory Test of Agency Theory's Effort - aversion Assumption in a Participative budgeting setting," Dissertation Abstracts International. 52(7) : 2617 ; January, 1992.
- Lippitt, Gordon L. and Leonard Nadler. "Emerging Roles of the training Director," Training and Development Journal. 33(6) : 26 - 30 ; June, 1979.
- Logan, John P. "Presevice qualification of Management Trainers : Education, Work Experience and Competencies on Job Entry," Dissertation Abstracts International. 52(11) : 3801 ; May, 1992.
- Loth, Paul John. "Primary Competencies and Most Effective Learning Experiences For Trainers of Volunteers in Evangelical Churches," Dissertation Abstracts International. 45(12) : 3515 ; June, 1985.
- Lucarelli, Judith Maclean. " A Study of the Effect of age and experience on motivation to teach in maine elementary and secondary schools," Dissertation Abstracts International. 53(1) : 41 - A ; July, 1991.

- Luhman, Annalee Dahlie. "The Influence of Social Support and Personnel control on job stress and job performance," Dissertation Abstract International. 50 (8) : 2302 - 2303 ; February, 1990.
- Luna, Engene Irving. "College housing administrators decision - Making : An Application of The Vroom - Yetton Model," Dissertation Abstracts International. 52(1) : 42 - A ; July, 1991.
- Luthans, Fred . Organization Behavior. Singapore : McGraw-Hill Book Co., 1989.
- Mallinckrodt, Brent and Frederick T.L. Leong. "Social Support in Academic Programs and family Enviroments : Sex Differences and Role Conflicts for Graduate students," Journal of Counselling & Development. 70(6) : 716 - 723 ; July - August, 1992.
- Miskel, Cencil, Jo Ann Defrain and Kay Wilcax. "A test of expectancy work motivation theory in educational organization," Educational Administration Quarterly. 16 : 70-92 ; 1980.
- Moser, Steven B. "The Infuence of Froming on the decistion over how much participation to allow from subordinates in organizational decision - Making : An Exploration of the Vroom and Yetton model," Disseertation Abstracts International. 51(11) : 3821 ; May, 1991.
- Moussa, Faten Mohammed. "A laboratory study of the impact of self - esteem methods of payment, and choice of self - set goals an personal goals, productivity, and satisfaction using Expectancy Theory as a Explamatory Mechaism," Dissertation Abstracts International. 51(11) : 3821 - A ; May, 1991.
- Noll, Cheryl Lyn. "The Maquiladora industry : An analysis of the attitude toward working by mexican workers," Dissertation Abstracts International. 51(8) : 2808 ; February, 1991.
- O'Brien, Michael James. "Critical Instructional Competencies at Perceved and Applied by Training Directors," Dissertations Abstracts International. 45(8) : 2380 ; 1985.
- Orr, Dawson Dandolph. "An Expectancy Theory Investigation of School Superintendent Job Performance," Dissertation Abstracts International. 52(1) : 45 ; July, 1991.

- Parker, Doyle Randall. "Expectancy as a factor of teacher Motivation in nationally recognized exemplary schools and other state accredited schools in Mississippi," Dissertation Abstracts International. 52(9) : 3148 - A ; March, 1992.
- Parker, Lenore Mae. "The Influence of Public Child Welfare Worker's Attitude towards the poor on practice decisions," Dissertation Abstracts International. 52(9) : 3433 ; March, 1992.
- Pinder, Cralg C. "Valence - Instrumentality - Expectancy Theory," Motivation and Work Behavior. McGraw - Hill : Singapor, 1987.
- Pinto, P.R. and J.W. Walker. "What Do Training and Development Professionals Really Do?," Training and Development Journal. 32(7) : 58 - 64 ; July, 1978.
- Robbins, Steven B. and others. "Interactions Between Goal Instability and Social Support on College Freshman Adjustment," Journal of Counseling Development. 71(3) : 343 - 348 ; January - February, 1993.
- Sarason, B.R. And I.G. Sarason. "General and Specific Support Expectations and Stress as Predictions of Percived Supportiveness : An Experimental Study," Journal of Personality and Social Psychology. 63(2) : 297 - 307 ; 1992.
- Sarason, I. W. and others. " Assessing Social Support The Social Support Questionnaire," Journal of Personality and Social Psychology. 44(1) : 127 - 139 ; 1983.
- Sarason, I.W.,B.R., Sarason and Edward W. Sheorin. "Social Support as an Individual Difference Variable : Its Stability, Orizins, and Relational Aspects," Journal of Personahy and Social Psychology. 50(4) : 845 - 855 ; 1986.
- Schaefer, L., L.C. Coyne and D.J. Lazarus. "The Health - Related Functions of Social Support," Journal of Behavioral Medicine. 4 : 381 - 406 ; 1981.
- Scott, Edward Joseph. "An Investigation of Vroom's Expectancy - Valence Model of Motivation as a predictor of participation in a Workplace physical fitness program," Dissertation Abstracts International. 52(9) : 3352 ; March, 1992.
- Shepperd, James A. "Productivity Loss in Performance Groups : A Motivation Analysis," Psychological Bulletin. 113(1) : 67 - 81 ; January, 1993.

- Silong, Abu Daud. "Professionalizing Characteristics of The Training Professtion in Peninsular Malaysia," Dissertation Abstracts International. 47(8) : 2854 ; February, 1987.
- Singh, Anup K. and Janak Pandey. "Social Support as a Moderator of the Relationship Between Poverty and Coping Behaviors," Journal of Social Psychology. 130(4) : 533 - 541 ; August, 1990.
- Smither, Robert D. The Psychology of Work and Human Performance. New York : Harper & Row Publishers, 1988
- Spiegel, Marllyn R. "Work Motivational Factors Associated With The Job Performance of County Extension Agents in Ohio," Dissertation Abstract International. 51(1) : 48 ; July, 1990.
- Steers, Richard M. and Lyman W. Porter . Motivation and Work Behavior. Singapore : McGraw - Hill.Inc., 1983.
- \_\_\_\_\_. Motivation and work Behavior. New York : McGraw - Hill Book Company, 1979.
- Suther, Bruce L. "Perceived Influence of Hygiene and Motivator Variables on the Job aittitude of Assistant Principels in a large urban school district," Dissertation Abstracts International. 51(8) : 2598 ; February, 1991.
- Wen, Xiaohong. "The Relationship Between Motivation and Expectancy factors and Foreign Language Achievement," Dissertation Abstracts International. 52(11) : 3902 ; May, 1992.
- Williams, Albert Edward. " Motivation assessment in organizations : The application of importance-performance analysis," Dissertation Abstract International. 53 (10) : 3673 - 3674 ; April, 1993.
- /Williams, Michael Forrest. "The Effects of a Career Development Program on Teacher Motivation," Dissertation Abstracts International. 53(7) : 2201 ; January, 1993.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถาม

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดทัศนคติต่อการทำงานฝึกรอบรม

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 1   | 2.67              |
| 2   | 2.05              |
| 3   | .82               |
| 4   | 3.87              |
| 5   | 3.55              |
| 6   | -1.45             |
| 7   | 5.61              |
| 8   | -1.30             |
| 9   | 2.62              |
| 10  | 2.25              |
| 11  | 1.87              |
| 12  | 2.23              |
| 13  | .27               |
| 14  | -.38              |
| 15  | 3.62              |

$$\alpha = .7672$$

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคม

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 1   | 1.97              |
| 2   | 3.98              |
| 3   | 2.88              |
| 4   | 2.97              |
| 5   | 2.93              |
| 6   | 3.52              |
| 7   | 3.82              |
| 8   | 2.67              |
| 9   | 2.60              |
| 10  | 2.61              |
| 11  | 3.68              |
| 12  | 3.49              |
| 13  | 2.03              |
| 14  | 1.90              |
| 15  | 4.51              |
| 16  | 6.22              |
| 17  | 4.57              |
| 18  | 3.32              |
| 19  | 5.70              |

ตาราง 15 (ต่อ)

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 20  | 3.65              |
| 21  | 5.92              |
| 22  | 3.49              |
| 23  | 5.03              |
| 24  | 5.64              |
| 25  | 4.74              |
| 26  | 4.13              |
| 27  | 4.78              |
| 28  | 4.70              |

$$\alpha = .9077$$

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 1   | 6.32              |
| 2   | 6.42              |
| 3   | 6.81              |
| 4   | 7.61              |
| 5   | 6.08              |
| 6   | 4.43              |
| 7   | 6.90              |
| 8   | 4.47              |
| 9   | 4.93              |
| 10  | 3.96              |
| 11  | 5.49              |
| 12  | 6.49              |
| 13  | 3.90              |
| 14  | 5.82              |
| 15  | 2.69              |

$$\alpha = .9102$$

ตาราง 17 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

| เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผล |                   | หัวหน้าประเมินผล |                   |
|-----------------------------|-------------------|------------------|-------------------|
| ข้อ                         | ค่าอำนาจจำแนก (t) | ข้อ              | ค่าอำนาจจำแนก (r) |
| 1                           | 4.38              | 1                | .08               |
| 2                           | 3.73              | 2                | .64               |
| 3                           | 7.86              | 3                | .52               |
| 4                           | 7.49              | 4                | .21               |
| 5                           | 4.16              | 5                | .54               |
| 6                           | 5.94              | 6                | .04               |
| 7                           | 8.85              | 7                | .57               |
| 8                           | 3.41              | 8                | .83               |
| 9                           | 3.41              | 9                | .65               |
| 10                          | 8.14              | 10               | .20               |
| 11                          | 9.19              | 11               | .06               |
| 12                          | 6.37              | 12               | .52               |
| 13                          | 11.09             | 13               | .47               |
| 14                          | 5.38              | 14               | .88               |
| 15                          | 13.99             | 15               | .86               |
| 16                          | 10.09             | 16               | .89               |
| $\alpha = .8946$            |                   | $\alpha = .7816$ |                   |

ตาราง 18 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายามนำมาสู่ผล  
การปฏิบัติงาน

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 1   | 3.73              |
| 2   | 6.85              |
| 3   | 4.25              |
| 4   | 4.01              |
| 5   | 4.97              |
| 6   | 7.29              |
| 7   | 5.42              |
| 8   | 6.29              |
| 9   | 8.61              |
| 10  | 6.21              |

$$\alpha = .8732$$

ตาราง 19 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงานนำมาสู่  
ผลตอบแทน

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 1   | 4.64              |
| 2   | 4.69              |
| 3   | 4.07              |
| 4   | 7.79              |
| 5   | 5.55              |
| 6   | 4.51              |
| 7   | 7.18              |
| 8   | 3.91              |
| 9   | 6.90              |
| 10  | 6.47              |

$$\alpha = .8735$$

ตาราง 20 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความคาดหวังเกี่ยวกับการรับรู้คุณค่าของ  
ผลตอบแทน

| ข้อ | ค่าอำนาจจำแนก (t) |
|-----|-------------------|
| 1   | 5.75              |
| 2   | 5.12              |
| 3   | 4.45              |
| 4   | 5.26              |
| 5   | 3.92              |
| 6   | 6.55              |
| 7   | 6.55              |
| 8   | 4.00              |
| 9   | 6.56              |
| 10  | 8.00              |

$$\alpha = .8941$$

**ภาคผนวก ข**

**แบบสอบถามในการวิจัย**

### คำชี้แจงในการตอบ

เรียนผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน

ข้าพเจ้า นางสาว พอบเกียรติ วงศ์ภักดี นิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย" ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นเก็บข้อมูล ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกว่าเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งและถือว่าเป็นความลับของท่าน ผู้วิจัยจะไม่นำมาเปิดเผยให้บุคคลใดก็ตามทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ ที่นี้เป็นอย่างสูง

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวพอบเกียรติ วงศ์ภักดี

แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล

คำแนะนำ

ขอให้ท่านตอบโดยเติมข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย J ลงใน ( )  
หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่จัดเอาไว้

1. เพศ ( ) หญิง ( ) ชาย
2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
3. ระยะเวลาในการทำงานฝึกอบรม \_\_\_\_\_ ปี
4. รายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน
  - ( ) 5,500.- 6,000.-บาท
  - ( ) 6,001 - 6,500.-บาท
  - ( ) 6,501 - 7,000.-บาท
  - ( ) 7,001 - 7,500.-บาท
  - ( ) ตั้งแต่ 7,500.- บาท ขึ้นไป
5. ระดับการศึกษาสูงสุด
  - ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - ( ) ปริญญาตรี
  - ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

### แบบสอบถามทัศนคติต่อการทำงาน

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะสอบถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับอาชีพ และการปฏิบัติงานของท่าน ขอให้ท่านพิจารณาข้อความต่อไปนี้ในแต่ละข้อว่าตรงกับความรู้สึกและความคิดเห็นของท่านมากน้อยเพียงใด แล้วตอบโดยขีดเครื่องหมาย 1 ลงในช่องคำตอบที่ตรงความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงแห่งเดียว กรุณาตอบให้ครบทุกข้อและตรงตามความเป็นจริง ขอขอบคุณ

1. ข้าพเจ้าพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือผู้เข้ารับการอบรมเมื่อผู้เข้ารับการอบรมต้องการ

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| .....     | .....    | .....    | .....       | .....       | .....       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

2. ข้าพเจ้ารู้สึกพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมคนอื่น

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| .....     | .....    | .....    | .....       | .....       | .....       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

3. ข้าพเจ้าพอใจที่จะปฏิบัติงานร่วมกับผู้บังคับบัญชา

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| .....     | .....    | .....    | .....       | .....       | .....       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

4. ข้าพเจ้าพอใจที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบของศูนย์ฝึกอบรมเสมอ

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| .....     | .....    | .....    | .....       | .....       | .....       |
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

5. ข้าพเจ้าพอใจในการประเมินผลการปฏิบัติงานฝึกอบรมในปัจจุบัน

.....

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

6. ข้าพเจ้าเห็นว่าการให้บริการด้านการฝึกอบรมกับผู้เข้ารับการอบรมเป็นเรื่องยุ่งยาก

.....

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

7. ข้าพเจ้ายินดีที่จะให้บริการด้านการฝึกอบรมถึงแม้จะทำงานล่วงเวลาโดยไม่มีค่าตอบแทน

.....

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

8. ข้าพเจ้าไม่เห็นด้วยกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาเพราะทำให้เกิดความล่าช้า

.....

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

9. ข้าพเจ้าพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการในงานฝึกอบรมแก่ผู้เข้ารับการฝึกอบรมและบุคคลทั่วไปในธนาคาร

.....

|           |          |          |             |             |             |
|-----------|----------|----------|-------------|-------------|-------------|
| เห็นด้วย  | เห็นด้วย | ค่อนข้าง | ค่อนข้างไม่ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย |
| อย่างยิ่ง |          | เห็นด้วย | เห็นด้วย    |             | อย่างยิ่ง   |

10. ข้าพเจ้าเห็นด้วยกับกฎระเบียบเกี่ยวกับการที่เสนองานตามลำดับขั้นถึงแม้ว่าบางครั้งจะทำให้ประสบปัญหาในการทำงาน

.....  
 เห็นด้วย เห็นด้วย ค่อนข้าง ค่อนข้างไม่ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย  
 อย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย อย่างยิ่ง

11. ข้าพเจ้ามุ่งที่จะปฏิบัติงานตามกฎระเบียบของธนาคารเพื่อประโยชน์ส่วนรวมไม่ใช่เพื่อตนเองหรือพวกพ้อง

.....  
 เห็นด้วย เห็นด้วย ค่อนข้าง ค่อนข้างไม่ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย  
 อย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย อย่างยิ่ง

12. ข้าพเจ้าพอใจที่เข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี

.....  
 เห็นด้วย เห็นด้วย ค่อนข้าง ค่อนข้างไม่ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย  
 อย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย อย่างยิ่ง

13. ข้าพเจ้ารู้สึกว่ากฎระเบียบเกี่ยวกับการบริหารงานทำให้เกิดความไม่เป็นธรรม

.....  
 เห็นด้วย เห็นด้วย ค่อนข้าง ค่อนข้างไม่ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย  
 อย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย อย่างยิ่ง

14. ข้าพเจ้าไม่พอใจที่จะต้องทำตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชาคนปัจจุบัน

.....  
 เห็นด้วย เห็นด้วย ค่อนข้าง ค่อนข้างไม่ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย  
 อย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย อย่างยิ่ง

15. ข้าพเจ้าพอใจในงานฝึกอบรมแม้จะมีงานอื่นที่ให้เงินเดือนดีกว่า

.....  
 เห็นด้วย เห็นด้วย ค่อนข้าง ค่อนข้างไม่ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย  
 อย่างยิ่ง เห็นด้วย เห็นด้วย อย่างยิ่ง

### แบบสอบถามคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้ มีจุดมุ่งหมายที่จะ ถามความคิดเห็นของท่านเกี่ยวกับคุณสมบัติของ  
ท่านในการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อความ แล้วทำเครื่องหมาย ↓  
 ลงในคำตอบเพียงแห่งเดียว

กรุณาตอบให้ครบทุกข้อและตรงตามความเป็นจริง ขอขอบคุณ

| ท่านคิดว่าท่านมีคุณสมบัติ<br>ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด                                      | มาก<br>ที่สุด | มาก   | ปาน<br>กลาง | น้อย  | น้อย<br>ที่สุด |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------------|-------|----------------|
| 1. มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ<br>เรียนรู้ของผู้ใหญ่.....                      | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 2. มีความรู้ในเรื่องสื่อที่ใช้ประกอบการฝึกอบรม..                                         | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 3. มีความรู้ในเรื่องเทคนิคการฝึกอบรม.....                                                | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 4. มีความรู้และความเข้าใจหลักการฝึกอบรม<br>และการพัฒนา.....                              | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 5. มีความรู้ในเรื่องกระบวนการฝึกอบรม.....                                                | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 6. สามารถวิเคราะห์ระบบต่าง ๆ ในองค์การ...                                                | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 7. มีความสามารถในการสื่อสารข้อความ.....                                                  | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 8. มีความสามารถในการถามและการฟัง.....                                                    | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 9. มีความสามารถในการประสานงาน.....                                                       | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 10. มีความเชี่ยวชาญในสาขาใดสาขาหนึ่งที่เป็น<br>ประโยชน์ต่อการเป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม..... | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 11. มีความสนใจที่จะพัฒนาตนเองอยู่เสมอ.....                                               | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 12. มีความตรงต่อเวลา.....                                                                | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |

| ท่านคิดว่าท่านมีคุณสมบัติ<br>ต่อไปนี้มากน้อยเพียงใด | มาก<br>ที่สุด | มาก   | ปาน<br>กลาง | น้อย  | น้อย<br>ที่สุด |
|-----------------------------------------------------|---------------|-------|-------------|-------|----------------|
| 13. สามารถปรับตัวเข้ากับผู้อื่นได้.....             | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 14. มีความฉับไวในการแก้ไขปัญหา.....                 | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |
| 15. มีใจกว้างและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น..... | .....         | ..... | .....       | ..... | .....          |

4. ผู้บังคับบัญชาเห็นคุณค่าของข้าพเจ้าอย่างแท้จริง
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
5. ผู้บังคับบัญชาพยายามให้กำลังใจข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้ามีความกลัดกลุ้มใจ
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
6. ผู้บังคับบัญชามีพฤติกรรมแปลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับข้าพเจ้า
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
7. ถ้าข้าพเจ้าริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ผู้บังคับบัญชาจะให้การสนับสนุนหรือให้กำลังใจ
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
8. เพื่อนร่วมงานเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อข้าพเจ้าต้องการระบายความในใจ
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
9. เพื่อนร่วมงานจะเป็นผู้ช่วยให้ข้าพเจ้าพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขา
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

### แบบสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากสังคม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามชุดนี้ มีความประสงค์ที่จะสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนช่วยเหลือในยามที่ท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ ท่านได้รับการช่วยเหลือหรือสนับสนุนมากน้อยเพียงใดจากบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท่าน คือผู้บังคับบัญชาในชั้นราชการ เพื่อนร่วมงาน เพื่อนทั่วไป (ที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงาน ภรรยาหรือสามี) และบุคคลอื่น ๆ นอกจากนี้ เช่น พ่อแม่ ญาติ ฯลฯ ในกรณีที่ไม่มีบุคคลอื่นให้ตอบว่าไม่จริงที่สุด ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย J ตรงช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อข้าพเจ้าต้องการระบายความในใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

2. ผู้บังคับบัญชาของข้าพเจ้าจะเป็นผู้ช่วยให้ข้าพเจ้าพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขา

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

3. ผู้บังคับบัญชาจะให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าต้องการความช่วยเหลือในแง่วัตถุปัจจัย เช่น เงิน จำนวนไม่มากนัก

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

10. เพื่อนร่วมงานจะให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าต้องการความช่วยเหลือ  
ในแง่วัตถุประสงค์ต่าง ๆ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

11. เพื่อนร่วมงานเห็นคุณค่าของข้าพเจ้าอย่างแท้จริง

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

12. เพื่อนร่วมงานปลอบโยนให้กำลังใจข้าพเจ้า เมื่อข้าพเจ้ามีความกลัดกลุ้มใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

13. เพื่อนร่วมงานมักพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับข้าพเจ้า

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

14. ถ้าข้าพเจ้าริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
เพื่อนร่วมงานจะให้การสนับสนุนหรือให้กำลังใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

15. เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมเป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อข้าพเจ้าต้องการระบายความในใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

16. เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมจะเป็นผู้ช่วยให้ข้าพเจ้าพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขา

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

17. เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมจะให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้าต้องการความช่วยเหลือในแง่วัตถุปัจจัย เช่น เงินจำนวนไม่มากนัก

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

18. เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมเห็นคุณค่าของข้าพเจ้าอย่างแท้จริง

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

19. เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมปลอบโยนให้กำลังใจข้าพเจ้า เมื่อข้าพเจ้ามีความกลัดกลุ้มใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

20. เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมมักพูดคุยแลกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็นกับข้าพเจ้า

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

21. ถ้าข้าพเจ้าริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เพื่อนทั่วไปนอกวงงานฝึกอบรมจะให้การสนับสนุนหรือให้กำลังใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

แบบสอบถามในตอนต่อไปนี้จะสอบถามการรับรู้เกี่ยวกับการได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือ ในยามที่ท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น ๆ นอกเหนือจาก ผู้บังคับบัญชา เพื่อร่วมงาน เพื่อนทั่วไป เช่น พ่อแม่ ญาติ ฯลฯ ในกรณีที่ไม่มีบุคคลอื่นให้ตอบว่าไม่จริงที่สุด ขอความกรุณาให้ท่านอ่านข้อความแล้วทำเครื่องหมาย J ตรงช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ตัวอย่าง

- (0) ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น พ่อแม่ เป็นผู้ให้กำลังใจข้าพเจ้าเมื่อข้าพเจ้ากลุ้มใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

- 2 ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ เป็นผู้รับฟังที่ดีเมื่อข้าพเจ้าต้องการระบายความในใจ

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

23. ข้าพเจ้า มีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ เป็นผู้ช่วยให้ข้าพเจ้าพ้นจากภาวะวิกฤตอย่างเต็มกำลังความสามารถของเขา

.....

|            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

24. ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ ให้ความช่วยเหลือแก่ข้าพเจ้าเมื่อ  
ข้าพเจ้าต้องการความช่วยเหลือในแง่วัตถุปัจจัยต่าง ๆ
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
25. ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ เห็นคุณค่าของข้าพเจ้าอย่างแท้จริง
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
26. ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ ปลอดภัยให้กำลังใจข้าพเจ้า เมื่อ  
ข้าพเจ้ามีความกลัดกลุ้มใจ
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
27. ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ มักพูดคุยนอกเปลี่ยนข่าวสารความคิดเห็น  
กับข้าพเจ้า
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |
28. ถ้าข้าพเจ้าริเริ่มทำการสิ่งใดก็ตามที่เป็นเรื่องถูกต้องตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม  
ข้าพเจ้ามีบุคคลอื่น เช่น \_\_\_\_\_ จะให้การสนับสนุนหรือให้กำลังใจ
- .....
- |            |      |          |          |         |               |
|------------|------|----------|----------|---------|---------------|
| จริงที่สุด | จริง | ค่อนข้าง | ค่อนข้าง | ไม่จริง | ไม่จริงที่สุด |
|            |      | จริง     | ไม่จริง  |         |               |

แบบสอบถามแรงจูงใจ

### คำแนะนำ

ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามแรงงุใจในการทำงานตามความเป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบเป็นข้อมูลที่มีค่าอย่างยิ่งและถือว่าเป็นความลับของท่านผู้วิจัยจะไม่นำไปเปิดเผยให้บุคคลใด ๆ ก็ตามทราบ โดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่านอย่างเด็ดขาด

ขอขอบพระคุณ

แบบสอบถามแรงจูงใจ

ตอนที่ 1

คำแนะนำในการตอบ

ให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อแล้วคิดว่า การทำงานในหน้าที่ต่อไปนี้มีความเป็นไปได้  
มากน้อยเพียงไรที่จะเกิดผลสำเร็จในการทำงานโดยการใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ ในแต่ละ  
 ข้อความแล้วทำเครื่องหมาย ๑ ในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณ

| งานที่ข้าพเจ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่                                                                                     | ความเป็นไปได้อาจจะปฏิบัติงาน<br>จนเกิดผลสำเร็จ |      |             |     |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|------|-------------|-----|---------------|
|                                                                                                                                | ไม่มี<br>เลข                                   | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก | มาก<br>ที่สุด |
| 1. ในการประสานงานกับผู้ร่วมงานที่มีตำแหน่งต่ำกว่าข้าพเจ้า โดยอธิบายถึงงานที่มอบหมายจนเกิดความเข้าใจในการเตรียมโครงการอบรม..... |                                                |      |             |     |               |
| 2. พบปะกับบุคคลในฝ่ายงานอื่น ๆ ข้าพเจ้าได้รับความรู้และความคิดใหม่ ๆ ที่จะนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงงาน.....                  |                                                |      |             |     |               |
| 3. ประสานงานกับต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการอบรมอย่างเต็มที่จนได้รับความร่วมมือจากต้นสังกัดของผู้ที่ได้รับการอบรม.....           |                                                |      |             |     |               |

| งานที่ข้าพเจ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่                                                                                            | ความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานจนเกิดผลสำเร็จ |       |             |       |               |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                                                                                                                                       | ไม่มี<br>เลย                               | น้อย  | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด |
| 4. ในการประสานงานกับผู้เข้ารับการฝึกอบรมจนได้รับความร่วมมือจากผู้เข้ารับการอบรม....                                                   | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |
| 5. ขณะดำเนินการฝึกอบรมจะรายงานการฝึกอบรมเป็นระยะ ๆ ต่อผู้บังคับบัญชา จนทำให้การอบรมประสบผลสำเร็จและแก้ไขปัญหาได้ทันทีหากเกิดขึ้น..... | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |
| 6. ประสานงานกับผู้เข้ารับการอบรมในทุกขั้นตอนของการดำเนินงานจนผู้เข้ารับการอบรมแสดงความร่วมมือ.....                                    | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |
| 7. ให้ความช่วยเหลือผู้เข้ารับการอบรมเมื่อผู้เข้าอบรมต้องการและส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการอบรมสนใจการฝึกอบรม.....                         | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |
| 8. ทำงานฝึกอบรมตลอดหลักสูตร เมื่อสรุปผลการฝึกอบรมออกมาจนทำให้หลักสูตรการฝึกอบรมเกิดผลสำเร็จ.....                                      | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |
| 9. ศึกษาสรุปผลโครงการที่ผ่านมา เพื่อปรับปรุงโครงการและเสนอแนวความคิดใหม่ ๆ ในการเสนอขออนุมัติโครงการอบรมครั้งต่อไป.....               | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |

| งานที่ข้าพเจ้าได้ใช้ความพยายามอย่างเต็มที่                                                                                               | ความเป็นไปได้ที่จะปฏิบัติงานจนเกิดผลสำเร็จ |       |             |       |               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-------|-------------|-------|---------------|
|                                                                                                                                          | ไม่มี<br>เลย                               | น้อย  | ปาน<br>กลาง | มาก   | มาก<br>ที่สุด |
| 10. ในการจัดทำสรุปรายงานการฝึกอบรมครบถ้วนตามขั้นตอนทำให้นำผลสรุปกลับมาแก้ไขหรือปรับปรุงข้อบกพร่องจนทำให้การฝึกอบรมมีการพัฒนามากขึ้น..... | .....                                      | ..... | .....       | ..... | .....         |

## ตอนที่ 2

### คำแนะนำในการตอบ

ให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อแล้วคิดว่า ในการทำงานของท่าน ท่านมีโอกาสมากน้อยเพียงใดหรือไม่มีเลยที่ท่านจะได้รับผลตอบแทน ในแต่ละข้อความแล้วทำเครื่องหมาย

J ในช่องคำตอบแต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณ

| <div> <div>ผลตอบแทนที่ข้าพเจ้าได้รับจาก</div> <div>การปฏิบัติงาน</div> </div> | โอกาสที่จะได้รับผลตอบแทน |      |             |      |               |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|-------------|------|---------------|
|                                                                               | ไม่มี<br>เลย             | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก  | มาก<br>ที่สุด |
| 1. การยอมรับจากเพื่อน.....                                                    | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 2. การรับประสบการณ์ในการทำงานใหม่ ๆ .....                                     | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 3. ประสบผลสำเร็จในการทำงานฝึกอบรม.....                                        | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 4. ได้รับความเป็นมิตรจากผู้เข้ารับการอบรม.....                                | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 5. การยกย่องจากผู้บังคับบัญชา.....                                            | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 6. เห็นคุณค่าในงานของตนเอง.....                                               | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 7. ความพอใจของผู้เข้ารับการอบรม.....                                          | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 8. ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น.....                                              | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 9. มีโอกาสที่จะพัฒนางานของตนเอง.....                                          | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |
| 10. ทำให้รู้สึกมีความภูมิใจในตนเอง.....                                       | ....                     | .... | ....        | .... | ....          |

### ตอนที่ 3

#### คำแนะนำในการตอบ

ให้ท่านอ่านข้อความทีละข้อแล้วคิดว่า ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานนี้  
มีความสำคัญต่อท่านมากน้อยเพียงไร ในแต่ละข้อความแล้วทำเครื่องหมาย 1 ในช่องคำตอบ  
 แต่ละข้อเพียง 1 แห่ง

กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบพระคุณ

| ผลตอบแทนที่ได้รับ                                 | ความสำคัญของผลตอบแทน<br>ผลตอบแทนที่ได้รับ |      |             |      |               |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------|------|-------------|------|---------------|
|                                                   | ไม่มี<br>เลข                              | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก  | มาก<br>ที่สุด |
| 1. การยอมรับจากเพื่อน.....                        | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 2. รับประสบการณ์ในการทำงานใหม่ ๆ มากขึ้น.....     | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 3. การประสบความสำเร็จในการทำงาน.....              | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 4. การได้รับความเป็นมิตรจากผู้เข้ารับการอบรม..... | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 5. การได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา.....       | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 6. เห็นคุณค่าในงานของตนเอง.....                   | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 7. ความพอใจของผู้เข้ารับการอบรม.....              | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 8. ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น.....                  | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 9. มีโอกาสที่จะพัฒนางานของตนเอง.....              | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |
| 10. ทำให้รู้สึกมีความภูมิใจในตนเอง.....           | ....                                      | .... | ....        | .... | ....          |

## เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินผลตนเอง

### แบบสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของท่าน ให้ท่านอ่านข้อความที่ละเอียดแล้วทำเครื่องหมาย 1 ในช่องที่ตรงกับกรปฏิบัติงานของท่านมากที่สุด กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบคุณ

| การปฏิบัติงานของข้าพเจ้า                                                                                               | ดี    | ปานกลาง | ควรปรับปรุง |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------|-------------|
| 1. จัดทำเสนอขออนุมัติค่าใช้จ่ายสอดคล้องตามความเป็นจริงในการฝึกอบรม.....                                                | ..... | .....   | .....       |
| 2. ดำเนินการวางแผนจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการอบรม.....                                       | ..... | .....   | .....       |
| 3. จัดทำเอกสารและหนังสือครบถ้วนตลอดทั้งดำเนินการส่งตามขั้นตอน.....                                                     | ..... | .....   | .....       |
| 4. มีการติดต่อ เพื่อยืนยันหมายกำหนดการ หัวข้อที่จะบรรยาย วัน เวลา สถานที่ หรือรถที่ไปรับโดยตรงกับวิทยากร.....          | ..... | .....   | .....       |
| 5. นอกจากหนังสือแจ้งต้นสังกัดแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านติดต่อเพื่อยืนยันรายละเอียดในการส่งตัวผู้เข้ารับการอบรม..... | ..... | .....   | .....       |
| 6. มีการติดต่อยืนยันวัน เวลา สถานที่หลักสูตรที่อบรม ตามหมายกำหนดการต่อผู้เข้ารับการอบรม.....                           | ..... | .....   | .....       |
| 7. ประสานงานกับทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ ในการจัดเตรียมสถานที่และสื่อที่ใช้ในการอบรม.....         | ..... | .....   | .....       |
| 8. ในระหว่างการฝึกอบรมมีการอธิบายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่ควรปฏิบัติ.....                        | ..... | .....   | .....       |

| การปฏิบัติงานของข้าพเจ้า                                                                                                                   | ดี    | ปาน<br>กลาง | ควร<br>ปรับปรุง |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------|
| 9. เมื่อผู้เข้ารับการอบรมของความช่วยเหลือมีการบริการ<br>สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการและส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการ<br>อบรมสนใจการฝึกอบรม..... | ..... | .....       | .....           |
| 10. คุณวุฒิวิทยากรและจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการบรรยาย<br>จนสิ้นสุดการบรรยาย.....                                                            | ..... | .....       | .....           |
| 11. ตรวจตราอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่าง<br>การอบรม.....                                                                       | ..... | .....       | .....           |
| 12. ควบคุมให้การอบรมในแต่ละหลักสูตรเป็นไปตามกำหนดการ....                                                                                   | ..... | .....       | .....           |
| 13. สรุปรายละเอียดค่าใช้จ่ายและรายงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง.....                                                                              | ..... | .....       | .....           |
| 14. สามารถเก็บรายละเอียดของเอกสารในแต่ละหลักสูตร<br>เช่น รายชื่อ สรุปค่าใช้จ่าย จัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสารได้เป็น<br>ระเบียบตามลำดับ.....       | ..... | .....       | .....           |
| 15. ดำเนินการจัดเตรียมแบบประเมินผลและดำเนินการตามขั้นตอนที่<br>กำหนดไว้.....                                                               | ..... | .....       | .....           |
| 16. ดำเนินการสอบในแต่ละหัวข้อวิชาตามที่หน่วยประเมินผล<br>ขอความร่วมมือ.....                                                                | ..... | .....       | .....           |

### คำชี้แจงในการตอบ

เรียนท่านผู้บังคับบัญชาทุกท่าน

ข้าพเจ้า นางสาว ผอบเชียร วงศ์ภักดี นิสิตปริญญาโท สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย" ซึ่งในขณะนี้กำลังอยู่ในขั้นเก็บข้อมูล ท่านเป็นผู้หนึ่งที่ได้รับการคัดเลือกกว่าเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมในการตอบแบบสอบถาม ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกของท่านอย่างแท้จริง ข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งและถือเป็นความลับของท่าน ผู้วิจัยจะไม่นำมาเปิดเผยให้บุคคลใดก็ตามทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตจากท่าน ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่าน ณ ที่นี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูง

นางสาวผอบเชียร วงศ์ภักดี

### แบบสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน  
ให้ท่านอ่านข้อความที่ละข้อความและนึกถึงผู้ได้บังคับบัญชาที่ท่านกำลังประเมินแล้วทำเครื่องหมาย  
↓ ในช่องที่ตรงกับกรปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมากที่สุด

#### เกณฑ์การให้คะแนน

ดี = 3 คะแนน ปานกลาง = 2 คะแนน ควรปรับปรุง = 1 คะแนน

ดี = ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง ครบถ้วนและ  
รวดเร็ว ผลงานสูงกว่ามาตรฐาน

พอใช้ = ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้อง แต่จำเป็นต้องมี  
การตรวจสอบและควบคุมบ่อยครั้ง ผลงานเป็นไปตามมาตรฐานบ่อยครั้ง

ควรปรับปรุง = ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมีการปฏิบัติงานต่ำกว่ามาตรฐานเป็นส่วนใหญ่  
ได้ผลงานเพียงเล็กน้อยหรือไม่ถูกต้อง จำเป็นต้องมีการตรวจสอบควบคุมมาก  
เป็นพิเศษ

### แบบสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

#### คำแนะนำในการตอบ

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์ที่จะศึกษาการปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน  
ให้ท่านอ่านข้อความที่ละข้อความและนึกถึงผู้ได้บังคับบัญชาที่ท่านกำลังประเมินแล้วทำเครื่องหมาย  
ในช่องที่ตรงกับกรปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่านมากที่สุด  
กรุณาตอบตามความเป็นจริงและครบทุกข้อ ขอขอบคุณ

| การปฏิบัติงานของผู้ได้บังคับบัญชาของท่าน                                                                                | ดี    | ปาน<br>กลาง | ควร<br>ปรับปรุง |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------|
| 1. จัดทำเสนอขออนุมัติค่าใช้จ่ายสอดคล้องตามความเป็นจริงในการฝึกอบรม.....                                                 | ..... | .....       | .....           |
| 2. ดำเนินการวางแผนจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการอบรม.....                                        | ..... | .....       | .....           |
| 3. จัดทำเอกสารและหนังสือครบถ้วนตลอดทั้งดำเนินการส่งตามขั้นตอน.....                                                      | ..... | .....       | .....           |
| 4. มีการติดต่อ เพื่อยืนยันหมายกำหนดการ หัวข้อที่จะบรรยาย วัน เวลา สถานที่ หรือรถที่ไปรับโดยตรงกับวิทยากร.....           | ..... | .....       | .....           |
| 5. นอกจากหนังสือแจ้งต้นสังกัดแล้ว ผู้ได้บังคับบัญชาของท่านติดต่อ เพื่อยืนยันรายละเอียดในการส่งตัวผู้เข้ารับการอบรม..... | ..... | .....       | .....           |
| 6. มีการติดต่อยืนยันวัน เวลา สถานที่หลักสูตรที่อบรม ตามหมายกำหนดการต่อผู้เข้ารับการอบรม.....                            | ..... | .....       | .....           |
| 7. ประสานงานกับทุกฝ่ายงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายโสตทัศนูปกรณ์ ในการจัดเตรียมสถานที่และสื่อที่ใช้ในการอบรม.....          | ..... | .....       | .....           |
| 8 .ในระหว่างการฝึกอบรมมีการอธิบายให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่ควรปฏิบัติ.....                         | ..... | .....       | .....           |

| การปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาของท่าน                                                                                                | ดี    | ปาน<br>กลาง | ควร<br>ปรับปรุง |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------|-----------------|
| 9. เมื่อผู้เข้ารับการอบรมของความช่วยเหลือมีบริการ<br>สิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการและส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการ<br>อบรมสนใจการฝึกอบรม..... | ..... | .....       | .....           |
| 10. คุณวิทยากรและจัดเตรียมอุปกรณ์ประกอบการบรรยาย<br>จนถึงสิ้นสุดการบรรยาย.....                                                          | ..... | .....       | .....           |
| 11. ตรวจสอบอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ระหว่าง<br>การอบรม.....                                                                    | ..... | .....       | .....           |
| 12. ควบคุมให้การอบรมในแต่ละหลักสูตรเป็นไปตามกำหนดการ....                                                                                | ..... | .....       | .....           |
| 13. สรุปรายละเอียดค่าใช้จ่ายและรายงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง.....                                                                           | ..... | .....       | .....           |
| 14. สามารถเก็บรายละเอียดของเอกสารในแต่ละหลักสูตร<br>เช่น รายชื่อ สรุปค่าใช้จ่าย จัดเก็บเข้าแฟ้มเอกสารได้เป็น<br>ระเบียบตามลำดับ.....    | ..... | .....       | .....           |
| 15. ดำเนินการจัดเตรียมแบบประเมินผลและดำเนินการตามขั้นตอนที่<br>กำหนดไว้.....                                                            | ..... | .....       | .....           |
| 16. ดำเนินการสอบในแต่ละหัวข้อวิชาตามที่หน่วยประเมินผล<br>ขอความร่วมมือ.....                                                             | ..... | .....       | .....           |

### ประวัติย่อของผู้วิจัย

ชื่อ นางสาวผอบเกียรติ วงศ์ภักดิ์

สถานที่เกิด อำเภอคูคต กรุงเทพฯ

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 53 ซ.มิตตคาม สามเสน วัชรฯ คลิต

กรุงเทพฯ 10300

ประวัติการศึกษา - ประถมศึกษาปีที่ 1- มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสซาเวียร์

คอนแวนต์

- การศึกษาระดับบัณฑิต (เทคโนโลยีทางการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ประสานมิตร

- วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

**ปัจจัยที่เกี่วข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย**

**บทคัดย่อ**

**ของ**

**ผอบเชียร วงศ์ภักดี**

**เสนอต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์**

**ตุลาคม 2537**

จุดมุ่งหมายของการวิจัยเรื่อง "ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย" คือ เพื่อศึกษาอำนาจในการทำนายของปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคม ในการทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และเพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคมกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม

โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกอบรมของธนาคารพาณิชย์ไทย ทั้ง 15 แห่ง จำนวน 140 คน เป็นชาย 79 คน หญิง 61 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ตัวแปรอิสระ คือ 1) ปัจจัยทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจ ตามทฤษฎีความคาดหวัง ที่ส่นคิดต่อการทำงานฝึกอบรม การสนับสนุนทางสังคม 2) คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ได้แก่ ด้านความรู้ ด้านความสามารถ ด้านลักษณะส่วนบุคคล 3) ลักษณะทางชีวสังคม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน ตัวแปรตาม คือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับปัจจัยทางจิต คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมและลักษณะทางชีวสังคม

การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง (Two-way analysis of variance) และหากพบความแตกต่าง ทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยด้วยวิธีของ Scheffe'

พบผลการวิจัยดังต่อไปนี้ .-

1. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเองพบว่าปัจจัยทางจิต สามารถทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้สูงกว่ากลุ่มคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม และลักษณะทางชีวสังคมโดยทำนายได้ 15.3 % เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าสามารถร่วมกันทำนายการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมได้ 41.2 %

2. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อให้หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานพบว่าลักษณะทางชีวสังคม (10.3%) และคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม (5.9%) สามารถทำนาย

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม เมื่อพิจารณาตัวแปรทั้ง 3 กลุ่ม พบว่าสามารถร่วมกัน  
 ทำนุสนาการปฏิบัติงานได้ 16.4 %

3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อเจ้าหน้าที่ประเมินตนเองพบว่าเจ้าหน้าที่  
 ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงาน  
 สูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมต่ำ  
 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง  
 สูง มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตาม  
 ทฤษฎีความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อหัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่า  
 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีทัศนคติต่อการทำงานฝึกอบรมสูง มีการ  
 ปฏิบัติงานไม่แตกต่างจากเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ มีทัศนคติต่อ  
 การทำงานฝึกอบรมต่ำ และเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวังสูง มีคุณสมบัติ  
 ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูง มีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีแรงจูงใจตามทฤษฎี  
 ความคาดหวังต่ำ มีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ

5. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมประเมินตนเองพบว่า  
 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ระยะเวลาในการทำงานมาก มีรายได้สูงมีการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกับ  
 เจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่ระยะเวลาในการทำงานน้อย มีรายได้ต่ำ และพบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่  
 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมสูงมีการปฏิบัติงานฝึกอบรมสูงกว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมที่มีคุณสมบัติ  
 ของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

6. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมเมื่อหัวหน้าประเมินผล พบว่าปฏิสัมพันธ์ระหว่าง  
 ระยะเวลาในการทำงานกับรายได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**FACTORS RELATING TO WORK PERFORMANCE OF TRAINING OFFICERS  
IN THAI COMMERCIAL BANKS**

**AN ABSTRACT**

**BY**

**PAOBTIEN WONGPUCKDEE**

**present in partial fulfillment of the requirements for the Master of  
Sciences degree in Applied Behavioral Science research  
at Srinakharinwirot University**

**October 1994**

The purposes of this study were firstly to predict work performance of training officers of Thai commercial banks using work motivation as defined by expectancy theory, psychological traits, ability traits and bio-social characteristics. Secondly, it was aimed to study the interaction among variables.

The sample consisted of 140 training officers, 79 males and 61 females. The three groups of independent variables were psychological traits (work motivation, work attitude and social support) ability traits (knowledge, abilities, personalities) and bio-social characteristics (gender, age, education, income and work experience). The dependent variable was performance of training officer (self-evaluated performance and senior-evaluated performance). Measuring instruments were questionnaires of psychological traits, ability traits and bio-social characteristics. The data was analyzed using descriptive statistics, multiple regression analysis and two-way analysis of variance.

Findings were as follows :

1. When performance was self-evaluated, psychological traits ( $R^2 = .15$ ) were the better predictors than either ability traits ( $R^2 = .04$ ) or bio-social characteristics ( $R^2 = .01$ ). When all independent variables were used to predict performance,  $R^2$  of .412 was statistically found.

2. When performance was senior-evaluated, ability traits ( $R^2 = .59$ ) and bio-social characteristics ( $R^2 = .10$ ) were significantly predicted performance. After entering all independent variables, the explained variance were 16.4 %.

3. When performance was self-evaluated, training officers whose ability traits and work attitude were high performed significantly better than the lower group. It was also found that the officer whose work motivation and ability traits were high performed significantly better than the officer whose work motivation and ability traits were low.

4. When performance was senior-evaluated, there was no significant performance between officers who had high and low level of ability traits, work attitude and work motivation.

5. When performance was self-evaluated, training officers whose work experience and income were high performed nonsignificantly different from those of the lower group. It was also found that the officer whose work experience and ability traits were high performed significantly better than of the lower group.

6. When performance was senior-evaluated, there was interaction between work experience and income with statistical significance at .001 level.