

0
658.314
0 525 1

๙

ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



21 ส.ค. 2552

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552

S 361241

ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2552
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อัญชลี พลับเล็ก. (2552). ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: ดร.ธัญมิ อติเวทิน.

การวิจัยครั้งนี้ มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานประจำสาขา ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 360 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้สถิติในการทดสอบโดยใช้ค่าที่ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ในการทดสอบแบบสอบถามที่มีความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง ตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน โดยการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิตินั้นใช้โปรแกรม SPSS For Windows

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปัจจุบันในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันคือระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10 – 19 ปี

2. ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 โดย ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา ในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด และ ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขาใน ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านคุณค่าของงาน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

3. พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า โดยเฉลี่ยแล้ว พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

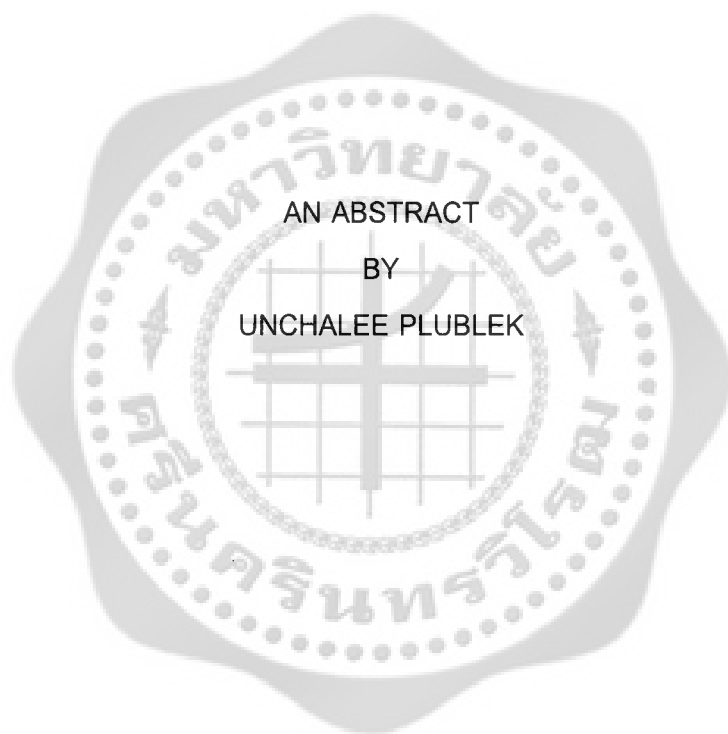
4. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ในด้าน ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

6. ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และ การเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและกลาง

ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการเพิ่มผลผลิต และ การเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและกลาง

Morale Supporting Tools Affecting Working Behaviors: A Case Study of Krung Thai Bank,
PCL. Branch Employees in Bangkok Metropolitan Area and Its Vicinity.



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

May 2009

Unchalee Plublek. (2009). *Morale Supporting Tools Affecting Working Behaviors: A Case Study of Krung Thai Bank, PCL. Branch Employees in Bangkok: Metropolitan Area and Its Vicinity*. Master's Project, M.B.A. (Management). Bangkok Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr.Tanapoom Ativetin.

The research was aimed to study the morale supporting tools factor that affected working behavior of Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB) branch employees. Sample size was 360 branch employees of KTB in Bangkok Metropolitan Area and its vicinity. Data was collected through questionnaire. The statistics for data analysis were percentage, mean and standard deviation. The difference analysis was completed by t-test, testing the difference for independent two group means, and one-way ANOVA, testing the difference for two group means and more. The relationship analysis was applied by Pearson product moment correlation coefficient. The statistical Package for the Social Science for Windows was utilized for data processing.

The findings were shown as follows:

1. Most KTB branch employees in Bangkok Metropolitan Area and its vicinity were female, aging between 41 and 50 years old, having single status, holding bachelor degree or equivalent, being as operating staff, having average monthly income between 15,001 and 30,000 baht and having duration of work between 10 and 19 years.

- 2.The morale supporting tools factors of KTB branch employees in Bangkok Metropolitan Area and its vicinity was at the high levels of satisfaction with mean value at 4.09. Considering in each category, category of interpersonal relationship among working unit and category of remuneration and benefit were at the highest of satisfaction. Category of career advancement, stability at work, working environment, equality and fairness, safety, communication, and work value were at the high levels of satisfaction.

3. Working behaviors of KTB branch employees in Bangkok Metropolitan Area and its vicinity: The overall KTB branch employees' working behaviors were at the highest levels with mean value at 4.28.

4. The difference in employees' demographic data in gender, age, marital status, education level, and duration of work influenced no difference in employees' working behaviors with statistical significant of 0.05 levels.

5. The difference in employees' demographic data in current working position, and average monthly income, influenced the difference in employees' working behaviors with statistical significant of 0.05 levels.

6. The relationship between the morale supporting tools factors in remuneration and benefit, career advancement and interpersonal relationship among working unit ,and working behaviors of KTB branch employees in Bangkok Metropolitan Area and its vicinity in productivity, absenteeism, turnover and organizational citizenship behaviors was at low levels and middle levels in positive direction with statistical significant of 0.01 levels and 0.05 levels.

The relationship between the morale supporting tools factors in stability at work, working environment, equality and fairness, safety, communication, and work value, and working behaviors of KTB branch employees in Bangkok Metropolitan Area and its vicinity in productivity and organizational citizenship behaviors was at low levels and middle levels in positive direction with statistical significant of 0.01 levels and 0.05 levels.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการ
สอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ เรื่อง ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผล
ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ของ อัญชลี พลับเล็ก ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ รัฐ สาเรือง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์
(อาจารย์ สันติ เต็มประเสริฐสกุล)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2552

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณา และความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ที่มีประโยชน์ ช่วยเหลือและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการวิจัยฉบับนี้ด้วยความกรุณาและห่วงใย ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความเมตตา และขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์รัฐ สาเรือง และอาจารย์สันติ เต็มประเสริฐสกุล ที่กรุณา เป็นกรรมการเพิ่มเติมในการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์และกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.พนิต กุลศิริ และ ดร.วรางคณา อติศรประเสริฐ และ คณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ คณาจารย์ วิทยาการภายนอก สำหรับคำสอน คำแนะนำ และที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้ความช่วยเหลือตลอดจนประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ สำหรับความรักความห่วงใย และกำลังใจที่มีให้ ลูกตลอดมา ขอบคุณพี่ชาย พี่สาว ที่คอยช่วยเหลือน้องในทุกๆด้าน และสนับสนุนในการศึกษาจนประสบความสำเร็จในวันนี้

ผู้วิจัยขอขอบคุณเพื่อนๆ MBA ภาคพิเศษ 9 ทุกคน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง น้องส้ม น้องปาน น้องแนน น้องตั้ม และน้องตึก ที่สู้ด้วยกัน ผลักดัน ดุแล เป็นกำลังใจ และร่วมทุกข์สุขกัน จนถึงวันนี้ที่ประสบความสำเร็จ กราบขอบพระคุณ คุณประทับ พันธุ์แพทย์ และ คุณเฉลิมพันธ์ พิกุลเวช ผู้จัดการสาขาอาวุโส บมจ.ธนาคารกรุงไทย และ พี่บูม สำหรับโอกาสและคำแนะนำในการศึกษา

อัญชลี พลับเล็ก

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวความคิดการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน.....	10
แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	11
ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	23
ทฤษฎีการเสริมแรง.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน.....	32
แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน.....	42
ข้อมูล บมจ.ธนาคารกรุงไทย.....	51
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	59
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	62
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	62
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	62
กลุ่มตัวอย่าง.....	62
วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	64

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ)	
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	68
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	71
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	72
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	81
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	145
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า.....	145
สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า.....	145
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	146
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	147
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	147
การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	148
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	149
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า.....	155
ข้อเสนอแนะในงานวิจัย.....	160
บรรณานุกรม.....	166
ภาคผนวก.....	170
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	181

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนสาขาที่สังกัดสำนักงานเขตนครหลวง1-2.....	63
2 การเลือกตัวอย่าง.....	67
3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ.....	78
4 จำนวนร้อยละของพนักงาน จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน.....	82
5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของเครื่องมือใน การเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน.....	86
6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวมเป็น รายชื่อ.....	87
7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าโดยรวมเป็นรายชื่อ.....	87
8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานโดยรวม เป็นรายชื่อ.....	88
9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวมเป็นรายชื่อ.....	89
10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมเป็นรายชื่อ.....	90
11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมโดยรวมเป็นราย ชื่อ.....	91
12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านความปลอดภัยโดยรวมเป็นรายชื่อ.....	91
13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารโดยรวมเป็นรายชื่อ.....	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของปัจจัยด้านคุณค่าของงานโดยรวมเป็นรายข้อ.....	93
15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของ ตัวแปรในกลุ่มของพฤติกรรมการทำงาน.....	94
16 แสดงค่าเฉลี่ยค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมเป็น รายข้อ.....	95
17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม เพศ.....	98
18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม อายุ.....	100
19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนก ตามสถานภาพ.....	101
20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	103
21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม ตำแหน่งงานปัจจุบัน.....	105
22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งงานปัจจุบันกับพฤติกรรมกา รทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD).....	107

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งงานปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการขาดงาน โดยการทดสอบ Dunnett's T3.....	109
24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	111
25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งงานปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD).....	113
26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามอายุงาน.....	115
27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	117
28 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	119
29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	121
30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	123

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	125
32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	127
33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านความปลอดภัยกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	129
34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	130
35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณค่าของงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.....	132
36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	135

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 กระบวนการของพฤติกรรม.....	19
3 การเกี่ยวพันกันของปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม.....	20
4 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	24
5 การตอบสนองที่มีเงื่อนไขหรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข.....	30
6 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง.....	30
7 โมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นที่ 1(Basic OB Model., Stage 1): ตัวแปร อิสระ 3 ประการ	48
8 ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	49
9 โครงสร้างตำแหน่งงานของสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย.....	58



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การมีขวัญและกำลังใจที่ดีสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ที่มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งความสุขของพนักงานผู้ปฏิบัติงานด้วย องค์กรใดหากบุคคลในองค์กรขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้ผลงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำคุณภาพของงานลดลงในทางกลับกัน หากองค์กรมีพนักงานที่มีขวัญกำลังใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ขวัญและกำลังใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายที่แสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร ดังนั้นการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในองค์กรของตน และมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อขวัญกำลังใจในการทำงานเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้การบริหารงานบุคคลประสบผลสำเร็จได้

ดังนั้นขวัญและกำลังใจเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อองค์กรต่างๆ เพราะการที่จะให้บุคคลมีความสนใจที่จะทำงานในองค์กรนั้น องค์กรที่เกี่ยวข้องจะต้องมีวิธีการเพื่อให้ได้คนที่เหมาะสม มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ และการที่ให้ผู้ปฏิบัติงานมีกำลังใจในการทำงานมีความจงรักภักดีต่อหน่วยงานมีความรับผิดชอบ สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากหรือนั้นขึ้นอยู่กับขวัญและกำลังใจตลอดจนปัจจัยต่างๆ ซึ่งนำไปสู่ขวัญและกำลังใจในการบริหารงาน ดังนั้นการส่งเสริมขวัญและกำลังใจจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องพยายามสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ความสามารถเต็มที่และสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ตั้งไว้ และหากผู้บริหารให้การเสริมขวัญได้อย่างเหมาะสมถูกต้องก็จะก่อให้เกิดประโยชน์มากมาย กล่าวคือ จะช่วยเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงาน เพิ่มความสนใจ เต็มใจในการทำงานให้ผลงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลดีทั้งตัวผู้ปฏิบัติเองและผู้บริหารในองค์กรนั้น ตรงกันข้ามหากผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญในการส่งเสริมขวัญผลที่ได้รับคือ ความสนใจในการทำงานจะลดลง คนขาดงานและออกจากงานมากขึ้น

การส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีขวัญและกำลังใจ เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตามบทบาทและความรับผิดชอบ หากบุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีแล้ว จะช่วยให้พวกเขาเกิดความพึงพอใจเกิดความรัก ความศรัทธา เสียสละทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ และกำลังสติปัญญา เพื่อหาทางปรับปรุงให้งานนั้นๆ เจริญก้าวหน้าขึ้นไป ในทางตรงกันข้ามหาก

ปัจจัย ดังกล่าวมีผลออกมาเชิงลบจะมีผลทำให้บุคลากร มีการลาออกจากงานเกิดความเบื่อหน่าย มีความสัมพันธ์ที่เย็นชาต่อกันไม่ให้ความร่วมมือในกิจกรรม รวมถึงนโยบายของบริษัท หรืออาจจะทำให้แบบเสียไม่ได้ ไม่มีความจริงใจในการทำงาน ขาดความสามัคคี หรือลาพักงานโดยไม่มีเหตุผลเพียงพอ

ด้วยเหตุนี้เอง บมจ.ธนาคารกรุงไทย ซึ่งเป็นองค์การขนาดใหญ่ มีบุคลากรภายในองค์การกว่า 16,000 ชีวิต ดำเนินธุรกิจธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป มีวัตถุประสงค์สำคัญในการดำเนินธุรกิจในการบริการให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจสูงสุดในการใช้บริการ จึงถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญยิ่งซึ่งผู้บริหารของธนาคารควรตระหนักว่า บรรดาพนักงานทั้งหลายเป็นพลังสำคัญในการปฏิบัติงาน และเป็นพื้นที่ที่จะนำพาให้ธนาคาร สามารถดำเนินธุรกิจอยู่รอดในยุคการแข่งขันเช่นนี้ ถ้าปราศจากการสนับสนุนและความร่วมมือของบรรดาพนักงานเหล่านี้แล้ว ผลสำเร็จในการบริหารงานก็จะลดน้อยลง การศึกษาเครื่องมือในการสร้างเสริมขวัญและกำลังใจในการทำงาน จึงเป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการนำเครื่องมือต่างๆ ที่จะช่วยในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานมาใช้ ว่ามีผลกระทบและมีความสัมพันธ์อย่างไรต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร เพื่อนำผลที่ได้ไปทำการปรับปรุง พัฒนา และวางแผน การใช้เครื่องมือเหล่านี้กับพนักงานของธนาคารให้เกิดประโยชน์และเหมาะสมที่สุด เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี สามารถสร้างผลงาน และ ส่งเสริมประสิทธิภาพให้แก่ธนาคาร ทำให้ธนาคารกรุงไทยเป็นองค์การที่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจ และประสบความสำเร็จในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพให้แก่ธนาคารตามเป้าหมายของธนาคารต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. ผลของการวิจัยทำให้ทราบถึง ความสัมพันธ์ของเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรม ในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

2. เพื่อให้ผู้บริหารของธนาคารสามารถหาแนวทาง ในการพัฒนาและวางแผนด้านการบริหารงานบุคคลเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงานเพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี อันจะมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่ธนาคารต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษานี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน สังกัดหน่วยงานสาขาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 2,982 คน (ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย: ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2551) เป็นประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษานี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสาขาในสังกัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรที่แน่ชัดและมีลักษณะเฉพาะเจาะจง จากสูตรของยามานะ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 88) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% ความ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากพนักงานจำนวน 2,982 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 ตัวอย่าง และบวกเพิ่มจำนวน 18 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาด ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 360 ตัวอย่าง ส่วนการเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากหน่วยงานสาขาของธนาคารในสังกัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งออกเป็นสำนักงานเขตนครหลวง 1 และ 2 จำนวน 18 สำนักงานเขต และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) จับสลากเลือกสาขาเพื่อเป็นตัวแทนของแต่ละสำนักงานเขต และวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) เพื่อกำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละสำนักงานเขตในจำนวนเท่าๆกัน สำนักงานเขตละ 20 ตัวอย่าง และ ทำการเลือกและเก็บข้อมูลแบบสะดวก (Convenience Sampling) ซึ่งเป็นการเก็บกลุ่มตัวอย่างโดยบังเอิญตามความสามารถ โดยเก็บข้อมูลตามจำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ตามสัดส่วนแต่ละหน่วยงาน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) แบ่งเป็น

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 21-30 ปี

1.2.2 31-40 ปี

1.2.3 41-50 ปี

1.2.4 51-60 ปี

1.3 สถานภาพ

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่าร้าง/ม่าย

1.4 ระดับการศึกษาปัจจุบัน

1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.5 ตำแหน่งงานในปัจจุบัน

1.5.1 เจ้าน้ำที่ปฏิบัติหน้าที่

1.5.2 เจ้าน้ำที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่

1.5.3 หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ

1.5.4 ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส

1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.6.1 ไม่เกิน 15,000 บาท

1.6.2 15,001 – 30,000 บาท

1.6.3 30,001 – 45,000 บาท

1.6.4 45,001 – 60,000 บาท

1.6.5 60,001 บาทขึ้นไป

1.7 อายุงาน

1.7.1 ไม่เกิน 10 ปี

1.7.2 10 ปี – 19 ปี

1.7.3 20 ปี – 29 ปี

1.7.4 30 ปี ขึ้นไป

1.8 เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

1.8.1. รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ

1.8.2. โอกาสในการก้าวหน้า

1.8.3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน

1.8.4. ความมั่นคงในการทำงาน

1.8.5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.8.6. ความเสมอภาคและความยุติธรรม

1.8.7. ความปลอดภัย

1.8.8. การติดต่อสื่อสาร

1.8.9 คุณค่าของงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ พฤติกรรมของพนักงานในสังกัดหน่วยงาน สาขา ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทำการศึกษาพฤติกรรมของพนักงานในด้านต่างๆดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต (Productivity)

2.2 ด้านการขาดงาน (Absenteeism)

2.3 ด้านการออกจากงาน (Turnover)

2.4 ด้านการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้นิยามศัพท์ที่เป็นตัวแปรในการวิจัย เพื่อกำหนดความหมายในการทำ ความเข้าใจร่วมกัน

1. **ธนาคาร** หมายถึง หน่วยงานสาขาของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ซึ่งประกอบไปด้วยสาขา จำนวน 262 สาขา

2. **พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งในดำรงตำแหน่ง และปฏิบัติงานที่ บมจ.ธนาคารกรุงไทย หน่วยงานสาขาในสังกัดเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ประกอบด้วย

2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรกิจและการตลาด และ เจ้าหน้าที่บริการลูกค้า

2.2 เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ ได้แก่ เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจและการตลาด และ เจ้าหน้าที่อาวุโสบริการลูกค้า

2.3 หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการสาขา ได้แก่ รองผู้จัดการธุรกิจและการตลาด และ รองผู้จัดการบริการลูกค้า

2.4 ผู้จัดการสาขา ได้แก่ ผู้จัดการสาขาและผู้จัดการสาขาอาวุโส

3. **ขวัญและกำลังใจในการทำงาน** หมายถึง สภาพที่ความต้องการของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจและความสามารถเมื่อถูกจูงใจ และนอกจากนี้ยังหมายรวมถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลในองค์กรและความรู้สึกผูกพันในองค์กรด้วย ซึ่งขวัญและกำลังใจเหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพนักงานในส่วนของการพฤติกรรมการทำงานทั้งในด้านบวกและด้านลบ

4. **เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ** หมายถึง เครื่องมือขององค์กรใช้ในการเสริมสร้างให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานในองค์กรเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประกอบด้วย

4.1 รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ หมายถึง สิ่งที่ธนาคารให้แก่พนักงานตามกฎหมายและที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนดไว้ อาจจะอยู่ในรูปของเงินเดือนหรือสิ่งอื่น เช่น โบนัส ค่ารักษาพยาบาล ค่าครองชีพ ค่าเล่าเรียนบุตร เบี้ยเลี้ยงค่าเดินทาง วันหยุดพักผ่อน

4.2. โอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงาน เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือการที่ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานได้รับการพัฒนาความรู้และความสามารถของตน ทั้งภายในและภายนอกธนาคาร รวมถึงการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

4.3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน หมายถึง การได้รับการดูแลเอาใจใส่ ให้ความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน รวมถึงการติดต่อทั้งกิริยาและวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน แสดงให้เห็นถึงความสามารถที่จะทำงานร่วมกันได้อย่างดี ด้วยความสามัคคี

4.4. ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การทำให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานภายในสาขา ก่อให้เกิดความมั่นใจในอาชีพ เช่น การที่ธนาคารมีความมั่นคง มีกิจการดี ไม่เลิกจ้างพนักงาน การโอนย้ายพนักงานที่จะต้องเป็นไปตามความสมัครใจของพนักงาน เป็นต้น

4.5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง บรรยากาศในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ปริมาณงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวก

4.6. ความเสมอภาคและความยุติธรรม หมายถึง ความถูกต้องและเป็นธรรมภายในหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงการประเมินผลงานและการพิจารณาความดีความชอบ

4.7 ความปลอดภัยในการทำงาน หมายถึง การมีกฎระเบียบในการปฏิบัติงานของธนาคาร เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่ต้องมีความกังวลว่างานที่ทำนั้นจะส่งผลเสียต่อตนเองและองค์กร รวมไปถึงความปลอดภัยภายในสถานที่ทำงาน

4.8 การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การส่งข่าวสารทั้งภายในและภายนอกองค์กร ที่มีความครอบคลุม และสามารถสื่อสารให้แก่พนักงานได้ทราบ ถึงข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับตัวพนักงาน ทั้งทางที่จะเป็นประโยชน์และทางที่จะเป็นโทษ

4.9 คุณค่าของงาน หมายถึง การสร้างความรู้สึกรับรู้ของพนักงานที่มีต่องานที่ทำว่ามีคุณค่า มีความสำคัญ มีความภาคภูมิใจ และได้รับการยอมรับนับถือ

5. พฤติกรรมของพนักงาน หมายถึง การกระทำด้านต่างๆ รวมไปถึงการมีปฏิสัมพันธ์และการประสานงาน เพื่อให้ภารกิจต่างๆตามหน้าที่ของตนสัมฤทธิ์ผล ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของธนาคาร โดยทำการศึกษาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในด้านต่างๆดังนี้

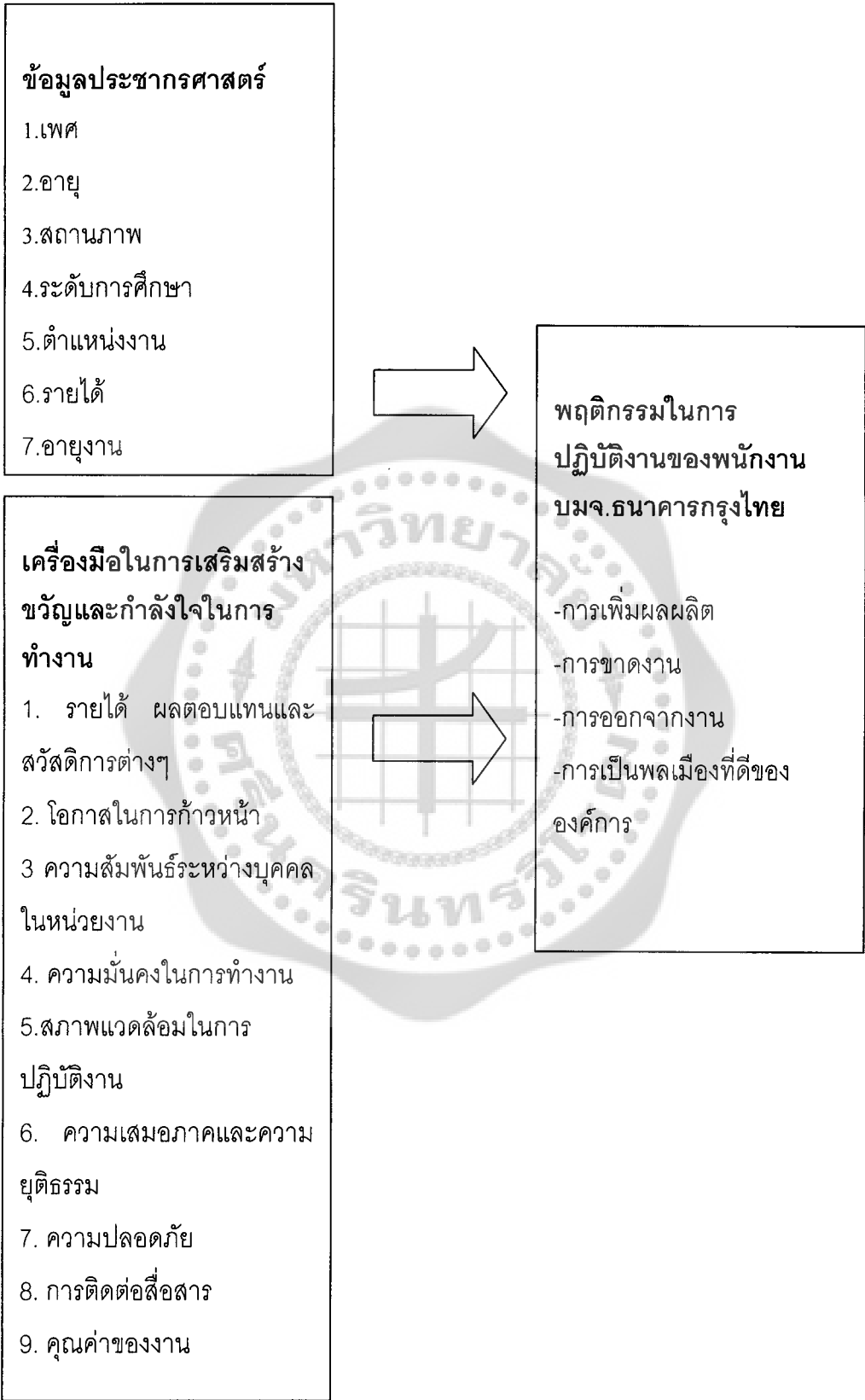
5.1. การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง การทำงานที่ประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5.2. การขาดงาน (Absenteeism) หมายถึง การที่พนักงานไม่มาทำงาน

5.3. การออกจากงาน (Turnover) หมายถึง การสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากพนักงานต้องออกจากงานเนื่องจากเหตุผลต่างๆ

5.4 การเป็นพลเมืองดีขององค์กร (Organization Citizenship) หมายถึง การเป็นพนักงานที่ดี ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร เช่น การอาสาทำงาน การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งในการทำงาน เป็นงานที่อยู่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ตำแหน่งงานที่ได้รับมอบหมาย

กรอบแนวความคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีความแตกต่างด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน
2. เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน สังกัดหน่วยงานสาขา ข อง บ มจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษา ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบความคิด หลักการและเหตุผลสำหรับการวิจัยเรื่องนี้คือ

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
4. ข้อมูล บมจ.ธนาคารกรุงไทย
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน (Definition of motive and motivation)

การจูงใจเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคลหรือการบริหารงานโดยทั่วไปทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงานหรือความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น เพราะองค์การใดก็ตามที่มีการลงทุนพอกัน มีเครื่องมือเครื่องจักร เงินทุน และจำนวนคนเท่ากัน แต่ถ้าคุณภาพของคนเหนือกว่า มีฝีมือและความสามารถในการทำงานร่วมกันดีกว่า องค์การนั้นย่อมจะมีประสิทธิภาพในการผลิตเหนือองค์การอื่นที่มีคนคุณภาพต่ำกว่า แต่เมื่อถามว่าทำอย่างไรคนจึงจะมีฝีมือหรือสมรรถภาพเหนือกว่ากันได้ คำตอบอาจจะเป็นไปได้ว่าจะต้องเน้นการสรรหาและการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงานให้เหมาะสม มีการสอนงาน มีการติดตามผลงาน มีการจัดการอย่างเป็นระบบ การเอื้ออำนาจของผู้บริหารและปัจจัยอื่นๆอีกมาก แต่สิ่งหนึ่งที่ยอมรับทั่วไปว่าสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้อย่างรวดเร็ว นั้นคงจะไม่มีอะไรเกิน “การจูงใจ” ได้

(บุษบา เตียรณบรรจง. 2546: 25) การจูงใจคนทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจะต้องทำการการศึกษาเพื่อโน้มนำให้คนงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเท่าที่จะทำได้ โดยการเลือกใช้เครื่องใช้เครื่องมือต่างๆที่จะให้ประโยชน์ตอบแทนแก่คนงานตามที่เขาต้องการ ซึ่งการตอบสนองให้ตรงความต้องการของเขาแล้ว คนก็จะมีขวัญที่ดี แสดงออกในความมีศรัทธาและพอใจในการทำงาน มีความพยายามกระตือรือร้นในการทำงาน เต็มใจที่จะทำตามกฎข้อบังคับของหน่วยงาน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายอย่างมีประสิทธิภาพและผลผลิตที่ดีขึ้น ตลอดจนมีการร่วมมือประสานงานที่ดีต่อกัน แต่ถ้าหากความต้องการของเขาไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว คนงานจะมีขวัญที่ไม่ดีในการทำงาน เกิดความท้อแท้ เบื่อ

หน่าย ขาดความเต็มใจในการทำงาน ขาดงาน ไม่อยากรับผิดชอบงาน ผลผลิตจะไม่ดีหรืออาจจะต่ำลงได้

ธงชัย สันติวงษ์ (สุทิศา แจ็กสกุล. 2548: 52; อ้างอิงจาก ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 359) ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ได้มองเห็นช่องทางหรือโอกาสที่ตนสามารถตอบสนองแรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ขวัญของเขาดีหรืออยู่ในระดับสูงขึ้น เช่นเดียวกันหากสามารถจัดให้คนงานของเราได้มีโอกาสตอบสนองแรงจูงใจของเขาได้แล้ว ขวัญของคนงานเหล่านั้นจะสูงขึ้นและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

ดังนั้นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงานในการปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพ ส่วนสำคัญที่ผู้บริหารต้องทำคือการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงานเหล่านั้น

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

1.1.1 ความหมายของแรงจูงใจ และการจูงใจ (Definition of motive and motivation)

(<http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>)

แรงจูงใจ (Motive) เป็นคำที่ได้ความหมายมาจากคำภาษาละตินที่ว่า movere ซึ่งหมายถึง "เคลื่อนไหว (move)" ดังนั้น คำว่าแรงจูงใจจึงมีการให้ความหมายไว้ต่างๆ กันดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง "บางสิ่งบางอย่างที่อยู่ภายในตัวของบุคคลที่มีผลทำให้บุคคลต้องกระทำหรือเคลื่อนไหว หรือมี พฤติกรรม ในลักษณะที่มีเป้าหมาย" (Walters. 1978: 218) กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ แรงจูงใจเป็นเหตุผล ของการกระทำ นั้นเอง

แรงจูงใจ หมายถึง "สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหว ไปในทิศทางที่มีเป้าหมาย ที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่ณภาวะสิ่งแวดล้อม" (Loundon and Bitta. 1988: 368)

จากความหมายนี้จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจจะเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ

- (1) เป็นกลไกที่ไปกระตุ้นพลังของร่างกายให้เกิดการกระทำ และ
- (2) เป็นแรงบังคับให้กับพลังของร่างกายที่จะกระทำอย่างมีทิศทาง

ส่วนการจูงใจ (Motivation) เป็นเงื่อนไขของการได้รับการกระตุ้นโดยมีการให้ความหมายไว้ดังนี้

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

การจูงใจ เป็นภาวะภายใน ของบุคคล ที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง (Anita E. Woolfolk. 1995: Online)

การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจูงใจกระทำพฤติกรรม นั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Michael Domjan.1996: Online)

จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจูงใจ ให้กระทำหรือตัดสินใจเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า พฤติกรรมที่เกิดจาก การจูงใจ เป็น พฤติกรรม ที่มีใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด และ พฤติกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจาก แรงผลักดัน หรือ แรงกระตุ้น ที่เรียกว่า แรงจูงใจ ด้วย

1.1.2 ความเป็นมาและความสำคัญของการจูงใจในการทำงาน

ความเป็นมาของการจูงใจในการทำงานการใช้กลยุทธ์เพื่อกระตุ้นการปฏิบัติงานของ ผู้ร่วมงาน ให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการนั้นมีใช่ของใหม่ที่เพิ่งเริ่มเกิดขึ้นในเร็วๆ นี้ ในสมัยโบราณก็มีการใช้วิธีการดังกล่าวทั้งกับมนุษย์ด้วยกันและกับสัตว์ที่จัดเป็น ผู้ร่วมงาน ด้วยเช่นกัน กลยุทธ์ที่นำมาใช้ บางประการเป็นไปโดยทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพอใจ สม่ครใจที่จะทำ กลยุทธ์บางประการแม้จะได้ผล ในการสร้างแรงกระตุ้นให้ทำงานได้มากขึ้น แต่ผู้ปฏิบัติอาจมีเจตคติทางลบต่อผู้บริหาร เพราะถูกเอารัดเอาเปรียบเกินไป หรือบุคคลภายนอกอาจมองโดยไม่ยอมรับนัก เพราะเอารัดเอาเปรียบกัน

ความสำคัญของการจูงใจ การจูงใจมีอิทธิพลต่อผลผลิต ผลิตผลของงานจะมีคุณภาพดี มีปริมาณมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับ การจูงใจในการทำงาน ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานจึง จำเป็นต้องเข้าใจว่าอะไร คือแรงจูงใจที่จะทำให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ใช่เรื่องง่ายในการ จูงใจพนักงาน เพราะ พนักงานตอบสนองต่องานและวิธีทำงานขององค์กรแตกต่างกัน การจูงใจ พนักงานจึงมี ความสำคัญ สามารถสรุปความสำคัญของการจูงใจในการทำงานได้ดังนี้

1.1.2.1 พลัง (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำ หรือ พฤติกรรม ของมนุษย์ ในการทำงานใดๆ ถ้าบุคคลมี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง ย่อมทำให้ขยันขันแข็ง กระตือรือร้น กระทำให้สำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับ บุคคลที่ทำงานประเภท “เช้าขาม เย็นขาม” ที่ทำงาน เพียงเพื่อให้ผ่านไปวันๆ

1.1.2.2. ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความมานะ อดทน บากบั่น คิดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถ และ ประสบการณ์ของตน มาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด ไม่ทอดถอยหรือละความพยายามง่ายๆ แม้งาน จะมีอุปสรรคขัดขวาง และเมื่องานได้รับผลสำเร็จ ด้วยดีก็มักคิดหา วิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อยๆ

1.1.2.3. การเปลี่ยนแปลง (variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีทำงานในบางครั้ง ก่อให้เกิดการค้นพบช่องทาง ดำเนินงาน ที่ดีกว่า หรือประสบ ผลสำเร็จมากกว่า นักจิตวิทยาบางคน เชื่อว่า การเปลี่ยนแปลง เป็นเครื่องหมายของ ความเจริญก้าวหน้า ของบุคคล แสดงให้เห็นว่า บุคคล

กำลังแสวงหาการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ให้ชีวิต บุคคลที่มี แรงจูงใจ ในการทำงานสูง เมื่อตื่นนอน เพื่อจะบรรลุวัตถุประสงค์ใดๆ หากไม่สำเร็จบุคคล ก็มักพยายามค้นหา สิ่งผิดพลาด และพยายามแก้ไข ให้ดีขึ้นในทุก วิธีทาง ซึ่งทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การทำงานจน ในที่สุดทำให้ค้นพบแนวทาง ที่เหมาะสมซึ่ง อาจจะต่างไป จากแนวเดิม

1.1.2.4.บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน จะเป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้า และการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบ ให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลผู้นั้นมี จรรยาบรรณในการทำงาน (work ethics) ผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน จะเป็นบุคคล ที่มีความรับผิดชอบ มั่นคงในหน้าที่ มีวินัยในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความสมบูรณ์ ผู้มีลักษณะ ดังกล่าวนี้นักไม่มีเวลาเหลือพอที่จะคิดและทำในสิ่งที่ไม่ดี

1.1.3 ลักษณะของแรงจูงใจ

แรงจูงใจของมนุษย์มีมากมายหลายอย่าง เราถูกจูงใจให้มีการกระทำหรือพฤติกรรม หลายรูปแบบ เพื่อหาน้ำและ อาหารมาดื่มกิน สนองความต้องการทางกาย แต่ยังมีความต้องการมากกว่านั้น เช่น ต้องการความสำเร็จ ต้องการเงิน คำชมเชย อำนาจ และในฐานะที่เป็นสัตว์สังคม คนยังต้องการมีอารมณ์ผูกพันและอยู่รวมกลุ่มกับผู้อื่น แรงจูงใจ จึงเกิดขึ้นได้จากปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก

1.1.3.1 แรงจูงใจภายใน (Intrinsic motives) แรงจูงใจภายในเป็นสิ่งผลักดันจากภายในตัวบุคคล ซึ่งอาจจะเป็นเจตคติ ความคิดเห็น ความสนใจ ความตั้งใจ การมองเห็นคุณค่า ความพอใจ ความต้องการ ฯลฯ สิ่งต่างๆ ดังกล่าวมาเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมค่อนข้างถาวร เช่น คนงานที่เห็นคุณค่าของงาน มองว่าองค์กรคือสถานที่ให้ชีวิตแก่เขาและครอบครัว เขาก็จะจงรักภักดีต่อองค์กร การกระทำ การต่างๆ ให้องค์การเจริญก้าวหน้า หรือในกรณีที่บ้านเมืองประสบปัญหาเศรษฐกิจ ในช่วงเวลาของเศรษฐกิจขาลง องค์กรจำนวนมากอยู่ในภาวะขาดทุน ไม่มีเงินจ่ายค่าตอบแทน แต่ด้วยความผูกพัน เห็นใจกันและกัน ทั้งเจ้าของกิจการ และพนักงานต่างร่วมกันค้าขายอาหารเล็กๆ น้อยๆ ทั้งประเภทแซนวิช ก๋วยเตี๋ยว ฯลฯ เพียงเพื่อให้มีรายได้ ประทังกันไปทั้งผู้บริหารและลูกน้อง และในภาวะดังกล่าวนี้จะเห็นว่า พนักงานหลายราย ที่ไม่ทิ้งเจ้านาย ทั้งเต็มใจไปทำงานวันหยุดโดยไม่มีค่าตอบแทน ถ้าการกระทำดังกล่าวเป็นไปโดย เนื่องจากความรู้สึก หรือเจตคติที่ดีต่อเจ้าของกิจการ หรือด้วยความรับผิดชอบในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร มิใช่เพราะ เกรงจะถูกไล่ออกหรือไม่มีที่ไป ก็กล่าวได้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจภายใน

1.1.3.2 แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic motives) แรงจูงใจภายนอกเป็นสิ่งผลักดันภายนอกตัวบุคคลที่มากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาจจะเป็นการได้รับรางวัล เกียรติยศ ชื่อเสียง คำชม การได้รับการยอมรับยกย่อง ฯลฯ แรงจูงใจนี้ไม่คงทนถาวรต่อพฤติกรรม บุคคลจะ แสดงพฤติกรรม

เพื่อตอบสนองสิ่งจูงใจดังกล่าว เฉพาะในกรณีที่ต้องการรางวัล ต้องการเกียรติ ชื่อเสียง คำชม การยกย่อง การได้รับ การยอมรับ ฯลฯ ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม เช่น การที่คนงานทำงานเพียง เพื่อแลกกับ ค่าตอบแทน หรือเงินเดือน การแสดงความขยันตั้งใจทำงานเพียง เพื่อให้หัวหน้างานมองเห็นแล้ว ได้ความดีความชอบ เป็นต้น

1.1.4 ธรรมชาติของแรงจูงใจ มีลักษณะที่แสดงออกให้เห็นในรูปแบบของ

1.1.4.1. ความต้องการ (needs) เป็นสภาพที่บุคคลขาดสมดุล เกิดแรงผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อสร้างสมดุลให้ตัวเอง เช่น คนที่รู้สึกเหนื่อยล้าโดยการนอน หรือนั่งพัก หรือเปลี่ยนบรรยากาศ เปลี่ยนอิริยาบถ ดูหนังฟังเพลง คนที่ถูกทิ้ง ให้อยู่คนเดียว เกิดความต้องการความรักความสนใจจากผู้อื่น เป็นแรงผลักดันให้คนๆ นั้น กระทำการบางอย่าง เพื่อให้ได้รับความรักความสนใจ ความต้องการมีอิทธิพลมากต่อพฤติกรรม กล่าวได้ว่าสิ่งที่กระตุ้น ให้บุคคล แสดงพฤติกรรมเพื่อบรรลุจุดหมายปลายทางที่ต้องการนั้น ส่วนใหญ่เกิดเนื่องมาจากความต้องการของบุคคล ความต้องการในคนเรามีหลายประเภท นักจิตวิทยาแต่ละท่าน จะอธิบายเรื่อง ความต้องการในรูปแบบต่างๆ กัน แต่โดยทั่วไปแล้ว เราอาจแบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1.1.4.1.1 ความต้องการทางกาย (Physical Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากธรรมชาติของร่างกาย เช่น ต้องการกินอาหาร หายใจ ขับถ่ายของเสีย การเคลื่อนไหว พักผ่อน และต้องการทางเพศ ความต้องการทางกายทำให้เกิดแรงจูงใจ ให้บุคคลกระทำการ เพื่อสนองความต้องการดังกล่าว เรียกแรงจูงใจที่เกิดจากความต้องการทางกายนี้ว่า แรงจูงใจทางชีวภาพ หรือทางสรีระ (biological motives)

1.1.4.1.2 ความต้องการทางสังคม หรือ ความต้องการทางจิตใจ (Social or Psychological Needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากการเรียนรู้ทางสังคม เช่น ต้องการความรัก ความมั่นคง ปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับในสังคม ต้องการอิสรภาพ ความสำเร็จ ในชีวิต และตำแหน่งทางสังคม ความต้องการทางสังคมหรือทางจิตใจดังกล่าวนี้ เป็นเหตุให้มนุษย์แสดง พฤติกรรม เพื่อไปสู่จุดหมายปลายทางได้ เพื่อให้ได้มาซึ่งความต้องการดังกล่าวคือ ทำให้เกิดแรงจูงใจที่เรียกว่า แรงจูงใจทางสังคม (Social Motives)

1.1.4.2. แรงขับ (drives) เป็นแรงผลักดันที่เกิดจากความต้องการทางกาย และสิ่งเร้าจากภายในตัวบุคคล ความต้องการ และแรงขับมักเกิด ควบคู่กัน คือ เมื่อเกิดความต้องการแล้ว ความต้องการนั้นๆ ไป ผลักดันให้เกิดพฤติกรรม เราเรียกว่า เป็นแรงขับนอก จากนั้นแรงขับ ยังหมายถึง สภาพทางจิตวิทยาที่เป็นผล เนื่องมาจากความต้องการทางกาย เช่น ความหิว ทำให้เกิดสภาพทางจิตวิทยา คือ ใจสั่น ตาลอย หงุดหงิด อารมณ์เสีย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดในหน่วยงาน เช่น การเร่งร้อน หาข้อสรุปจากการประชุม ในบรรยากาศที่ผู้เข้าประชุมทั้งหิว ทั้งเหนื่อย แทนที่จะได้ข้อสรุปที่ดี

บางครั้งกลับ ก่อให้เกิดปัญหาขัดแย้ง ไม่ได้รับผลสำเร็จตามที่ต้องการ หรือเพราะด้วยความหิว ความเหนื่อย ทำให้รีบสรุปและตกลง เรื่องงานโดยขาดการไตร่ตรอง เพื่อจะได้รับประทานอาหารและพักผ่อน ซึ่งอาจก่อให้เกิด ผลเสียต่องานได้ แต่ในบางกรณี บุคคลบางคนก็อาจขวยโอภาสของการที่คนในที่ประชุมอยู่ในภาวะมีแรงขับเคลื่อนความหิว ความเหนื่อย มาเป็น ประโยชน์ ให้ลงมติบางเรื่องโดยง่ายและรวดเร็ว เพื่อประโยชน์ต่องาน

1.1.4.3. สิ่งล่อใจ (incentives) เป็นสิ่งชักนำบุคคลให้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งไปสู่วัตถุหมายที่ตั้งไว้ จัดเป็น แรงจูงใจภายนอก เช่น การชักจูงให้คนงานมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ โดยยกย่องพนักงาน ที่ไม่ขาดงานให้เป็นที่ยกย่อง การประกาศเกียรติคุณ หรือการ จัดสรรรางวัล ในการคัดเลือกพนักงาน หรือบุคคลดีเด่นประจำปี การจัดทำเนียบ "Top Ten" หรือลิสรายชื่อเด่นขององค์กร การมอบโล่รางวัลแก่ฝ่ายงาน ที่มีผลงานยอดเยี่ยมในรอบปี ฯลฯ ตัวอย่างที่ยกมาเหล่านี้ จัดเป็นการใช้สิ่งล่อใจ มาสร้างแรงจูงใจ ในการทำงาน ให้เกิดแก่พนักงานขององค์กรทั้งสิ้น ซึ่งจะเห็นได้ว่า สิ่งล่อใจนั้น อาจเป็น วัตถุ เป็นสัญลักษณ์ หรือเป็นคำพูด ที่ทำให้บุคคลพึงพอใจ

1.1.4.4. การตื่นตัว (arousal) เป็นภาวะที่บุคคลพร้อมที่จะแสดงพฤติกรรม สมองพร้อมที่จะคิด กล้ามเนื้อพร้อมที่จะเคลื่อนไหว นักกีฬาที่อุ่นเครื่องเสร็จพร้อมที่จะแข่งขันหรือเล่นกีฬา พนักงานต้อนรับที่พร้อมให้บริการแก่ลูกค้า ฯลฯ ลักษณะดังกล่าวนี้เปรียบเหมือนเครื่องยนต์ที่ติดเครื่องพร้อมจะทำงาน บุคลากรในองค์กรถ้ามีการตื่นตัวในการทำงาน ย่อมส่งผลให้ทำงานได้ดีขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาธรรมชาติ พฤติกรรมของมนุษย์พบว่า การตื่นตัวมี 3 ระดับ คือ การตื่นตัวระดับสูง การตื่นตัวระดับกลาง และการตื่นตัวระดับต่ำ ระดับที่นักจิตวิทยาค้นพบว่าดีที่สุดได้แก่ การตื่นตัวระดับกลาง ถ้าเป็นการตื่นตัวระดับสูง จะตื่นตัวมากเกินไปจนกลายเป็นตื่นตกใจ หรือตื่นเต้นขาดสมาธิในการทำงาน ถ้าตื่นตัวระดับต่ำก็มักทำงานทำงานเฉื่อยชา ผลงานเสร็จช้า และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลตื่นตัว มีทั้งสิ่งเร้าภายนอก และสิ่งเร้าภายในตัวได้แก่ ลักษณะส่วนตัวของบุคคล แต่ละคนที่มีต่างๆ กัน ทั้งในส่วนที่เป็นบุคลิกภาพ ลักษณะนิสัย และระบบสรีระภายในของผู้คน

นักจิตวิทยาที่ทำการศึกษารื่องการตื่นตัวในเชิงสรีระที่มีชื่อเสียงได้แก่ เฮบบ์ (Donald O. Hebb) ซึ่งได้ทำ การศึกษาไว้ตั้งแต่ปี ค.ศ.1955 และค้นคว้าเพิ่มเติมติดต่อกันเรื่อยมา ผลงานล่าสุดเท่าที่ค้นคว้าได้มีถึง ค.ศ.1972 เขากล่าวว่า การตื่นตัวกับอารมณ์ของมนุษย์มีความสัมพันธ์กัน และในขณะที่ตื่นตัวการทำงาน ทางสรีระของมนุษย์ มีการเปลี่ยนแปลง เช่น การเต้นของหัวใจจะแรงขึ้น กล้ามเนื้อจะเกร็ง ระบบประสาทอัตโนมัติ อยู่ในภาวะพร้อม จะทำงานเต็มที่ ซึ่งนักจิตวิทยามักเรียก ภาวะพร้อมของคนดังกล่าวนี้ว่า "ปฏิกริยาพร้อมสู้ และพร้อมหนี" ซึ่งคำกล่าวนี้ เป็นการเปรียบเทียบอาการตื่นตัว

ของหมี่ป้า ถ้ามันจนมุมมันก็พร้อมสู้กับศัตรู ดังคำกล่าวที่ว่า “สุนัขจิ้งจอก” แต่ถ้ามันมองเห็นช่องทางหนี มันก็จะหลบหนีออกจากการต่อสู้ นั่นคือพร้อมที่จะทำได้ทุกรูปแบบ

1.1.4.5. การคาดหวัง (expectancy) เป็นการตั้งความปรารถนา หรือการพยากรณ์ล่วงหน้าของบุคคล ในสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป ตัวอย่างเช่น การที่คนงานคาดหวังว่า พวกเขาจะได้รับโบนัสประจำปีสัก 4-5 เท่าของเงินเดือน การคาดหวังดังกล่าวนี้ ส่งผลให้พนักงาน ดังกล่าว กระปรี้กระเปร่า มีชีวิตชีวา ซึ่งบางคนก็อาจจะสมหวัง และมีอีกหลายคนที่ไม่สมหวัง ในชีวิตจริง ของคนเราโดยทั่วไป สิ่งที่เราคาดหวัง กับ สิ่งที่เกิดขึ้น มักไม่ตรงกันเสมอไป ช่วงห่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ถ้าห่างกันมาก ก็อาจทำให้คนงานคับข้องใจ และ เกิดปัญหา ชัดแจ้งอื่นๆ ตามมา เจ้าของกิจการ หรือ ผู้บริหารงาน จึงควรระวังในเรื่องดังกล่าว ที่จะต้องมีการสื่อสาร สร้างความเข้าใจ ที่ถูกต้องในกันและกัน การสร้างความหวัง หรือ การปล่อยให้พนักงาน คาดหวังลมๆ แล้งๆ โดยที่สภาพความเป็นจริง ทำไม่ได้ อาจจะทำให้ เกิดปัญหาที่ยากที่คาดไม่ถึง ในเวลาต่อไป ดังตัวอย่างที่เห็นได้จาก การที่กลุ่มคนงานของบริษัทใหญ่บางแห่ง รวมตัวกัน ต่อด่าน ผู้บริหาร และ เผาโรงงาน เนื่องจาก ไม่พอใจที่ไม่ได้โบนัสประจำปีตามที่คาดหวังไว้ว่าควรจะได้

การคาดหวังก่อให้เกิดแรงผลักดัน หรือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมอีกส่วนหนึ่ง ในองค์การ ถ้าได้มีการกระตุ้น ให้พนักงาน ทำงานโดยวางแผนและเป้าหมาย ตั้งระดับของผลงานตามที่ควรจะเป็น อาจเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยยกระดับ มาตรฐานของผลงาน ของพนักงาน ซึ่งเมื่อได้ผลงานดีขึ้น ผู้บริหารก็พิจารณาผลตอบแทน ที่ใกล้เคียงกับ สิ่งที่พนักงาน คาดว่า ควรจะได้ เช่นนี้นับว่า ได้รับประโยชน์ร่วมกัน ทั้งฝ่ายเจ้าของกิจการและผู้ปฏิบัติงาน

1.1.4.6. การตั้งเป้าหมาย (goal settings) เป็นการกำหนดทิศทางและ จุดมุ่งหมายปลายทางของ การกระทำกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งของบุคคล จัดเป็นแรงจูงใจจากภายในของบุคคลผู้นั้น ในการทำงานธุรกิจที่มุ่งเพิ่มปริมาณและคุณภาพ ถ้าพนักงานหรือนักธุรกิจมีการตั้งเป้าหมายในการทำงาน จะส่งผลให้ทำงานอย่างมีแผน และดำเนินไปสู่เป้าหมาย ดังกล่าวเสมือนเรือที่มีหางเสือ ซึ่งในชีวิตประจำวันของคนเรานั้นจะเห็นว่า มีคนบางคนที่ไม่ทำอะไร ก็มักประสบความสำเร็จ หรือไม่สำเร็จดังกล่าว อาจจะมีหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลมากต่อความสำเร็จในการทำงาน คือการตั้งเป้าหมายในการทำงานแต่ละงานไว้ล่วงหน้า ซึ่งเจ้าของกิจการหรือผู้บริหารงาน ควรสนับสนุน ให้พนักงาน ทำงานอย่างมีเป้าหมาย ทั้งนี้เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การ และตัวของพนักงานเอง

ที่กล่าวมาทั้งหมดในเรื่องที่มาของแรงจูงใจ ซึ่งได้แก่ ความต้องการ แรงขับ สิ่งล่อใจ การตื่นตัว การคาดหวัง และ การตั้งเป้าหมาย จะเห็นได้ว่าค่อนข้างยากที่จะกล่าวอธิบายแต่ละเรื่องแยกจากกันโดยเอกเทศ ทั้งนี้เนื่องจาก แต่ละเรื่องมี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน ตัวอย่างเช่น ความ

ต้องการ ทำให้เกิด ภาวะขาดสมดุล ภายในร่างกาย หรือ จิตใจ มนุษย์อยู่ใน ภาวะขาดสมดุลไม่ได้ ต้องการทางสนอง ความต้องการ เพื่อให้เข้าสู่ภาวะสมดุล ส่งผลให้เกิดแรงขับหรือแรงผลักดัน พฤติกรรม ทำให้มนุษย์แสดง พฤติกรรม อย่างมีทิศทาง มุ่งไปสู่เป้าหมาย เมื่อบรรลุเป้าหมายแล้ว แรงผลักดันพฤติกรรมก็ลดลง ภาวะสมดุลก็กลับคืนมา อีกครั้งหนึ่ง จากคำอธิบายดังนี้ จะเห็นได้ว่า ที่มาของแรงจูงใจหลายเรื่องมี ความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน

1.1.5 รูปแบบของแรงจูงใจ

บุคคลแต่ละคนมีรูปแบบแรงจูงใจที่แตกต่างกัน ซึ่งนักจิตวิทยาได้แบ่งรูปแบบ แรงจูงใจ ของมนุษย์ออกเป็นหลายรูปแบบที่สำคัญ มีดังนี้

1.1.5.1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motive) หมายถึง แรงจูงใจที่เป็นแรง ขับให้บุคคลพยายามที่จะประกอบพฤติกรรม ที่จะประสบสัมฤทธิ์ผลตามมาตรฐานความเป็นเลิศ (Standard of Excellence) ที่ตนตั้งไว้ บุคคลที่มีแรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ จะไม่ทำงานเพราะ หวังรางวัล แต่ทำเพื่อจะ ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1.5.1.1. มุ่งหาความสำเร็จ และกลัวความล้มเหลว

1.1.5.1.2. มีความทะเยอทะยานสูง

1.1.5.1.3. ตั้งเป้าหมายสูง

1.1.5.1.4. มีความรับผิดชอบในการทำงานดี

1.1.5.1.5. มีความอดทนในการทำงาน

1.1.5.1.6. รู้ความสามารถที่แท้จริงของตนเอง

1.1.5.1.7. เป็นผู้ที่ทำงานอย่างมีการวางแผน

1.1.5.1.8. เป็นผู้ที่ตั้งระดับความคาดหวังไว้สูง

1.1.5.2. แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motive) ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ มักจะ เป็นผู้ที่โอบอ้อมอารี เป็นที่รักของเพื่อน มีลักษณะเห็นใจผู้อื่น ซึ่งเมื่อศึกษาจากสภาพครอบครัวแล้วผู้ ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์มักจะเป็นครอบครัวที่อบอุ่น บรรยากาศในบ้านปราศจาก การแข่งขัน พ่อแม่ไม่มี ลักษณะเข้มขู่ พี่น้องมีความรักสามัคคีกันดี ผู้มีแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1.5.2.1. เมื่อทำสิ่งใด เป้าหมายก็เพื่อได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

1.1.5.2.2. ไม่มีความทะเยอทะยาน มีความเกรงใจสูง ไม่กล้าแสดงออก

1.1.5.2.3. ตั้งเป้าหมายต่ำ

1.1.5.2.4. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งมักจะคล้อยตามผู้อื่น

1.1.5.3. แรงจูงใจใฝ่อำนาจ (Power Motive) สำหรับผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจนั้นพบว่า ผู้ที่มีแรงจูงใจแบบนี้ส่วนมาก มักจะพัฒนามาจาก ความรู้สึกว่า ตนเอง "ขาด" ในบางสิ่งบางอย่างที่ต้องการ อาจจะเป็นเรื่องใดเรื่องหนึ่งก็ได้ทำให้เกิดมีความรู้สึกเป็น "ปมด้วย" เมื่อมีปมด้วยจึงพยายามสร้าง "ปมเด่น" ขึ้นมาเพื่อชดเชยกับสิ่งที่ตนเองขาด ผู้มีแรงจูงใจใฝ่อำนาจจะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1.5.3.1. ชอบมีอำนาจเหนือผู้อื่นซึ่งอาจจะออกมาในลักษณะการก้าวร้าว

1.1.5.3.2. มักจะต่อต้านสังคม

1.1.5.3.3. แสวงหาชื่อเสียง

1.1.5.3.4. ชอบเสี่ยง ทั้งในด้านของการทำงาน ร่างกาย และอุปสรรคต่าง ๆ

1.1.5.3.5. ชอบเป็นผู้นำ

1.1.5.4. แรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว (Aggression Motive) ผู้ที่มีลักษณะแรงจูงใจแบบนี้มักเป็นผู้ที่ได้รับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมากเกินไป บางครั้งพ่อแม่อาจจะใช้วิธีการลงโทษที่รุนแรงเกินไป ดังนั้นเด็กจึงหาทางระบายออกกับผู้อื่น หรืออาจจะเนื่องมาจากการเลียนแบบ บุคคลหรือจากสื่อต่าง ๆ ผู้มีแรงจูงใจใฝ่ก้าวร้าว จะมีลักษณะที่สำคัญดังนี้

1.1.5.4.1. ถือความคิดเห็นหรือความสำคัญของตนเป็นใหญ่

1.1.5.4.2. ชอบทำร้ายผู้อื่น ทั้งการทำร้ายด้วยกายหรือวาจา

1.1.5.5. แรงจูงใจใฝ่พึ่งพา (Dependency Motive) สาเหตุของการมีแรงจูงใจแบบนี้ก็เพราะการเลี้ยงดูที่พ่อแม่ทะนุถนอมมากเกินไป ไม่เปิดโอกาสให้เด็กได้ช่วยเหลือตนเอง ผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่พึ่งพา จะมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

1.1.5.5.1. ไม่มั่นใจในตนเอง

1.1.5.5.2. ไม่กล้าตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ด้วยตนเอง มักจะลังเล

1.1.5.5.3. ไม่กล้าเสี่ยง

1.1.5.5.4. ต้องการความช่วยเหลือและกำลังใจจากผู้อื่น

1.1.6 พฤติกรรมและการจูงใจ (http://www.ba.cmu.ac.th/e_learning/courses/703408/document/)

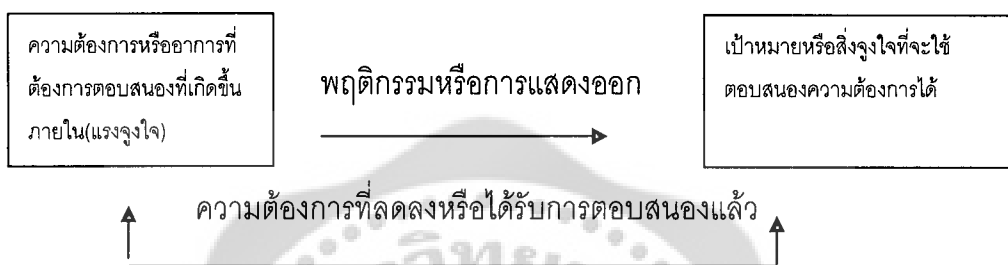
สิ่งที่มนุษย์ทุกคนมีเหมือนกันคือ กระบวนการของพฤติกรรม (The process of behavior) ถึงแม้ว่าแบบของพฤติกรรมต่างๆ (Behavior pattern) ที่แสดงออกของมนุษย์แต่ละคน จะมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปมากมายก็ตาม แต่กระบวนการของพฤติกรรมดังกล่าวจะมีลักษณะที่เหมือนกันเป็นพื้นฐานอยู่ในตัวมนุษย์ทุกคน คือ พฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปโดยมีข้อสมมติฐาน 3 ประการที่สัมพันธ์กันอยู่ คือ

1.1.6.1.พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด (Behavior is caused)

1.1.6.2.พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีแรงกระตุ้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้นทำให้เกิด (Behavior is motivated)

1.1.6.3.พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นได้ก็โดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is goal-directed)

ส่วนประกอบทั้ง 3 จะสัมพันธ์กันอยู่เป็นกระบวนการของพฤติกรรม ที่จะมีอยู่เหมือนกันโดยไม่จำกัดว่าจะเป็นวัยใดหรืออยู่ในวัฒนธรรมใดก็ตาม



ภาพประกอบ 2 แสดงให้เห็นถึงกระบวนการของพฤติกรรม

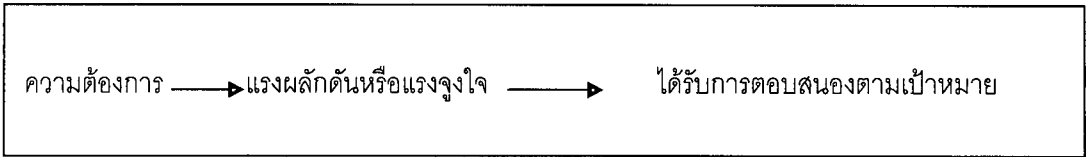
ที่มา: http://www.ba.cmu.ac.th/e_learning/courses/703408/ (1 พฤษภาคม 2551).

จากภาพข้างต้น พฤติกรรมหรือการแสดงออกใดๆของมนุษย์นั้นมักจะมีสาเหตุเสมอ สิ่งที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมก็คือ ความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองที่เกิดขึ้นในตัวบุคคล (Inner state of need or tension) หรือที่เรียกอีกอย่างหนึ่งว่า แรงจูงใจ หรือความอยากได้ (Motivate) นั่นเอง

ความต้องการหรือความอยากได้สิ่งใดสิ่งหนึ่งมาตอบสนองนี้เอง จะเป็นสาเหตุทำให้มนุษย์ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมหรือการกระทำ เพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งนั้นๆที่กำลังต้องการอยู่ ดังนั้นพฤติกรรมที่แสดงออกทุกครั้งจึงย่อมมีเหตุทำให้เกิดเสมอ

พฤติกรรมที่แสดงออกในแต่ละครั้งดังกล่าวนี การแสดงออกจะสืบเนื่องมาจากการมีสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากระตุ้น (Motivate) ทำให้เกิด กล่าวคือ พฤติกรรมจะแสดงออกก็ต่อเมื่อความต้องการที่เป็นสาเหตุเหล่านั้น กำลังต้องการจะได้รับการตอบสนองและจะกลายเป็นตัวกระตุ้นที่มีอิทธิพลทำให้ต้องมีการต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรม

นอกจากนี้ โดยปกติพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกนั้น ต่างก็จะแสดงออกไปโดยมีจุดมุ่งหมาย หรือหวังในผลตอบแทนอย่างใดอย่างหนึ่ง (Specific goals or incentives) ที่มีอยู่ในสภาพแวดล้อมรอบตัวเขา



ภาพประกอบ 3 แสดงการเกี่ยวพันกันของปัจจัยสาเหตุของพฤติกรรม

ที่มา: http://www.ba.cmu.ac.th/e_learning/courses/703408/ (1 พฤษภาคม 2551).

อย่างไรก็ดี เป้าหมายหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นจะเป็นสิ่งที่มีความหมาย หรือเป็นสิ่งที่ล่อใจสำหรับบุคคลดังกล่าวเท่านั้น แต่มิใช่จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลที่จะเป็นตัวกำหนดหรือควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ได้ ทั้งนี้เพราะเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจเหล่านั้นจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้คนได้รับความพอใจ สมประสงค์ตามแรงจูงใจหรือความอยากได้(Motives) ที่มีอยู่ในตัวบุคคลดังกล่าว ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเป้าหมายหรือสิ่งจูงใจซึ่งเป็นสิ่งที่อยู่ภายนอกจะเป็นสิ่งที่แสดงให้บุคคลดังกล่าวเห็นถึงโอกาส (Opportunities) ที่เขาจะสามารถตอบสนองความอยากได้หรือตอบสนองแรงจูงใจของเขา แต่สิ่งที่เป็นตัวกำหนดหรือควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ได้อย่างแท้จริง ก็คือ แรงจูงใจหรือความอยากได้ที่มีอยู่ในตัวเขานั้นเอง

1. แบบของพฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคนจะแตกต่างกัน

ความแตกต่างนี้อาจจะสืบเนื่องมาจากสาเหตุหลายประการด้วยกันด้วยกัน ได้แก่ เชาวนปัญญา ความสามารถ ทักษะคติ ความสนใจ และที่สำคัญก็คือ สืบเนื่องมาจากความแตกต่างกันของแรงจูงใจในการทำงาน

2. ปัจจัยที่ทำให้คนมีลักษณะแตกต่างกัน สามารถแบ่งได้เป็น 2 ปัจจัย คือ

2.1.ปัจจัยที่เกี่ยวกับนอกหน้าที่การงานทั่วไปก็คือ ระบบสภาพแวดล้อมทั่วทั้งในทางสังคมและวัฒนธรรมจากอดีตถึงปัจจุบันตั้งแต่เล็กจนโต จะเห็นว่า คนแต่ละคนต่างก็ถูกสร้างสมและขัดเกลามาโดยต่างกัน จึงทำให้มีการปฏิบัติตนที่แตกต่างกัน

2.2.ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานจะมีความสำคัญต่อการเข้าใจระบบค่านิยมของคนมากกว่า ระบบค่านิยมของคนในสวนนี้ก็คือ ทักษะคติต่างๆหรือความเข้าใจของเขาที่มีต่อสิ่งต่างๆที่เขาได้ประสบการณ์มาจากองค์กรต่างๆและตีค่าหรือตีความเป็นทักษะคติเอาไว้ ทุกสิ่งทุกอย่างที่เป็นสภาพแวดล้อมของการทำงานของเขาจะถูกตีความแตกต่างกันออกไป สิ่งเหล่านั้นจะถูกเก็บมาวิเคราะห์และสร้างเป็นค่านิยมส่วนตัวบุคคลของเขา ระบบค่านิยมนี้จะเป็นกลไกหรือเครื่องวัดสิ่งต่างๆที่เขา กำลังจะเผชิญอยู่ในองค์กรแห่งใหม่ และจะเป็นเครื่อง

กำกับที่มีอิทธิพลโดยตรงให้พฤติกรรมที่แสดงออกมาเป็นไปในทิศทางใด แล้วแต่ลักษณะค่านิยมที่มีอยู่

1.1.7 ชนิดของพฤติกรรมและการจูงใจ

พฤติกรรมที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการต้องการจะเป็นอย่างไรนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจหรือสิ่งล่อใจ ซึ่งอาจแบ่งประเภทของสิ่งจูงใจได้ 2 ประเภท ดังนี้ (กฤษฎณา ศักดิ์ศรี. 2534: 356-363)

1.1.7.1. สิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial incentive)

1.1.7.1.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน ต้องถือหลักความเป็นธรรมและความยุติธรรม เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ เพราะคนเราย่อมไม่สามารถจะทำงานได้เต็มที่หากมีความกังวลใจเกี่ยวกับปัญหาทางการเงิน

1.1.7.1.2 การจ่ายโบนัส โดยทั่วไปมักจ่ายเป็นรูปของเงินเป็นงวดๆ โดยที่งวดหนึ่งอาจแบ่งเป็นระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน หรือ 12 เดือน เป็นต้น ซึ่งถือว่าเป็นการเพิ่มค่าจ้าง และเงินเดือนของพนักงานโดยทางอ้อม ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีฐานะทางการเงินให้สมแก่ฐานะทางรูป เป็นการจูงใจให้ทำงานโดยไม่ต้องกังวลเกี่ยวกับข้อครหาของของตน อันจะทำให้งานได้ผลและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

1.1.7.1.3 การแบ่งผลกำไร หมายถึง วิธีการที่หน่วยงาน นายจ้างจะจ่ายหรือให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานมากกว่าปกติ โดยขึ้นอยู่กับกำไรที่ธุรกิจนั้นได้รับมา เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานมากขึ้นและมีประสิทธิภาพมากขึ้นกว่าเดิม และเป็นการตอบแทนที่ได้ร่วมปฏิบัติงานด้วยกันมา

1.1.7.1.4 การให้บำเหน็จ พิจารณาจากการทำงานมานาน และไม่มีความผิดให้ปรากฏจนเป็นที่น่าพอใจ และเมื่อออกจากงานแล้วก็จะมอบบำเหน็จรางวัลให้บุคคลผู้นั้น เพื่อสนองในความดีที่เขาได้ทำลงไป ซึ่งเป็นวิธีที่กระตุ้นให้ผู้ทำงานหรือบรรดาพนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความพยายามในการปฏิบัติงาน

1.1.7.1.5 การให้บำนาญ จะให้เป็นรายเดือนอาจจะน้อยกว่าหรือเท่ากับเงินเดือนที่ได้รับในระหว่างที่ปฏิบัติงานตามปกติก็ได้ ซึ่งเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้เกิดความมั่นคงต่อพนักงาน โดยพนักงานจะไม่ต้องเป็นห่วงว่าใครจะเลี้ยงดูตนเมื่ออายุมาก

1.1.7.1.6 การให้ประโยชน์เกื้อกูล เป็นการจูงใจที่มีต่อขวัญ สุขภาพอนามัยต่อพนักงาน ช่วยให้ผู้มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของพนักงานภายในองค์กรดีขึ้น ได้แก่ กองทุนสงเคราะห์การประกันภัยการทำงาน บริการทางด้านสุขภาพ บริการด้านสหกรณ์การ เป็นต้น

1.1.7.1.7 การจัดกองทุนสงเคราะห์ เพื่อช่วยเหลือพนักงานในกรณีเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน โดยที่พนักงานจะชี้แจงเหตุผลต่างๆ แล้วทางกองทุนสงเคราะห์ขององค์กร

จะพิจารณาให้กู้ยืมเป็นรายๆ ถือเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานทำงานให้กับองค์กรดีขึ้น เพราะพนักงานคิดว่าองค์กรไม่ทอดทิ้งตน พร้อมจะให้ความเกื้อกูลแก่ตนอยู่เสมอเมื่อเกิดความเดือดร้อนทางการเงิน

1.1.7.2 สิ่งจูงใจที่ไม่เป็นเงิน (Non financial incentive)

1.1.7.2.1 การยกย่องและการยอมรับนับถือ เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติได้ผลดีเด่นควรได้รับการยกย่องชมเชย เพื่อทำให้พนักงานมีกำลังใจ รักงาน ทำคุณงามความดีตลอดไป

1.1.7.2.2 การมีความรู้สึกว่าได้เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกันกับผู้ร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมาก ถ้าหากพนักงานเกิดความรู้สึกว่าสิ่งนี้ถูกทำลาย ความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติไม่มี ทำให้ผลงานหรือผลผลิตต่ำลงได้

1.1.7.2.3 การเข้ามามีส่วนร่วม เป็นสิ่งจูงใจที่ดีที่สุด ช่วยกระตุ้นให้คนงานตั้งใจและเต็มใจทำงาน เช่น จัดให้มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการประชุม ให้แสดงความคิดเห็นในนโยบายขององค์กร เป็นต้น ซึ่งเป็นการช่วยลดความรู้สึกต่อต้านต่อการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากตัวเองมีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์กรอยู่ด้วย

1.1.7.2.4 โอกาสก้าวหน้า ความเจริญก้าวหน้าย่อมเป็นสิ่งที่ปรารถนาของทุกคนในการปฏิบัติงานในทุกระดับชั้นขององค์กร ผู้บริหารจึงควรให้โอกาสก้าวหน้าแก่พนักงานตามสมควรของแต่ละบุคคล ตลอดจนถึงโอกาสการได้รับความรู้ ความสามารถในการทำงานจากการฝึกอบรม

1.1.7.2.5 ความยุติธรรม ใช้เป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเสมอต้นเสมอปลาย เพราะทำให้มีความรู้สึกว่ามีค่าเท่าเทียมกันทุกคน ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชัง

1.1.8 ประโยชน์ของแรงจูงใจ (กฤษฎา ศักดิ์ศรี. 2534: 364 – 365)

1.1.8.1. เสริมสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงานให้แก่แต่ละบุคคลในองค์กรและแก่หมู่คณะ เป็นการสร้างพลังรวมร่วมกันของกลุ่ม

1.1.8.2. ส่งเสริมและเสริมสร้างสามัคคีธรรมในหมู่คณะ เป็นการสร้างพลังด้วยสามัคคี

1.1.8.3. สร้างกำลังขวัญและทำที่ที่ดีในการปฏิบัติงานแก่คนงานและพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร

1.1.8.4. ช่วยเสริมสร้างให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร และเข้าใจเป้าหมายขององค์กรอย่างแท้จริง

1.1.8.5. ช่วยทำให้การควบคุมงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นอยู่ในกรอบแห่งระเบียบวินัย และมีศีลธรรมอันดีงาม ลดอุบัติเหตุและอันตรายในการปฏิบัติงาน

1.1.8.6. เกื้อหนุนและจูงใจให้สมาชิกขององค์การเกิดความคิดสร้างสรรค์ในกิจการต่างๆ ในองค์การเป็นการสร้างความก้าวหน้าให้แก่พนักงานและองค์การ

1.1.8.7. ทำให้เกิดศรัทธาและความเชื่อมั่นในองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดความสุขกาย สุขใจ ในการทำงาน เพราะร่างกายที่แข็งแรงจะมีอยู่คู่กับหัวใจที่เป็นสุขเท่านั้น

1.1.8.8. การจูงใจก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.1.8.9. พนักงานจะมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำอยู่ และเกิดมีความพึงพอใจในงานที่ทำนั้นด้วย เมื่อมีความพอใจแล้วงานที่ทำก็จะได้ผลงานมาก โดยไม่ต้องมีการตรวจตราควบคุมประจำ และผลผลิตจะสูงขึ้นตลอดเวลา

1.1.8.10. เกิดความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน จึงทำให้เกิดพลังร่วมของกลุ่มขึ้นในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่ปรารถนามากที่สุดขององค์การ พนักงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน จะเกิดการร่วมมือ ประสานงาน กับหน่วยงานอื่นๆ ทำให้การทำงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกัน

1.1.8.11. มีความสนใจในการคิดสร้างสรรค์ พนักงานมุ่งทำงานของตนอย่างเต็มที่ มีความคิดริเริ่มและสนใจปัญหาต่างๆ ของงานทั้งเป็นรายบุคคลและกลุ่ม มีการเสนอแนะวิธีการปรับปรุงงานหรือวิธีการทำงานด้วย

1.1.8.12. เกิดความสนใจ พึงพอใจในงาน และมีความพึงพอใจผู้บังคับบัญชาของตน มีสัมพันธภาพที่ดี ผลที่ตามมาคือ พนักงานที่คิดจะลาออกจากงานจึงไม่การขัดคำสั่ง โต้แย้ง การหลีกเลี่ยงงานจะไม่ใคร่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะก่อให้เกิดศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างแท้จริง

1.1.8.13. การร้องทุกข์มีน้อยจะไม่มีกรนิทาผู้บังคับบัญชา ถ้าพนักงานเกิดข้อขัดข้องใจขึ้นมากก็จะปรึกษาผู้บังคับบัญชาโดยตรงของตนได้ทันที

1.1.8.14. การควบคุมงาน หรือการใช้ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น การปฏิบัติฝ่าฝืนระเบียบจะมีน้อยลง

1.1.8.15. ช่วยให้เกิดการประหยัดค่าจ้างแรงงานลงอีกจำนวนมาก เนื่องจากมีประสิทธิภาพของพนักงานเดิมมากแล้ว

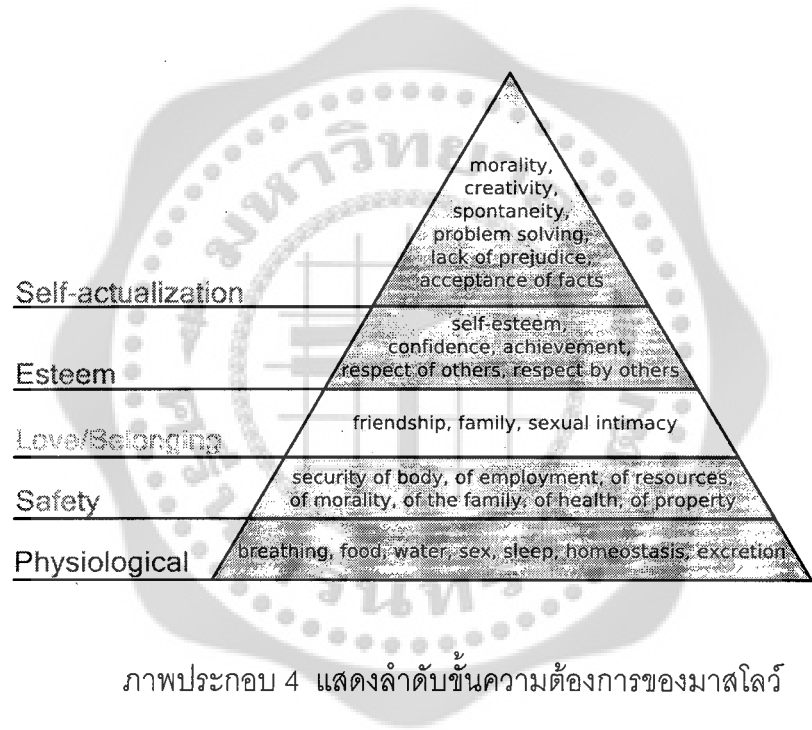
1.1.8.16. ช่วยเสริมสร้างขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

ทฤษฎีนี้อธิบายถึงความต้องการหรือปรารถนามาภายในของบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม หรือเป็นทฤษฎีที่อธิบายถึงกลไกความต้องการของพนักงาน ซึ่งได้แก่ สาเหตุที่พนักงานมีความต้องการที่แตกต่างกันในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน ทฤษฎีเนื้อหาเป็นที่รู้จักและยอมรับมีอยู่หลายทฤษฎี และจากการที่ขวัญและกำลังใจมีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการทำงาน เป็นพลังผลักดันให้บุคคล

ทำงานด้วยความตั้งใจ กระตือรือร้น สมครใจ การจะเสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานจะต้องอาศัยแรงจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานกระทำในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และส่งผลบรรลุเป้าหมายขององค์กร แรงจูงใจทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ จึงเป็นการเสริมสร้างขวัญในการทำงาน ดังนั้นหากมีโอกาสที่จะสามารถตอบสนองแรงจูงใจได้ ก็จะสามารถเสริมสร้างขวัญให้มีหรืออยู่ในระดับที่สูงขึ้น และส่งผลให้งานดีตามไปด้วย การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอทฤษฎีซึ่งเกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ดังนี้

1.2.1 ทฤษฎีระดับความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) Abraham Maslow (1993) เชื่อว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการ ซึ่งเป็นไปตามลำดับ 5 ขั้น ดังรูป



ภาพประกอบ 4 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ที่มา: <http://wphumpong.blogspot.com/2007/02/material-wealth.html> (17 พฤษภาคม 2551).

ลำดับที่1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับ อาหาร น้ำ การนอนหลับ และสิ่งอื่น ๆ ที่จะใช้ตอบสนองความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการนี้เป็นความต้องการพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เป็นสิ่งจำเป็นที่จะทำให้มีชีวิตรอดอยู่ ทำให้มนุษย์จำต้องเฝ้าหาสิ่งเหล่านี้มาตอบสนองก่อนสิ่งอื่นใด เมื่อได้รับการตอบสนองในระดับนี้แล้ว มนุษย์จึงจะมีความต้องการในขั้นที่สูงขึ้น ซึ่งจะเป็นด้านที่เกี่ยวกับจิตใจหรือความนึกคิด

ลำดับที่ 2 ความต้องการด้านความปลอดภัย หรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ภายหลังจากการที่ร่างกายได้รับการตอบสนอง มนุษย์ก็จะเริ่มคิดถึงเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคง เช่นรู้สึกว่าการงานอาชีพของตนมีความมั่นคง การมีรายได้ที่แน่นอน มีที่อยู่อาศัยของตนเอง มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

ลำดับที่ 3 ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการความเป็นเจ้าของและความรัก (Social or Belonging and love needs) ภายหลังจากได้รับการตอบสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการที่สูงขึ้นคือ ความต้องการด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่างๆ อยากคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ต้องการมิตรภาพและความเห็นใจจากกลุ่ม ต้องการให้เป็นที่ต้องการของกลุ่ม บุคคลจะทำตัวให้เป็นที่ยอมรับของกลุ่ม ให้เป็นผู้มีความสำคัญ มีบุคคลต่าง ๆ รักใคร่ชอบพอดัน เป็นความต้องการด้านจิตใจ

ลำดับที่ 4 ความต้องการ การยกย่อง ยอมรับนับถือ หรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมทั้งต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น อยากให้บุคคลอื่นสรรเสริญ นับถือ เช่นการมีตำแหน่งสูงๆ เป็นต้น

ลำดับที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสมหวัง (Self-actualization needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือความต้องการที่จะสำเร็จทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิด ซึ่งจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ในชีวิตครอบครัว ฐานะเศรษฐกิจ สังคม เป็นต้น

มาสโลว์ ได้อธิบายทฤษฎีแรงจูงใจมนุษย์ว่าความต้องการมนุษย์แบบองค์รวม มีความหลากหลายในการจูงใจ ตามแรงขับพื้นฐานด้านร่างกายมนุษย์ เป้าหมายของจิตได้สำนึกเป็นพื้นฐานของทฤษฎีการจูงใจมากกว่าเป้าหมายของจิตสำนึก พฤติกรรมเป็นตัวชี้ถึงความพึงพอใจต่อความต้องการขั้นพื้นฐาน ความต้องการของมนุษย์จะเรียงลำดับตามขั้นตอน การจำแนกความต้องการขึ้นอยู่กับเป้าหมายขณะนั้น ต้องให้ความสนใจในสถานการณ์ทุกอย่างที่ก่อให้เกิดพฤติกรรม พฤติกรรมที่แสดงออกทุกรูปแบบจะแสดงถึงแรงจูงใจ และทฤษฎีการจูงใจไม่เหมือนกับทฤษฎีพฤติกรรมมนุษย์ แต่แรงจูงใจจะเป็นตัวนำไปสู่พฤติกรรม

ทั้งนี้ ทฤษฎีนี้ใช้ได้กับบุคคลทั่วไป ไม่ได้เน้นเฉพาะพฤติกรรมในงานหรือในองค์กร นักพฤติกรรมศาสตร์มีความเห็นว่าทฤษฎีของมาสโลว์ ยังมีจุดอ่อนอยู่ กล่าวคือ พฤติกรรมที่แสดงออกของแต่ละคนไม่จำเป็นเสมอไปว่าจะต้องมีสาเหตุจากความต้องการอย่างเดียวกัน ความต้องการของคนไม่จำเป็นต้องเป็นไปตามลำดับขั้น คนอาจมีความต้องการไม่ครบทั้ง 5 ด้านก็ได้ คนอาจมีความต้องการหลายระดับในเวลาเดียวกันได้ อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้ก็มิมีประโยชน์ต่อการบริหาร โดยชี้ให้เห็น

ว่ามนุษย์มีความต้องการ หากผู้บริหารทราบความต้องการของผู้ปฏิบัติงานแล้ว ก็จะสามารถจูงใจให้ปฏิบัติตามที่ผู้บริหารต้องการได้

เพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องหาทางตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เช่น การตอบสนองความต้องการด้านร่างกายก็ให้ผลตอบแทนการปฏิบัติเป็นเงิน ด้านความมั่นคงปลอดภัย ก็จัดให้มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความต้องการทางสังคมหรือความรู้สึกเป็นเจ้าของ ก็ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้เขามีส่วนร่วมทำให้เขาเกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้ความสำคัญเอาใจใส่ ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ ก็โดยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และความต้องการความสำเร็จ ก็โดยการให้มีส่วนร่วมในการบริหาร ให้ได้แสดงความคิดเห็น และยอมรับในความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงพัฒนางาน

1.2.2 ทฤษฎีการจูงใจของเฮอซเบิร์ก (Hertzberg's Motivation-Hygiene Theory)

เฟรเดอริก เฮอซเบิร์ก และ เบร์นาร์ด มาซเนอร์ และ บาร์บารา ชไนเดอร์แมน (Frederic Herzberg , Bernard Mausner and Barbara Snyderman) ในปี ค.ศ. 1959 ในการเริ่มต้นค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎี ได้ร่วมกันสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชี ประมาณ 200 คนจาก 11 อุตสาหกรรมในเขตเมืองพิทซเบิร์ก สหรัฐอเมริกา โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ทางอุตสาหกรรม เป็นการศึกษาเจตคติที่เกี่ยวกับงาน เพื่อหาทางเพิ่มผลผลิต ลดการขาดงาน และสร้างความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน การสัมภาษณ์ ได้ถามเรื่องต่างๆที่เป็นสภาพการทำงาน ที่ผู้ทำงานประสบทั้งในช่วงที่มีสภาพขวัญสูงและต่ำ

จากการวิเคราะห์คำตอบได้ข้อเท็จจริงว่า ปัจจัยหลายอย่างที่แตกต่างกันมีส่วนสัมพันธ์โดยตรงกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีที่เกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจ จะมีแรงจูงใจที่จะทำงานมากขึ้น ส่วนผู้ที่ไม่มีความพึงพอใจ จะไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ปัจจัยต่างๆเหล่านี้สามารถแยกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ

1.2.2.1 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance factors) หรือปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) หรือปัจจัยความไม่พึงพอใจ (Dissatisfies) เป็นปัจจัยที่สร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของการทำงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน เงินเดือน ตำแหน่งการงาน ความมั่นคงในงาน และความเป็นอยู่ของบุคคล ฯลฯ ปัจจัยค้ำจุนนี้ ไม่สามารถจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในงานได้ แต่สามารถป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ปัจจัยอนามัยจึงประกอบไปด้วย

1.2.2.1.1 นโยบายการบริหารงาน เป็นปัจจัยด้านอนามัยที่ทำให้พนักงานอยู่ดีกินดี ทำงานสะดวกสบาย ค่าจ้างแพง แต่ถ้านโยบายในการบริหารงานขององค์กรไม่สนับสนุนปัจจัยอนามัย จะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในงาน

1.2.2.1.2 การนิเทศงานของผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานมีความสุขกับการทำงาน เช่น ผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นกันเอง สนใจในเรื่องของความเป็นอยู่ ความสะดวกสบายในการทำงาน ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ พนักงานจะมีความสุขและรักองค์กรมากขึ้น ในทางตรงข้ามถ้าผู้บังคับบัญชาไม่ให้ความเป็นกันเอง ไม่ใส่ใจพนักงาน อาจมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน และสร้างความวุ่นวายภายในองค์กรได้

1.2.2.1.3 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานทำงานด้วยกันได้อย่างมีความสุข แต่ถ้าพนักงานขาดความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดปัญหาในการทำงาน เช่น มีการแบ่งแยกกันเป็นฝักฝ่าย

1.2.2.1.4 สภาพการทำงาน พนักงานต้องการสภาพการทำงานที่ดี มีความสะดวกสบาย ถูกหลักอนามัย ไม่มีมลพิษทางเสียง แสง กลิ่น มีเครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เหล่านี้จะช่วยให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข

1.2.2.1.5 เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล เป็นทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยในการทำงาน ถ้าองค์กรจ่ายค่าจ้างและประโยชน์เกื้อกูลให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ จะเป็นปัจจัยอนามัยให้พนักงานอยู่ดีมีสุข และเป็นปัจจัยจูงใจในการทำงานและการเพิ่มผลผลิตของงาน

1.2.2.1.6 สถานภาพ เป็นปัจจัยอนามัยแก่พนักงาน ถ้าพนักงานตั้งใจทำงาน ได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมกับความสามารถและทักษะ ตลอดจนมีสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน จะช่วยให้พนักงานประสบความสำเร็จในการทำงาน ได้รับการยกย่องชมเชย ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน

1.2.2.1.7 ความมั่นคง เป็นปัจจัยอนามัยในการทำงาน เพราะพนักงานต้องการความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่างานมีความมั่นคง พนักงานจะอยู่ดีมีความสุข และตั้งใจทำงานต่อไป

1.2.2.2 ปัจจัยจูงใจ (Motivation factors or satisfiers) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน เกี่ยวข้องกับตัวงานนั้น ได้แก่ ลักษณะงานที่ท้าทาย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า โอกาสเจริญเติบโต การยอมรับนับถือ และความสำเร็จในการทำงาน ความไม่พึงพอใจในงาน ไม่ใช่สิ่งตรงกันข้ามกับความพึงพอใจในงาน ค่าจ้าง สภาพการทำงาน ไม่ใช่แรงจูงใจต่อการทำงานอย่างแท้จริง งานที่ท้าทายความสามารถ เป็นแรงจูงใจที่แท้จริง การขจัดความไม่พึงพอใจจึงไม่เป็นการจูงใจ

แต่เป็นการป้องกันการเกิดความไม่พึงพอใจเท่านั้น การสร้างความพึงพอใจและจูงใจผู้ปฏิบัติงานต้องอาศัยงานที่น่าสนใจ มีความหมายและท้าทาย ปัจจัยจูงใจประกอบด้วย

1.2.2.2.1 ความสำเร็จของงาน เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ เพราะชีวิตของแต่ละคนทำงานเพื่อเงิน เพื่อเกียรติยศ มนุษย์ทุกคนพยายามเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จดังกล่าว เพื่อให้สอดคล้องกับคำกล่าวที่ว่า ค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน มนุษย์พยายามมุ่งความสำเร็จจะได้เกิดความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ที่ต้องการพบกับความสำเร็จในชีวิต

1.2.2.2.2 การได้รับการยกย่องชมเชย เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญและมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับค่าของความเป็นมนุษย์ มีความหมายทั้งการพุดจา และการงานที่รับผิดชอบสำเร็จลงด้วยดี ย่อมได้รับคำชมเชย ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นกำลังใจให้แก่มนุษย์คนนั้น

1.2.2.2.3 ลักษณะของงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญรองลงมา และมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของงาน และการได้รับความยกย่องชมเชย

1.2.2.2.4 ความรับผิดชอบ เป็นปัจจัยจูงใจที่มีความสำคัญรองลงมาจากลักษณะของงาน เมื่อได้รับมอบหมายงานมาแล้ว จะเป็นโอกาสอันดีที่จะพิสูจน์ค่าของความเป็นมนุษย์ว่า จะเป็นมนุษย์ที่มีคุณภาพสูง กลาง หรือต่ำ อาจพิสูจน์ได้ทางหนึ่งจากความรับผิดชอบ เพราะคนที่ได้รับมอบหมายจะได้ความรู้ ความสามารถ ทักษะ และความมีวินัยต่อการปฏิบัติหน้าที่การงาน อันแสดงถึงความรับผิดชอบ ซึ่งจะได้รับความไว้วางใจว่าเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบสูง จึงได้รับการยกย่องชมเชยในความสำเร็จของงาน เป็นหลักประกันในความรับผิดชอบของตน

1.2.2.2.5 โอกาสก้าวหน้า เป็นปัจจัยจูงใจที่สำคัญรองจากความรับผิดชอบ เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ต้องการได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นพิเศษ ต้องการได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ต้องการได้รับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่มีเกียรติ มีความหมาย มีอำนาจ มีโอกาสที่จะได้รับประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ ทั้งโดยชอบและโดยมิชอบ

1.2.2.2.6 ได้รับการพัฒนา เพราะมนุษย์ทุกคนต้องการความก้าวหน้า แต่ก่อนที่จะได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือเพิ่มความรับผิดชอบในหน้าที่การงานก็จะต้องได้รับการพัฒนา โดยได้รับการคัดเลือก การสนับสนุนและส่งเสริมให้ได้ศึกษาต่อ ไปดูงาน อบรม การประชุมสัมมนา ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งล่อใจให้บุคคลหรือพนักงานตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ หรือผลิตความคิดสร้างสรรค์ พัฒนางานในความรับผิดชอบของตนให้ก้าวหน้า และทันสมัยยิ่งขึ้น

1.3 ทฤษฎีการเสริมแรง (Reinforcement Theory)

(<http://www.nawattakum.org/link/Motivation>)

สกินเนอร์ (1938) นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเชื่อว่าเราจะเข้าใจและสามารถควบคุมพฤติกรรมมนุษย์ได้ดีหรือไม่ขึ้นอยู่กับว่า เราเข้าใจของการเสริมแรง (reinforcement contingency) เพียงใด และบุคคลจะแสดงพฤติกรรมเช่นใดขึ้นอยู่กับว่าเขาได้รับผลเช่นไรในอดีต เช่น พนักงานที่ได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เพราะไม่ขาด ไม่สาย ไม่ลาต่อไปพนักงานผู้นั้นก็จะมีพฤติกรรมที่ไม่ขาด ไม่ลา ไม่สายเสมอ ดังนั้นถ้าเราเข้าใจของการเสริมแรงของบุคคลเหล่านี้ได้ก็สามารถจะจูงใจได้

ความเชื่อของสกินเนอร์สรุปได้ว่าผลกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมดังนี้

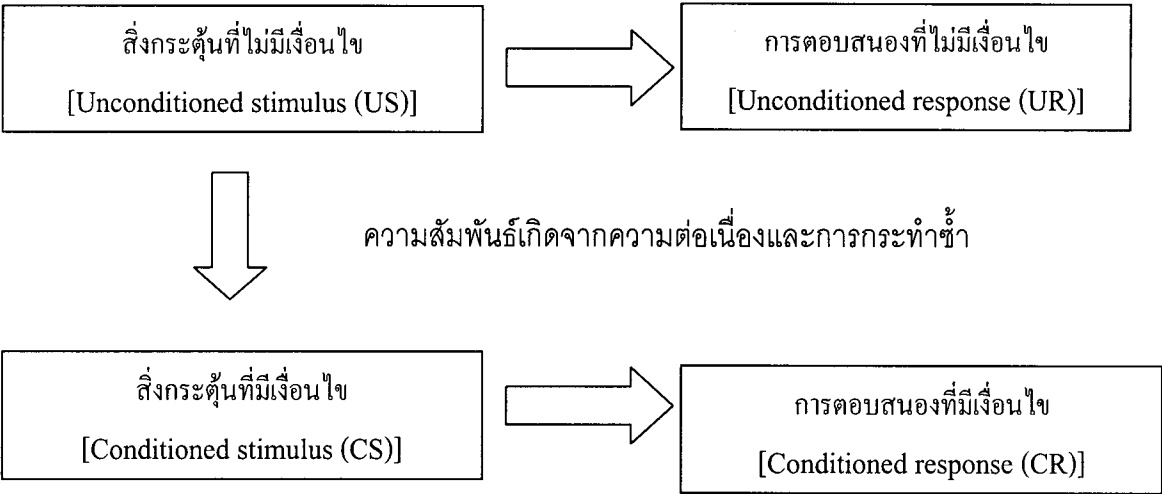
A=Activator คือตัวกระตุ้นหรือสัญญาณที่มาก่อนพฤติกรรม

B=Behavior คือพฤติกรรม

C=Consequence คือผลกรรมสนองตอบต่อพฤติกรรมที่ทำไป ถ้าเป็นผลกรรมที่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C+ หากไม่พึงประสงค์ก็เรียกว่า C-

แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่ผสมผสานแนวคิดด้านกระบวนการเรียนรู้พื้นฐาน 2 อย่างคือ

1.3.1 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical Conditioning theory) โดยนักจิตวิทยาชาวรัสเซียชื่อ พาฟลอฟ ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับ reflex or respondent behavior เป็นพฤติกรรมที่ตอบสนองโดยอัตโนมัติ ทฤษฎีนี้เป็นการเรียนรู้ถึงกระบวนการต่อเนื่องที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งกระตุ้นและการตอบสนอง นักทฤษฎีวางเงื่อนไขแบบคลาสสิกคำนึงว่าสิ่งมีชีวิต (สัตว์และมนุษย์) เป็นผู้ตอบสนอง ซึ่งสามารถสอนให้เกิดพฤติกรรมเฉพาะอย่างโดยอาศัยการกระทำซ้ำหรือการวางเงื่อนไข คำว่าการวางเงื่อนไข หมายถึง ความเป็นอัตโนมัติในการตอบสนองต่อสถานการณ์ซึ่งสร้างขึ้นซ้ำๆ ตัวอย่างที่มีชื่อเสียงที่สุดคือ พาฟลอฟสังเกตว่า สุนัขจะน้ำลายไหลเมื่อเห็นชิ้นเนื้อ ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นชิ้นเนื้อกับการเกิดน้ำลายไหลของสุนัขเป็นปฏิกิริยาที่เกิดขึ้นต่อเนื่องกัน ทำให้เกิดกระบวนการต่อเนื่องแบบมีเงื่อนไข โดยชิ้นเนื้อเป็นสิ่งกระตุ้นที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned stimulus (US)] และการเกิดน้ำลายไหลเป็นการตอบสนองที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned response (UR)] พาฟลอฟได้ทำการทดลองโดยใช้การลั่นกระดิ่งคู่ไปกับการให้ชิ้นเนื้อแก่สุนัข หลังจากการทดลองหลายครั้ง สุนัขเริ่มเกิดการเรียนรู้ในการตอบสนองต่อเสียงกระดิ่ง นั่นคือ สุนัขได้ยินเสียงกระดิ่งก็จะเกิดอาการน้ำลายไหล แม้ว่าจะไม่เห็นชิ้นเนื้อก็ตาม ดังนั้นเสียงกระดิ่งจึงเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [conditioned stimulus (CS)] ซึ่งทำให้เกิดการตอบสนองที่มีเงื่อนไข [Conditioned response (CR)] หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข [Unconditioned reaction(UR)] ดังรูป



ภาพประกอบ 5 การตอบสนองที่มีเงื่อนไข หรือปฏิกิริยาที่ไม่มีเงื่อนไข

ที่มา: [http://www.nawattakum.org/link/Motivation by 1](http://www.nawattakum.org/link/Motivation%20by%201) (17 พฤษภาคม 2551).

ปัจจัยสองประการที่สำคัญต่อการเรียนรู้ที่ผ่านกระบวนการต่อเนื่อง ประกอบด้วยความต่อเนื่องกัน หมายความว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไขและไม่มีเงื่อนไขจะเกิดขึ้นต่อเนื่องในระยะเวลาและจังหวะที่ใกล้เคียงกัน ในการทดลองของพาฟลอฟนั้น สุนัขได้เกิดการเรียนรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเสียงกระดิ่งกับชิ้นเนื้อ ซึ่งเนื่องมาจากการเสนอสิ่งกระตุ้นสองสิ่งต่อเนื่องกัน และอีกปัจจัยหนึ่งคือ การกระทำซ้ำ หรือความถี่ของความต่อเนื่องกัน

ทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก (Classical conditioning theory) เป็นการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข (CS)	สิ่งกระตุ้น		พฤติกรรม	
	- ลูกน้องเห็นเจ้านายยิ้มและไต่ขึ้น การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิลูกน้อง) จากเจ้านาย		→	มีความกลัว
	- เห็นรอยยิ้ม		→	มีความกลัว

ภาพประกอบ 6 แสดงทฤษฎีการวางเงื่อนไขแบบคลาสสิก ระหว่างเจ้านายกับลูกน้อง

ที่มา : [http://www.nawattakum.org/link/Motivation by 1](http://www.nawattakum.org/link/Motivation%20by%201) (17 พฤษภาคม 2551).

สิ่งกระตุ้น (Stimulus) เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลให้เกิดการตอบสนองและส่งผลให้เกิดพฤติกรรม ในทางเดียวกับสิ่งกระตุ้นแรก (Initial stimulus) เรียกว่า สิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข [Conditioned stimulus (CS)] จากรูป รอยยิ้มของเจ้านายเป็นสิ่งกระตุ้นที่มีเงื่อนไข เพราะนำไปสู่การวิพากษ์วิจารณ์ (ตำหนิเล็กน้อย)

1.3.2 ทฤษฎีการวางเงื่อนไขของผลกรรมต่อพฤติกรรมของบุคคล (Operant conditioning theory) หรือ (Instrumental Conditional theory) ต่างจากทฤษฎี Classical Conditioning ตรงที่เราสนใจ Consequence คือผลที่ตามมาซึ่งเป็น 2 เงื่อนไขคือการให้แรงเสริม (reinforcement) กับ การลงโทษ (Punishment) โดยแต่ละแบบมีลักษณะดังนี้

1.3.2.1. เงื่อนไขการเสริมแรงคือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลชอบที่ได้รับสิ่งนั้นและทำให้เกิดพฤติกรรมเช่นนั้นตลอดโดยแบ่งเป็น

แรงเสริมทางบวก (Positive reinforce) คือการให้แล้วทำให้บุคคลพอใจ

แรงเสริมทางลบ (Negative reinforce) คือการยกเลิกหรือถอนสถานการณ์ที่ผู้แสดงพฤติกรรมไม่ชอบ เมื่อเลิกแล้วทำให้บุคคลนั้นชอบสภาพเช่นนั้น เช่น การเข้มนวดเกินไป การดุด่า หากสามีที่กลับบ้านเร็วแล้วภรรยาหยุดบ่นก็จะกลับบ้านเร็วขึ้นตลอดไป

1.3.2.2. เงื่อนไขการลงโทษ คือสิ่งที่ให้หลังจากเกิดพฤติกรรมทำให้บุคคลไม่ชอบสิ่งที่ได้รับ ทำให้พฤติกรรมนั้นหยุดชะงักลงโดยแบ่งเป็น

การลงโทษทางบวก (Positive punishment) คือการให้สิ่งเขาไม่ชอบเช่น ถูกตี การชักรถไฟฟ้าแดงถูกปรับ 1,000 บาท บุคคลก็จะหยุดชักรถไฟฟ้าแดง

การลงโทษทางลบ (Negative punishment) คือการถอนสิ่งที่เขาชอบ เช่น เด็กชอบดูบอลแล้วชอบทะเลาะกับพี่ตนเองทำให้แม่ปิดทีวี วันหลังเด็กคนนี้ก็เลิกทะเลาะเพราะกลัวอดดูทีวี

จากการศึกษาพบว่า ทฤษฎีแรงจูงใจทั้ง 2 ประการ และทฤษฎีการเสริมแรงมีความสัมพันธ์เกี่ยวเนื่องไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยแรงจูงใจสามารถส่งเสริมให้พนักงานในองค์กรมีจิตสำนึก ในการปฏิบัติงาน ภายใต้งานที่และความรับผิดชอบของตน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และตรงกับวัตถุประสงค์ขององค์กร แรงจูงใจที่ดี และมีประโยชน์ จะส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานให้เป็นไปในทิศทางที่มีประสิทธิภาพ แต่ในทางตรงข้าม หากองค์กรมีแรงจูงใจที่ไม่ดี และไม่สามารถก่อประโยชน์ให้แก่พนักงานได้ พนักงานก็จะขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและประสิทธิภาพขององค์กรต่ำไปด้วย

2. แนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Work Morale)

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน (Work Morale) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกในรูปของความสนใจ ความกระตือรือร้น หรือความใส่ใจที่จะทำงานในหน้าที่ของตนให้ดีที่สุด หากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจหรืออยู่ในสภาพ “เสียขวัญ” ผลที่ตามมาคือการปฏิบัติงานเกิดความระล่ำระสาย และอาจเกิดความชะงักงันในกระบวนการผลิตได้ ดังนั้น หน่วยงานต่างๆ จึงพยายามหาทางที่จะทำให้ขวัญและกำลังใจปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ด้วยการทำให้มีความพึงพอใจในงานที่ทำงาน มีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ และมองเห็นโอกาสก้าวหน้าในอาชีพตน เพราะเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีฐานของความรู้สึกเชื่อมั่นเช่นนั้นแล้ว เมื่อได้รับการกระตุ้นหรือจูงใจให้ทำงานก็จะทุ่มเทความรู้ความสามารถต่างๆ กับการทำงานอย่างเต็มที่

2.1 ความหมายของ ขวัญและกำลังใจ

(บุษบา เตียรณบรรจง, 2546: 26) ให้ความหมายของ ขวัญ หมายถึง สภาพทางจิตใจที่แสดงพฤติกรรมของบุคคลแต่ละคน หรือของกลุ่มบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งสามารถสังเกตได้จากบุคคลที่มีลักษณะของขวัญดี เช่น ความกระตือรือร้น ความตั้งใจในการทำงาน ส่วนบุคคลที่มีลักษณะของขวัญไม่ดี เช่น เกิดความท้อแท้ เบื่อหน่าย ขาดความเต็มใจในการทำงาน มีการลาออก เป็นต้น

(สุทธิดา แจกสกุล, 2548: 11) ให้ความหมายของ ขวัญ ไว้ว่า ขวัญเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมของคนที่มีผลต่อการทำงานของคนในองค์กร เกิดขึ้นแตกต่างกันระหว่างบุคคล ทั้งที่อยู่ในสภาพอย่างเดียวกัน การเกิดขึ้นของขวัญมีปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญคือ เกิดจากตัวผู้ปฏิบัติงาน ฝ่ายบริหาร และจากสภาพแวดล้อม

(คมสัน วัฒนบารมี, 2546: 12) กล่าวไว้ว่า ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาพทางจิตใจหรือความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีสภาพแวดล้อมต่างๆ ในการปฏิบัติงานร่วมกันอันเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานกันในการทำงาน ขวัญและกำลังใจเป็นนามธรรมซึ่งไม่สามารถสัมผัสและมองเห็นได้ แต่ก็สามารถสังเกตได้จากการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลทั้งในทางบวกและทางลบก็ได้ กล่าวคือ ถ้าหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีขวัญกำลังใจดีแล้ว พฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็นคือ ผลงานจะออกมาอย่างสม่ำเสมอและมีประสิทธิภาพ บุคลากรผู้ปฏิบัติงานจะมีความกระตือรือร้น ตั้งใจทำงานให้บรรลุเป้าหมาย ในทางตรงข้าม ถ้าขวัญและกำลังใจของบุคคลต่ำหรือขวัญเสีย พฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่แสดงออกจะเป็นไปในทางตรงกันข้าม กล่าวคือมีแต่ความเฉื่อยชา ล้มเหลว ท้อถอย และผลงานของงานก็จะลดลงหรือไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

กล่าวโดยสรุปแล้ว “ขวัญและกำลังใจ” หมายถึง สภาพที่ความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองในระดับที่พึงพอใจ และมีความพร้อมที่จะกระทำสิ่งอื่นต่อไปด้วยความเต็มใจและเต็มความสามารถเมื่อถูกจูงใจ

และนอกจากนี้ยังหมายรวมไปถึงความรู้สึกของแต่ละบุคคลในกลุ่มและความรู้สึกผูกพันในกลุ่มด้วย ซึ่งขวัญและกำลังใจเหล่านี้ จะเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อพนักงานในส่วนของการปฏิบัติงานทั้งในด้านบวกและด้านลบ

2.2 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ

ขวัญและกำลังใจ เป็นความรู้สึกและทัศนคติที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในงาน ขวัญและกำลังใจ เป็นผลมาจากการรับรู้และการรับผลลัพธ์ที่เกิดจากสภาพทั้งหมดขององค์การนั้น ซึ่งการรับรู้และการรับผลลัพธ์ต่างๆเหล่านี้ ถือเป็นเครื่องมือที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจ โดยอาจแบ่งได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

2.2.1. เป้าหมายของหน่วยงาน

ขวัญและกำลังใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งนั้นขึ้นอยู่กับเป้าหมายของหน่วยงานอย่างมากคือ

2.2.1.1 หน่วยงานนั้นมีเป้าหมายหรือไม่ และเป้าหมายนั้นเป็นเป้าหมายร่วมกันของทุกคนหรือไม่ เพราะถ้าหน่วยงานไม่ได้เริ่มต้นโดยมีเป้าหมายในการที่จะทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งร่วมกัน ย่อมขาดเครื่องผูกพันให้ทุกคนผนึกกำลังร่วมกันในการที่จะทำงานไปสู่เป้าหมายนั้นๆได้

2.2.1.2 ทุกคนที่อยู่ในหน่วยงานเห็นคุณค่าของเป้าหมาย เพราะถ้าสมาชิกในหน่วยงานนั้นๆ เห็นว่าเป้าหมายมีคุณค่า มีความสำคัญ เขาย่อมพร้อมที่จะอุทิศกายและใจทำงานเพื่อเป้าหมายนั้น

2.2.1.3เป้าหมายนั้นอยู่ในวิสัยที่สามารถจะทำได้ ถ้าเป้าหมายนั้นดีเลิศลอยหรือสูงเกินไปไม่สามารถที่จะทำสำเร็จได้ก็จะไม่ใช่เป็นเครื่องส่งเสริมให้พนักงานของหน่วยงานอุทิศตนเพื่อทำงานตามเป้าหมาย

ดังนั้นเพื่อสร้างขวัญกำลังใจที่ดีให้เกิดขึ้น การกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานควรจะให้พนักงานได้มีส่วนในการพิจารณาด้วย เพราะการที่ให้ทุกคนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายตั้งแต่ต้นจะทำให้รู้สึกผูกพันว่าเป้าหมายนั้นเป็นของตนด้วยเช่นกัน

2.2.2.ฐานะของบุคคลในหน่วยงานนั้น

ถ้าบุคคลที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานแห่งใดแห่งหนึ่งได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานจะทำให้มีขวัญและกำลังใจสูง นอกจากจะมีขวัญในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่ได้รับความนิยมน้อยแล้วยังปรากฏว่าความรู้สึกด้านอื่นๆก็มีมากกว่า คือ

- 2.2.2.1 มีความรู้สึกมั่นคงมากกว่า
- 2.2.2.2 มีความรู้สึกต่อสภาพการทำงานดีกว่า
- 2.2.2.3 มีความรู้สึกว่าเป็นเพื่อนร่วมงานมีมิตรภาพมากกว่า
- 2.2.2.4 มีความพอใจกับโอกาสที่ได้สื่อสารกับฝ่ายจัดการมากกว่า
- 2.2.2.5 มีความเชื่อมั่นในหัวหน้างานมากกว่า

2.2.2.6 มีแนวโน้มที่เชื่อว่าบริษัทมีความสนใจในสวัสดิการของพนักงานดีกว่า

2.2.2.7 มีความเชื่อมั่นในความตั้งใจและการตัดสินใจของฝ่ายจัดการมากกว่า

2.2.3. ความพอใจในงาน

ความพอใจในงานของพนักงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานเป็นอันมาก มีปัจจัยหลายอย่างเกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับความพอใจของคน เช่น ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้า ลักษณะของงานที่ทำ ค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่นๆ และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าการที่ทำงานมีความมั่นคง องค์กรมีความมั่นคงมองเห็นโอกาสที่ก้าวหน้าไปในองค์กร งานที่ทำอยู่เป็นที่น่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถ ผลประโยชน์ตอบแทนอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจ รวมทั้งเพื่อร่วมงานเป็นคนดี สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นสุข พนักงานเหล่านั้นจะมีขวัญและกำลังใจในการทำงานสูง

2.2.4. การบังคับบัญชาในระดับต้น

ผู้นำแบบประชาธิปไตย ผู้นำแบบยึดคนเป็นศูนย์กลาง และผู้นำแบบให้ทุกคนมีส่วนร่วม จะก่อให้เกิดผลงานและสร้างความพอใจให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชาได้มากกว่าผู้นำแบบเผด็จการ ผู้นำแบบยึดงานเป็นหลัก และผู้นำที่ถือตนเองเป็นใหญ่

2.2.5. การบังคับบัญชาในระดับสูง

การบังคับบัญชาของผู้บริหารในระดับสูงนั้นมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานมากเช่นกัน การบังคับบัญชาในระดับสูงนี้เป็นการพิจารณาส่วนที่แยกประเด็นระหว่างการรวมอำนาจและการกระจายอำนาจ โดยพบว่า ความพอใจของพนักงานจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานเห็นว่าหัวหน้างานของตนไม่ได้เป็นเพียงผู้ที่พร้อมจะปกป้องลูกน้องเท่านั้น แต่หัวหน้างานยังสามารถมีอำนาจต่อรองกับผู้บริหารระดับสูงกว่าได้ ซึ่งการที่จะเป็นไปได้เช่นนี้ ระบบการบริหารแบบกระจายอำนาจสามารถสร้างบรรยากาศเช่นนั้นได้มากกว่าระบบการบริหารแบบรวมอำนาจ

2.2.6. การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องหนึ่งที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของคนในองค์กร หากการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรขนาดใหญ่ ถ้าเครือข่ายการสื่อสารในองค์กรขาดตอนหรือขาดประสิทธิภาพ ก็อาจจะทำให้เกิดข่าวลือ หรือข้อความเบี่ยงเบนไปทำให้คนภายในองค์กรเข้าใจผิดและทำให้ขวัญเสียได้ ดังนั้นการจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ข่าวสารต่างๆ ไปถึงพนักงานด้วยความรวดเร็วถูกต้อง จึงเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะข่าวสารที่เกิดขึ้นในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเรื่องใหญ่ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ ไปจนถึงเรื่องเหตุการณ์เล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรล้วนมีความสำคัญที่จะต้องทำให้พนักงานเข้าใจอย่างถูกต้อง มิเช่นนั้นจะก่อให้เกิดข่าวลือที่เบี่ยงเบน

ไปในทางที่ผิด ซึ่งนำไปสู่การทำลายขวัญและกำลังใจของพนักงาน เช่น ขวาลือเกี่ยวกับการเล่นพรรคเล่นพวกในองค์กร ขวาลือเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความไม่เป็นธรรม ขวาลือเกี่ยวกับการทุจริต เป็นต้น

2.2.7.การจัดสภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของบุคคลเป็นอันมาก และมีส่วนเสริมขวัญกำลังใจและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการทำงานที่ดีถูกหลักนามัย เช่น สถานที่สะอาด ระบายร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ ไร้เสียงรบกวน ไม่ร้อนอบอ้าว เป็นต้น ทำให้คนงานเกิดความสบายใจ ขวัญกำลังใจของเขาจะดี แต่ถ้าการจัดสภาพการทำงานไร้ระเบียบ ขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาด ขาดความสวยงาม คนงานจะขาดความตั้งใจในการทำงาน อันเป็นการทำลายขวัญกำลังใจ ให้หมดสิ้นไปด้วย

2.2.8 ระบบการวัดความสำเร็จในการทำงาน เช่น ระบบการเลื่อนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือน การโยกย้าย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ถ้าปฏิบัติอย่างไม่มีระบบระเบียบ ไร้กฎเกณฑ์ จะมีผลกระทบต่อขวัญมากที่สุด

2.2.9 โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและการยอมรับฟัง ตามปกติทุกองค์การมักจะมีเหตุอันก่อให้เกิดความคับแค้นใจระหว่างผู้ร่วมงานหรือระหว่างคนงานกับฝ่ายบริหาร เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานไม่ดี การมอบหมายงานให้ทำไม่เหมาะสม การปกครองหรือการบังคับบัญชาที่ไม่ยุติธรรม เป็นต้น เรื่องเหล่านี้จะต้องจัดให้มีระเบียบ เพราะหากคนงานไม่มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีแต่ฝ่ายผู้บังคับบัญชาไม่ยอมรับฟัง จะทำให้คนงานเกิดความคับข้องใจและทำลายขวัญของเขาด้วย

2.2.10 การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ คนงานที่ปฏิบัติงานดีต้องรับรู้ในค่าของเขา โดยให้บำเหน็จความดี ซึ่งอาจจะเป็นการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น เพิ่มเงินเดือนให้มากขึ้น ตลอดจนชมเชยให้รางวัลพิเศษจะเป็นการทำให้เขามีกำลังใจ ส่วนคนงานที่ทำผิดวินัย หรือมีข้อบกพร่องในการทำงาน ก็ควรมีการลงโทษตามสมควรแก่กรณี โดยเคร่งครัด เสมอหน้าและเป็นธรรม ทั้งนี้เพื่อรักษาวินัยของกลุ่มและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป็นวิธีทางหนึ่งที่จะสร้างขวัญให้เกิดขึ้นและดำรงอยู่อย่างมั่นคง

โมเร และ เบอร์นี (Moore; & Burne: 1956) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมี 14 ประเภท ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ต้องการ
2. สภาพการปฏิบัติงาน
3. รายได้
4. สวัสดิการในหน่วยงาน

5. ความเป็นมิตรและความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน
6. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
7. ความเชื่อมั่นในการบริหาร
8. ความสามารถในการปฏิบัติงาน
9. การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ
10. การติดต่อสื่อสารอย่างพอเพียง
11. สถานภาพและการยอมรับนับถือ
12. ความมั่นคงในการทำงาน
13. ความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน
14. โอกาสในการก้าวหน้า

แวน เดอร์ซัล (Van Dersal: 1968) กล่าวว่าปัจจัยที่เอื้ออำนวยต่อการสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นประกอบด้วย

1. นโยบายและการบริหารขององค์การ
2. การปกครองบังคับบัญชา
3. เงินเดือน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
5. สภาพการทำงาน
6. ความสำเร็จในการทำงาน
7. การยอมรับของสังคม
8. ลักษณะของงาน
9. ความรับผิดชอบ
10. โอกาสความก้าวหน้า

2.3 ความต้องการของผู้ปฏิบัติงานกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงาน มิได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านตัวบุคคลเท่านั้น สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงาน นับว่ามีความสำคัญต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจอย่างมาก ดังนั้นจึงมีการศึกษาถึงความต้องการในด้านต่างๆของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อจะนำข้อมูลมาพิจารณาจัดการให้เกิดผลในด้านบวกหรือสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานตามความเหมาะสมหรือความเป็นไปได้ของหน่วยงานนั้นๆ

คีนีธ เดวิส (Keenith Davis: 1981) ได้สำรวจความต้องการของคนงานกว่า 500 คนในโรงงานต่างๆทุกระดับ โดยคนงานระบุความต้องการหรือความสำคัญมากน้อยลงมาตามลำดับความต้องการของเขาในฐานะคนงาน ผลปรากฏดังนี้

1. ต้องการผู้นำที่ดี เนื่องจากผู้นำมีความสำคัญยิ่งในการทำงานร่วมกันในโรงงาน ผู้นำเป็นทุกอย่างที่ทำให้ชีวิตการทำงานมีความหมาย และประสบความสำเร็จ ผู้นำเป็นที่พึ่งของผู้ใต้บังคับบัญชาหรือสมาชิกของกลุ่ม เป็นผู้พิทักษ์ผลประโยชน์ เป็นผู้ให้กำลังใจ และเป็นผู้ที่สรรหาสิ่งที่ทำให้งานดำเนินไปด้วยดี ไม่มีใครต้องการผู้นำที่ทำตัวเป็นเจ้านาย ใช้อำนาจบาตรใหญ่บังคับขู่เข็ญ ใช้กฎข้อบังคับระเบียบวินัยเป็นเครื่องมือกดขี่ ใช้คนบางคนเป็นสายสืบคอยสอดส่องความเคลื่อนไหวของลูกน้องด้วยความระแวงสงสัย ฯลฯ ถ้ามีผู้นำเช่นนี้ ผู้ตามหรือลูกน้องก็หมดกำลังใจ แทนที่ผู้ปฏิบัติงานที่จะทำงานไปด้วยความเอื้อน่าย ขาดประสิทธิภาพ

2. ต้องการทราบความเคลื่อนไหวและความเป็นไปของหน่วยงานในทุกระดับชั้น ส่วนใหญ่ต้องการทราบว่าเขาเป็นใคร ทำอะไร อยู่ที่ไหน กำลังจะไปไหน เขาต้องการทราบว่าองค์กรของเขาจะมีเรื่องอะไรเกิดขึ้นในอนาคต เขาจะได้เตรียมตัวเตรียมใจไว้ล่วงหน้า เขาอยากทราบว่าใครกำลังทำอะไรบ้าง และจะกระทบกระเทือนถึงเขาบ้างหรือไม่ เขาอยากทราบว่าหน่วยงานของเขามีเป้าหมายหรือนโยบายในการทำงานอย่างไร งานของเขามีคุณประโยชน์อย่างไร ชุมชนมีความรู้สึกนึกคิดอย่างไรกับหน่วยงานของเขา ถ้าเขาไม่ทราบเรื่องเหล่านี้ เขาก็เหมือนกับคนตาบอด หรือทำงานอยู่ในที่มืด ย่อมมีความอึดอัดใจ ทำให้การทำงานหย่อนประสิทธิภาพได้

3. ต้องการได้รับการปฏิบัติด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์ คนเราส่วนใหญ่จะสร้างภาพลักษณ์เกี่ยวกับตัวเองไว้ตั้งแต่เด็กว่าตนเองคือใคร เป็นอะไร มีลักษณะอย่างไร เปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วตัวเองอยู่ในระดับไหนของครอบครัว ในชุมชน ในหมู่คณะ อะไรดี อะไรชั่ว อะไรถูก อะไรผิด ทุกคนต้องการการยกย่องนับถือ หรืออย่างน้อยก็ไม่ต้องการการดูถูกเหยียดหยาม ไม่ต้องการให้ใครรู้ว่าตัวเองไม่ดี มีความบกพร่องตรงไหนและอย่างไร ไม่ยอมให้ใครมาเปิดโปงความบกพร่องของตัวเอง ไม่มีใครอยากเสียหน้า ขายหน้า หรือถูกทำให้เกิดความรู้สึกด้อยลงไป ทุกคนรู้สึกอยู่เสมอว่าตัวเองมีศักดิ์ศรีของความเป็นคน แม้จะไม่มีตำแหน่งทางสังคมใหญ่โตแต่อย่างใด

4. ต้องการกระกระตุ้นเร้าและโอกาสในการเติบโตก้าวหน้าในงานทุกคนต้องการความก้าวหน้า ต้องการอาชีพที่ดีกว่าเดิม ยิ่งคนที่มีความรู้มีคุณวุฒิ หรือมีการศึกษาที่ดียิ่งต้องการมาก ความเติบโตก้าวหน้ารวมทั้งด้านความรู้และประสบการณ์ที่มากขึ้น วิชาชีพทั้งหลายย่อมมีการพัฒนาปรับปรุงทั้งในรูปแบบและเนื้อหาความเปลี่ยนแปลงด้านอื่นๆ ในสังคมและโลก การใช้ความรู้และประสบการณ์ดั้งเดิมไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหาและการสร้างความเจริญในหน่วยงาน ยิ่งถ้าเผชิญกับปัญหาที่แก้มาจากมากก็จะทำให้คนงานขาดความมั่นใจในตนเอง

ในด้านสังคม ย่อมเป็นที่คาดหวังว่าแต่ละคนจะเชยิบฐานะสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่การเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งในองค์กรหรือหน่วยงานใดๆนั้น จำเป็นที่จะต้องมีความสามารถเพิ่มเติมไปจากเดิม การเพิ่มเติมนั้นสมรรถนะเช่นนี้อาจกระทำได้โดยเริ่มต้นจากการกระตุ้นให้สนใจ ให้ผู้ปฏิบัติงานมองเห็นความสำคัญของการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ ความเติบโตและก้าวหน้าในงานอาชีพที่มีต่อตัวเขาเองและครอบครัว การได้มีโอกาสฝึกอบรม การประชุมสัมมนาที่ตัดสินใจในหน่วยงาน หรือการได้ไปหาประสบการณ์ เช่น การไปดูงานในที่อื่นๆ ตลอดจนการไปศึกษาต่อ เป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการ

5. ต้องการอิสระเสรีพอสมควรในการปฏิบัติงาน ผู้ที่มีการศึกษาดี มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มักจะต้องการความอิสระเสรีในการทำงานมากกว่าคนทั่วไป และจะต้องการเป็นตัวของตัวเอง ต้องการแสดงออกซึ่งความรู้ความสามารถและใช้ประสบการณ์ที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด หลักงานที่ได้รับคำแนะนำชี้แจงว่างานที่ทำนั้นมันมีนโยบาย เป้าหมาย วัตถุประสงค์ วิธีการ หรือขั้นตอน ตลอดจนเทคนิคต่างๆว่าเป็นอย่างไร เขาจะไม่ต้องการให้ผู้อื่นเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงานของเขา จริงอยู่อาจต้องการให้หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชามาสอบถามด้วยความเอาใจใส่และสนใจในสิ่งที่เขาทำอยู่เป็นครั้งคราว ในกรณีที่เขาเกิดความไม่แน่ใจ เขาจะได้สอบถามได้ทันที แต่การตรวจตราของผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดนี้จะต้องไม่มากเกินไป เพราะจะทำให้เกิดความอึดอัดจนทำงานไม่เต็มที่

6. ต้องการความอบอุ่นและการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการทางอารมณ์และสังคม มีความสำคัญสำหรับชีวิตมนุษย์ไม่น้อยไปกว่าความต้องการพื้นฐานอื่นๆ เช่น อาหาร เสื้อผ้า และยารักษาโรค ความต้องการความอบอุ่นเกิดขึ้นเพราะมนุษย์เติบโตขึ้นมาด้วยการประคบประหงม และการดูแลเอาใจใส่ของผู้อื่น ได้แก่ พ่อ แม่ หรือญาติพี่น้องผู้ปกครอง ความผูกพันกับเพื่อนมนุษย์กลายเป็นนิสัยและความเคยชินที่ต้องมีเพื่อน ทุกคนต้องการหัวหน้าที่ดี เพื่อนร่วมงานและผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีน้ำใจและมีเมตตาจิต เขาต้องการยอมรับนับถือว่าเป็นผู้ที่มีความสำคัญคนหนึ่ง

7. ต้องการความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน คนจะมีความหวาดกลัวบางสิ่งบางอย่างอยู่ในจิตใจเสมอ การกลัวความมืดเพราะไม่ทราบว่าจะมีอะไรอยู่ในความมืดนั้น สิ่งนั้นจะเป็นสาเหตุให้ได้รับอันตรายหรือไม่ การกลัวสูญเสียสิ่งที่รักและหวงแหน กลัวจะไม่มีความสุข ไม่มีความสุข สะดวกสบาย เราจึงต้องการความมั่นใจ ต้องการสิ่งที่จะประกันได้ว่าเราจะมีสิ่งที่เราต้องการอยู่ไปเรื่อยๆหรือมีอยู่เป็นเวลานาน

งานที่มีความปลอดภัยสูง มีความสำคัญเช่นเดียวกับกรณีความมั่นคง เป็นที่ต้องการมากกว่างานที่ต้องเสี่ยงภัย งานที่จะต้องเสี่ยงภัยอันตรายมักจะทำให้คนงานมีความหวั่นวิตก ขวัญและกำลังใจมักจะต่ำ นอกเสียจากว่าผู้ปฏิบัติงานนั้นจะชอบงานประเภทนี้ การจัดสรรหลักประกันความปลอดภัย และการมีมาตรฐานในการชดเชยความเสียหายที่จะเกิดขึ้นย่อมเป็นสิ่งที่จะบรรเทาความวิตกกังวลใจและเพิ่มขวัญและกำลังใจได้ทางหนึ่ง

8. ต้องการความสำเร็จในการทำงานที่เป็นประโยชน์และมีคุณค่า หลายคนต้องการความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและความสามารถของตนเอง โดยเฉพาะคนที่มีการศึกษาสูง จะตระหนักว่าค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน และผลงานนั้นจะต้องเป็นประโยชน์ไม่ใช่สำหรับตนเองหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือส่วนรวม ซึ่งจะทำให้ความภาคภูมิใจมีมากขึ้นเป็นลำดับของความรู้สึคิดว่าได้ทำประโยชน์นั้น ในบางกรณีความเป็นประโยชน์ของงานที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้น หัวหน้างานจะต้องช่วยชี้ให้เห็นว่ามีอยู่แล้วอย่างไร มีคุณค่าหรือเป็นประโยชน์อย่างไร

9. ต้องการความเป็นธรรมและความเสมอต้นเสมอปลาย แม้ว่าคนเราจะเห็นประโยชน์ส่วนตนสำคัญกว่าส่วนรวม เข้าข้างตนเองมากกว่าผู้อื่น แต่ก็ไม่ต้องการเห็นความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นกับตัวเอง จึงต้องการความเป็นธรรมในการบรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบในและการพิจารณาข้อขัดแย้งและข้อพิพาทตลอดจนการบริหารสั่งการทั่วไป คนงานต้องการความเสมอต้นเสมอปลาย หากมีการใช้อารมณ์และความพอใจส่วนตัวมากกว่าการยึดมั่นในนโยบายและหลักการแล้ว คนงานก็จะเกิดความไม่แน่ใจ ขวัญและกำลังใจจะต่ำ มีความวิตกกังวลใจ บรรยากาศในการทำงานและสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานจะเกิดปัญหาอย่างมาก

2.4 อาการของขวัญและกำลังใจ

ขวัญกำลังใจ สามารถแสดงออกให้เห็นถึงอาการ ใน 2 ลักษณะ กล่าวคือ

2.4.1. อาการที่แสดงให้เห็นว่ามีขวัญและกำลังใจดี

- 2.4.1.1 บรรยากาศในหน่วยงานแจ่มใสร่าเริง
- 2.4.1.2 งานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่น ถูกต้อง และเชื่อถือได้
- 2.4.1.3 พนักงานในหน่วยงานมีความสนใจหรือสนุกเพลิดเพลินกับการทำงาน
- 2.4.1.4 พนักงานในหน่วยงานมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานให้ดีขึ้นเสมอ
- 2.4.1.5 พนักงานในหน่วยงานจะวิพากษ์วิจารณ์หรือให้ความคิดเห็นต่างๆ ด้วย

ความบริสุทธิ์ใจ

- 2.4.1.6 พนักงานในหน่วยงานพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือเป็นกรณีพิเศษในยาม

ฉุกเฉินรีบด่วน

- 2.4.1.7 พนักงานในหน่วยงานจะยอมรับการมอบหมายหน้าที่การงานพิเศษเพิ่มเติม

ด้วยความเต็มใจ

- 2.4.1.8 พนักงานในหน่วยงานจะอยู่ในสภาพมั่นคงไม่หวั่นไหวหรือเกิดความสับสน

แม้จะมีเหตุผิดปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม

2.4.2. อาการที่แสดงออกของการขาดขวัญและกำลังใจที่ดี

- 2.4.2.1 มีการลาออกจากงานหรือแยกย้ายไปอยู่ที่อื่นโดยสมัครใจในอัตราเพิ่มขึ้นมาอย่างผิดปกติ
- 2.4.2.2 มีความเฉื่อยชา หรือความหงอยเหงามในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ
- 2.4.2.3 มีการขาด การลากมากขึ้นผิดปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่มีงานที่จะต้องทำมาก
- 2.4.2.4 มีความผิดพลาดและความไม่ถูกต้อง ความไม่น่าเชื่อถือมีมากขึ้นผิดปกติ
- 2.4.2.5 มีการทะเลาะเบาะแว้งในหมู่พนักงานของหน่วยงาน
- 2.4.2.6 มีการแสดงอารมณ์หรือแสดงความไม่พอใจ เช่น การเปิดปิดประตูอย่างแรง การกระแทกโทรศัพท์ หรือวัตถุสิ่งของลงบนโต๊ะแรงๆ

2.4.2.7 มีการร้องเรียน หรือมีข้อข้องใจ และมีการวิพากษ์วิจารณ์ในเรื่องเล็กๆน้อยๆ มากอย่างผิดปกติ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วไม่มีมูลความจริงหรือขาดหลักฐานอ้างอิง

2.5 แนวทางการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ

หลักการหรือแนวทางในการเสริมสร้างหรือเพิ่มพูนขวัญให้กับพนักงานนั้นจะต้องพิจารณาถึงความต้องการทางด้านร่างกายและจิตใจของมนุษย์เป็นพื้นฐาน แนวทางในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่สำคัญมีดังนี้

2.5.1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน กล่าวคือ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ดีในการทำงานแล้ว กำลังขวัญในการทำงานย่อมดีขึ้นด้วย การสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานนั้นอาจจะทำได้โดย

- 2.5.1.1 สร้างทัศนคติให้พนักงานเห็นความสำคัญของผลงาน
- 2.5.1.2 ส่งเสริมให้พนักงานแสดงความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่
- 2.5.1.3 เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน
- 2.5.1.4 ชี้ให้เห็นถึงความสำคัญและบทบาทของพนักงานที่มีต่อการองค์กรด้วยการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานโดยอาศัยปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 2.5.1.4.1 นโยบายและการบริหารงานขององค์กร
- 2.5.1.4.2 การควบคุมบังคับบัญชา
- 2.5.1.4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน

2.5.2. การกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงาน อาจนำมาใช้ในเรื่องต่างๆ เช่น การพิจารณาความดีความชอบ การโยกย้ายสับเปลี่ยนหน้าที่การงาน ฯลฯ ดังนั้นการสร้างเครื่องมือหรือกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานจึงเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานองค์กรและจะเป็น

แนวทางเสริมขวัญให้แกพนักงาน เนื่องจากการกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานจะเป็นหลักประกันของความยุติธรรมให้พนักงาน

2.5.3. เงินเดือนและค่าจ้าง นับว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญยิ่งที่จะเสริมสร้างขวัญให้กับพนักงานได้เป็นอย่างดี พนักงานในองค์กรทุกคนต้องการเงินเดือนและค่าจ้างที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ ตลอดจนความคุ้มค่ากับแรงงานที่ใช้ไป โดยเฉพาะความเหมาะสมกับภาวะค่าครองชีพที่ทวีสูงขึ้นตลอดเวลา นั้นผู้บริหารองค์กรจะต้องให้ความสำคัญในเรื่องเงินเดือนและค่าจ้างเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

2.5.4. ความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อพนักงานเป็นอย่างยิ่ง แนวทางเสริมขวัญและกำลังใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำมีดังนี้

2.5.4.1 ให้ทำงานตามความรู้ความสามารถหรือความชำนาญอันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จได้มากขึ้น

2.5.4.2 ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ

2.5.4.3 ส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงาน

2.5.4.4 เสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน

2.5.5. ความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของงาน ในการปฏิบัติงานที่จะได้ผลดีที่สุดนั้นพนักงานต้องรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อผู้ร่วมงานหรือองค์กรนั้นต้องการยอมรับให้เป็นสมาชิกคนหนึ่งในสังคม ดังนั้นหากไม่มีหลักประกันว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มสังคมหรืองานแล้วจะทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นคนแปลกหน้าและเป็นบุคคลที่ไม่มีใครต้องการ ฉะนั้นความเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือของงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง

2.6 วิธีการเสริมสร้างและบำรุงขวัญในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

2.6.1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยเสริมสร้างให้บุคคลเกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน ต่อเพื่อนร่วมงาน และต่อผู้บังคับบัญชา

2.6.2. กำหนดมาตรฐานและสร้างเครื่องมือสำหรับวัดผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีระบบการประเมินผลงานที่เป็นมาตรฐานเชื่อถือได้ เพื่อให้ในการพิจารณาความดีความชอบ หรือการโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่การงาน

2.6.3. กำหนดเงินเดือนและอัตราค่าจ้างที่เป็นธรรมเหมาะสมแก่ตำแหน่งหน้าที่การงานและระดับค่าครองชีพ

2.6.4. ความพึงพอใจในงานที่ทำโดยมอบหมายงานที่ตรงกับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติและเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความชำนาญ ความคิดริเริ่มของตน

2.6.5. สร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของบุคคลในองค์การ โดยให้แต่ละคนได้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ มีความสนใจในเรื่องเดียวกันกับสมาชิกคนอื่น ๆ และพร้อมที่จะทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน

2.6.6. สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน เพราะมนุษย์ต้องการความเห็นอกเห็นใจกัน และขีดจำกัดความอดทนไม่ก้าวล่วงงานที่ได้รับมอบหมายจนเกิดควรจนก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นในตนเอง และมีหลักการทำงานที่แน่นอนวางตนเป็นกลางสามารถผกผันประโยชน์ของผู้บังคับบัญชาและขององค์การได้เสมอ

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยหรือเครื่องมือที่ใช้ในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจนั้นมียู่มาก ขึ้นอยู่กับว่าองค์การจะเลือกใช้เครื่องมือใดในการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดความเหมาะสม อันจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของพนักงานภายในองค์การ โดยในการศึกษานี้ สามารถสรุปเครื่องมือที่ใช้ในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์การ 9 เครื่องมือ เพื่อเป็นตัวแปรต้นในการวิจัยในครั้งนี้ ดังต่อไปนี้

1. รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ
2. โอกาสในการก้าวหน้า
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
4. ความมั่นคงในการทำงาน
5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
6. ความเสมอภาคและความยุติธรรม
7. ความปลอดภัย
8. การติดต่อสื่อสาร
9. คุณค่าของงาน

3.แนวคิดพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบระดับขวัญในการทำงานของบุคคลในองค์การ เพื่อให้ทราบถึงความรู้สึกหรือระดับขวัญของบุคคลเหล่านั้นว่ามีความรู้สึกอย่างไรต่อการบริหารงานขององค์การ

อภิญา อังศุวรรณ (พรพรรณ อนันทวัน. 2548: 20; อ้างอิงจาก อภิญา อังศุวรรณ. 2545: 8) กล่าวว่า ผู้บริหารในองค์การจะต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมของบุคคลหรือพนักงานก่อน ว่าทำอย่างไรจึงจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี คือสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างขยันขันแข็งทุ่มเทให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้นจึงต้องเรียนรู้ถึงพฤติกรรมที่บุคคลจะแสดงออก

3.1 ความหมายของพฤติกรรมในการทำงาน

อัลบานีส (กาญจนา เหมะธร. 2542: 19; อ้างอิงจาก Albanese.1981: 204) กล่าวว่า พฤติกรรมของการทำงานหมายถึง พฤติกรรมและกากระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่อ งานของเขาโดยตรง และพฤติกรรมนั้นยังรวมถึงการแสดงออกของคนงานที่มีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่ เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเข้ารับการฝึกอบรม

บาร์ธ (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. 2544: 8; อ้างอิงจาก Baruch. 1968: 159) กล่าวว่า แนวคิด เกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่าการ ปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและ ความต้องการเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของ สังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วน ความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการ ฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผลการปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและ คุณภาพ รวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานสาย การลา และการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

3.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคล

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่องานที่ทำแตกต่างกัน การสรรหา คัดเลือก บรรจุ บุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคคล ความสนใจ ความ ถนัดของบุคคลนั้น นอกจากนี้คนมีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน บางคนทำเพื่อต้องการ รายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง จุดมุ่งหมายที่แตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลมี พฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกันไป มีความตั้งใจในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น ปัจจัยที่ เกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคคลมีดังนี้

3.2.1. ปัจจัยจากตัวบุคคล บุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกัน มีผล ต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ได้แก่

3.2.1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญเฉพาะด้านที่ไม่ เหมือนกัน

3.2.1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของบุคคล นั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกที่แตกต่างกันไป

3.2.1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถในด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะที่แตกต่างจากคนที่สวยงาม

3.2.1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้คนเลือกงานตามความพอใจด้วย

3.2.1.5 อายุ เพศ และวัย มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะกับการทำงานที่จำเจ และใช้แรงงานหนัก ชายและหญิง มีลักษณะของการทำงานที่แตกต่างกัน

3.2.1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน และมีวิธีการในการทำงานที่แตกต่างกันไปด้วย

3.2.1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้นมากกว่า สิ่งเหล่านี้ทำให้นุชนุชย์มีความแตกต่างกันมากและมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมากด้วย

3.2.2. ปัจจัยจากสภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงออก แบ่งออกเป็น

3.2.2.1 งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ คนจำนวนมากถูกจูงใจในการปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถ ความน่าเบื่อหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดจูงใจให้ปฏิบัติงาน ในการจะจูงใจให้คนปฏิบัติงานเต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรจะทำให้งานที่มีลักษณะที่ท้าทายความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

3.2.2.2 การมีส่วนร่วมในการวางแผน ปกติคนงานหรือพนักงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูง ถ้าหากว่าถูกร้องขอให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานของพวกเขาเอง คนยิ่งอยู่ในระดับสูงมากเท่าใดภายในองค์กร การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็จะเป็นแรงจูงในการทำงานมากขึ้นเท่านั้นด้วย ขณะที่บางคนชอบเป็นผู้ตาม ซึ่งจะปฏิบัติงานตามแรงจูงใจที่เขาอยากจะทำเท่านั้น

3.2.2.3 การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร และมีองค์ประกอบอื่นๆอย่างไร เพราะมนุษย์ต้องการได้รับการยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมด

3.2.2.4 การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น คนจำนวนมากทำงานภายในองค์กรที่ต้องการจะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีความคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านั้นจากการทำงาน

3.2.2.5 ความมั่นคงและความปลอดภัย คือความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวต่างๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอยู่ในจิตใจของทุกคน ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องของความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งสำคัญกว่า

อื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำ หรือเพียงเพื่อกลัวว่าจะเสียโอกาสที่จะได้รับเงินตอบแทน

3.3 มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลแต่ละคนนั้น เมื่อบุคคลเข้าเป็นองค์การ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์การเองขึ้น และพฤติกรรมขององค์การนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมของส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์การหรือจะเรียกให้เข้าใจง่ายก็คือ พฤติกรรมของกลุ่มคน (Group) นั้นเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนฝูง หัวหน้างาน ตลอดจนระเบียบแบบแผน หรือแบบธรรมเนียมขององค์การนั้นเพราะองค์การก็คือที่รวมจิตใจของคนหลายคนเข้าด้วยกัน (Collective Mind) อันเป็นการรวมทั้งความคิดและการกระทำซึ่งแตกต่างกันของบุคคลต่างๆเข้าด้วยกัน และจะสามารถอธิบายถึงเหตุผลของการเกิดพฤติกรรมของกลุ่มคนได้ชัดเจนขึ้น มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะด้วยกันคือ

3.3.1. มูลฐานอันเกิดขึ้นในตัวบุคคลเอง

มูลฐานประเภทนี้จะเห็นว่ามีมาจาก 3 ทางด้วยกันคือ บุคลิกภาพ (Personality) สัญชาตญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) หากเราพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละทางดังกล่าวนี้ จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากผลรวมปัจจัยหลายประการ เช่น ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางจิต อารมณ์ สภาพแวดล้อม และความเป็นมาแต่หนหลัง ปัจจัยต่างๆเหล่านี้เป็นเครื่องช่วยสำคัญในการพิจารณาบุคคลประกอบกับงานที่มอบให้ เช่น ร่างกายเป็นเครื่องพิจารณาความตรากตรำของงานที่จะมอบให้จิตใจเป็นเครื่องพิจารณาถึงความเสี่ยงอันตรายของงาน สภาพแวดล้อมดั้งเดิมของบุคคลนั้น ความเป็นมาแต่หนหลัง เช่น ประสบการณ์หรือการศึกษาก็เป็นเครื่องพิจารณาถึงลักษณะของงานที่ต้องการเขาไว้วางใจไว้เป็นต้น

การพิจารณาปัจจัยต่างๆ ที่ช่วยจัดรูปลักษณะของบุคคล แบ่งเป็นปัจจัยใหญ่ๆ ได้ 3 ประการ (มธุรส แซกรัมย์. 2547: 12-13; อ้างอิงจาก Department of Army. 1958: 12-18) คือ

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดจากบิดามารดา เช่น ลักษณะทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ แต่บุคคลจะมีบุคลิกภาพได้มาเพียงใดขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของผู้นั้นด้วย ฉะนั้นประวัติบรรพบุรุษจึงเป็นส่วนหนึ่งที่จะใช้พิจารณาประกอบประวัติบุคคลในการมอบหมายงาน

2. สภาพแวดล้อม ซึ่งได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ ตลอดจนศาสนาที่นับถือ และความเคยชิน สิ่งเหล่านี้เองที่ช่วยจัดบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การจัดหน่วยงาน การวางระเบียบหน่วยงาน ตลอดจนการให้สวัสดิการ การมอบหมายงาน จึง

จำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่จะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของ
ผู้ร่วมงานให้สนับสนุนจุดประสงค์ขององค์กรได้โดยปราศจากการต่อต้าน

3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเกิดมาในสภาพแวดล้อมเดียวกัน แต่
หากมีประสบการณ์ต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันอย่างออกไปได้ เพราะประสบการณ์ที่บุคคล
ได้รับจะมีผลกระทบกระเทือนต่อลักษณะร่างกายและจิตใจ ความต่างกันทางประสบการณ์จะมี
บทบาทต่ออารมณ์และท่าทีของบุคคลด้วย ประสบการณ์ในที่นี้ให้พึงเข้าใจว่า หมายรวมถึงการศึกษา
อบรม ความเคยผ่านงาน เคยผ่านต่อเหตุการณ์ตลอดจนประสบเคราะห์กรรม

พึงสังเกตว่า ในการบริหารงานนั้น ประสบการณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาใช้คน
หรือบรรจุคนให้เหมาะสมกับงานและเป็นเครื่องมือช่วยบำบัดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ได้
อีกทางหนึ่ง เพราะบุคลิกลักษณะของบุคคลนั้นไม่ใช่สิ่งตายตัว ย่อมสามารถเปลี่ยนแปลงได้หาก
ปัจจัยที่ประกอบเป็นบุคลิกลักษณะนั้นเปลี่ยนแปลง

พฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองนอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ได้แก่ สัญชาติญาณ
ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่เจ้าตัวจะปฏิบัติไปโดยจิตสำนึก
หรือไม่ก็ตาม เช่น สัญชาติญาณแห่งการกลัวตาย หรือไม่ว่าเสียหรือความอยากที่จะคงอยู่ต่อไป
อย่างไรก็ตามสัญชาติญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์แห่งองค์การก็มี เช่น เกรงว่าจะดำรงอยู่ในตำแหน่ง
ไม่ยึดเพราะความรู้้น้อยหรือไม่ทันสมัย จึงพยายามศึกษาเล่าเรียนอยู่เสมอ

ประการสุดท้ายที่เป็นมูลฐานให้เกิดพฤติกรรมของตัวบุคคลก็คือ ความต้องการขั้น
มูลฐานของมนุษย์ (Basic Human Needs) (Department of Army.n.d.: 14) การที่รูปแบบของ
พฤติกรรมของบุคคลจะเป็นที่ยอมรับกันในสังคมหนึ่งๆ และให้เป็นที่ยอมรับของเจ้าของพฤติกรรมด้วย
นั้น จำต้องมีเงื่อนไขต่างๆที่เหมาะสม และเงื่อนไขดังกล่าวอาจเป็นรากแห่งพฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งอธิบาย
ในรูปความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์ อันแยกเป็น 2 ประเด็นคือ

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physical Needs) การที่คนจะสามารถยังความพอใจ
ให้แก่ตนตามความต้องการของร่างกายนั้น ความต้องการทางร่างกายนี้จะกลายเป็นจุดมุ่งหมาย
(Goal) ซึ่งช่วยก่อให้เกิดแรงกระตุ้นทางใจ (Motivation) ในอันที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมแบบหนึ่งๆ
โดยเฉพาะความต้องการทางร่างกายนี้ได้แก่ ความต้องการเสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือเงิน
ทอง เพื่อจับจ่ายใช้สอยเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความต้องการที่รับรู้มา (Learned Needs) หรือความต้องการทางใจ ซึ่งได้แก่การที่
มนุษย์ประเมินค่าภาวะการณ์อันหนึ่ง โดยพิจารณาว่า ภาวะการณ์นั้นจะเกี่ยวพันกับความเป็นอยู่ของคน
เพียงใด ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ ความมั่นคงและปลอดภัย ความยอมรับให้ตนเป็นส่วนหนึ่งของ
สังคม และการที่สังคมจะรับรู้ในความเป็นไปของตน

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลสำคัญต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะกลายเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม

3.3.2. มูลฐานพฤติกรรมมีอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์การ

ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์การที่บุคคลทำงานอยู่ จะถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์การทั้งสิ้น ในที่นี้จึงจำกัดเฉพาะอิทธิพลของกลุ่มภายนอกที่มีต่อตัวบุคคล ภายหลังที่บุคคลนั้นได้เข้าร่วมงานในองค์การแล้วเท่านั้น กลุ่มดังกล่าว ได้แก่ สหภาพแรงงาน ชีวิตแต่งงาน สมาคมอาชีพ และสมาคมเพื่อความบันเทิงอื่นๆ การที่บุคคลเข้าไปร่วมสังสรรค์ และมีความสัมพันธ์กับองค์กรหรือสังคมอื่นใดนอกไปจากองค์การที่คนทำงานอยู่ องค์กรหรือสังคมนั้นย่อมมีอิทธิพลภายในตัวของมันเอง ที่จะช่วยจัดรูปแบบพฤติกรรมให้แก่สมาชิกไม่มากนักน้อย พฤติกรรมนี้อาจจะกระทบกระทั่งถึงพฤติกรรมอันเป็นแบบฉบับขององค์การที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ด้วยก็ได้ และเป็นไปได้ในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันเป็นทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์การที่บุคคลากรนั้นทำงานอยู่ เช่น สหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในอันที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิกอย่างมีเหตุผล สมาชิกที่ทำงานอยู่ในองค์การก็ย่อมสามารถทำงานได้อย่างเต็มสมรรถภาพ ย่อมบังเกิดผลดีแก่องค์การที่สมาชิคนั้นทำงานอยู่ ชีวิตแต่งงานก็มีส่วนต่อรูปแบบของพฤติกรรมบุคคล เนื่องจากชีวิตแต่งงานมีผลกระทบกระเทือนจิตใจ อารมณ์ และขวัญได้ ทั้งทางก่อให้เกิดประโยชน์และเสียประโยชน์ เช่น กลายเป็นคนรักงาน เอาใจใส่ในงาน และละทิ้งงาน ตลอดจนกลายเป็นผู้ทุจริตต่อหน้าที่ได้

3.3.3. มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์การที่บุคคลทำงานอยู่

ตามความมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกันแล้ว โดยการแบ่งสรรหน้าที่และความรับผิดชอบ ออกไปเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานและความสามารถของบุคคล และกลุ่มบุคคลที่ร่วมกันทำงานของส่วนรวมอันหนึ่ง ในอันที่จะบรรลุจุดมุ่งหมายที่พึงประสงค์โดยให้มีความขัดแย้งน้อยที่สุด และยังให้ความพอใจให้แก่ทั้งผู้ที่จะได้รับผลงานนั้น และผู้ที่ปฏิบัติงานนั้นๆเอง

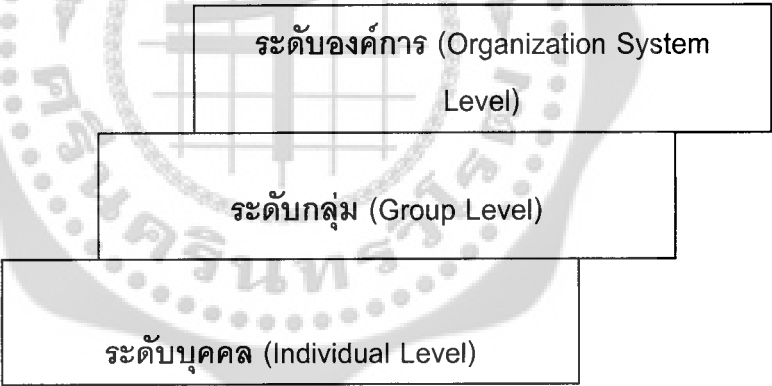
จากคำจำกัดความนี้จะเห็นได้ว่า มีประเด็นสำคัญว่า องค์การคือบุคคลที่ร่วมกันทำงาน ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่เห็นชอบร่วมกัน และมีความขัดแย้งน้อยที่สุด ซึ่งในประเด็นที่ยกมานี้จะพบว่า ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพฤติกรรม ทั้งของบุคคล กลุ่มบุคคล และขององค์การเป็นสำคัญ องค์การหนึ่งจะมีลักษณะสองลักษณะซ้อนหรือแฝงกันอยู่ คือ องค์การอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) หมายถึงองค์การที่เป็นความสำคัญภายใน คืออำนาจหน้าที่ต่างๆตามตัวบทกฎหมาย ส่วนอีกลักษณะหนึ่งที่แฝงอยู่คือ องค์การอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) อันหมายถึงความสัมพันธ์เป็นการส่วนตัวระหว่างบุคคลที่ทำงานกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา ฯลฯ องค์การทั้ง

สองลักษณะนี้มีความแตกต่างกันในแง่สำคัญคือ องค์การอย่างเป็นทางการมักจะมีความสมเหตุสมผล ไม่มีความจำเป็นส่วนตัว

แต่อิทธิพลขององค์การทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการนั้น เป็นสิ่งที่มีความผูกพันเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดจนบางครั้งไม่สามารถแยกออกจากกันได้ หรือยิ่งกว่านั้นยังเปลี่ยนรูปได้ เช่น ผู้บังคับบัญชาที่ใช้อำนาจหน้าที่ตามข้อบังคับและระเบียบวินัย เรียกว่าเป็นอิทธิพลอย่างเป็นทางการ แต่ถ้าขณะเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาใช้ความสามารถด้านประมุขศิลป์ เช่นการให้คำแนะนำ ตักเตือนอย่างเห็นอกเห็นใจ ด้วยความเข้าใจในธรรมชาติของมนุษย์ มีความเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพของ ผู้ใต้บังคับบัญชา พยายามใช้เทคนิคที่จะโน้มน้าวให้จุดมุ่งหมายของผู้ใต้บังคับบัญชาสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายขององค์การ กรณีเช่นนี้เรียกว่าเป็นอิทธิพลขององค์การอย่างไม่เป็นทางการไป

3.4 โมเดลพฤติกรรมขององค์การ (Organization Behavior Model)

เป็นส่วนของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมขององค์การ แสดงการกำหนดโมเดล โดยการนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงระดับบุคคล (Individual Level) ระดับกลุ่ม (Group Level) และระดับองค์การ (Organization System Level) ตามลำดับ



ภาพประกอบ 7 แสดงโมเดลพฤติกรรมขององค์การพื้นฐานขั้นที่ 1 (Basic OB Model., Stage 1):
ตัวแปรอิสระ 3 ประการ

ที่มา : Robbins. 1996: 26.

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรอิสระ(Independent variable) เหตุ (Cause)	ตัวแปรตาม (Dependent variable) ผล (Effect)
ตัวแปรอิสระใน 3 ระดับ คือ ➤ ระดับองค์การ (Organization system Level) ➤ ระดับกลุ่ม (Group Level) ➤ ระดับบุคคล (Individual Level)	ตัวแปรตามใน 4 ด้านคือ ➤ การเพิ่มผลผลิต ➤ การขาดงาน ➤ การออกจากงาน ➤ การเป็นพลเมืองที่ดีของบริษัท

ภาพประกอบ 8 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ที่มา: ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 23.

ตัวแปรอิสระ(Independent variable) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่ตัวแปรตามตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และ ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสองคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual – level variable) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การ หากผู้จัดการสาขาต้องการจะใช้พนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไป ไม่ว่าจะเป็นอายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ Independent variable

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual – level variable) การเรียนรู้และการจูงใจ (Learning and Motivation)

ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group – level variable) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

ตัวแปรในระดับระบบขององค์การ (Organization system – level variable) พฤติกรรมขององค์การจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม เช่น การออกแบบองค์การที่เป็นทางการ เทคโนโลยี กระบวนการทำงาน ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อนโยบายทรัพยากรมนุษย์ขององค์การและการปฏิบัติ (กระบวนการคัดเลือก กระบวนการฝึกอบรม และวิธีการประเมินการทำงาน) วัฒนธรรมภายใน ตลอดจนระดับของความเครียดในการทำงาน

ตัวแปรตาม (Dependent variable) เป็นตัวแปรผล ซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การเพิ่มผลผลิตหรือการสร้างผลิตผลของพนักงาน (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนที่ต่ำที่สุด

2. การขาดงาน (Absenteeism) เป็นพฤติกรรมการไม่มาทำงานของพนักงาน ซึ่งการที่พนักงานไม่มาทำงานนั้น ถือเป็นความล้มเหลวในการทำงานและการจัดการ ผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นต่อเมื่อการขาดงานของพนักงานมีอัตราลดลง ดังนั้นพฤติกรรมที่องค์การต้องการคือการไม่ขาดงานของพนักงาน

3. การออกจากงาน (Turnover) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานออกจากงาน หรือเปลี่ยนแผนกโดยการร้องขอของพนักงาน เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การเนื่องจากการออกจากงานของพนักงานกลุ่มต่างๆ ซึ่งการหมุนเวียนงานมากเกินไปจะมีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์การ

4. พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีของบริษัท (Organizational citizenship) เป็นสิ่งที่ทำนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในตำแหน่งงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมของการเป็นพนักงานที่ดี ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และคนในองค์กร

จากการศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานแล้ว ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์กร ไปใช้ในการกำหนดกรอบความคิดในการวิจัย โดยเป็นการศึกษากรณีศึกษาที่ตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรตาม และทำการศึกษาถึงพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้นและเพื่อทำนายถึงพฤติกรรมในด้านต่างๆที่อาจจะเกิดขึ้น เมื่อพนักงานได้รับการสนองความต้องการจากเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

4. ข้อมูล บมจ.ธนาคารกรุงไทย ประวัติโดยย่อ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้ สัญลักษณ์ "นกยูงอักษร" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยความสะดวกต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้

ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank "ธนาคารแสนสะดวก" อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และทุกเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด ได้มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ และเพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน นอกจากนี้ในปี 2548 ได้ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ อาทิ โครงการ KTB Exporter Club บริการโอนเงินด่วน KTB Speed Cash Transfer บริการเงินฝากระยะยาว 48 เดือน

ในปี 2549 ถึงปัจจุบันธนาคารยังคงให้ความสำคัญกับการเพิ่มคุณค่าให้กับผู้ถือหุ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนภายใต้วิสัยทัศน์ที่มุ่งสู่การเป็น The Convenience Bank และเพื่อให้เกิดความสมบูรณ์และชัดเจน ธนาคารได้ปรับกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนแม่บททางการเงินและการบริหารจัดการตามแนวทาง Basel II และการเป็น Processing Bank ซึ่งนำเสนอการชำระเงินคงค้างกับผลิตภัณฑ์และบริการธุรกรรมทางการเงินที่หลากหลาย ครบวงจร ตอบสนองความต้องการของลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ด้วยบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทันสมัยในทุกที่ทุกเวลา

ทิศทางการดำเนินงาน

1. เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง มีผลประกอบการดีและสนับสนุนการดำเนินงานภาครัฐ
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง
3. ยกระดับการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสัยทัศน์

ธนาคารแสนสะดวก (The Convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน

พันธกิจ

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืนส่งเสริมการสร้างทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินงานของธนาคาร

บมจ.ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารของรัฐบาล ที่มีศักยภาพทั้งการสนองนโยบายรัฐเพื่อการพัฒนาประเทศภายใต้กรอบการบริหารความเสี่ยงที่ยอมรับได้ และการสนองความต้องการของลูกค้าด้วย

การให้บริการทางการเงินอย่างมืออาชีพ โดยธนาคารสามารถดำรงความเป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ชั้นนำที่มั่นคง และครองส่วนแบ่งการตลาดเป็นอันดับ 2 ของระบบธนาคารพาณิชย์ ทั้งด้านสินทรัพย์ สินเชื่อ และเงินฝาก ด้วยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาในทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ธนาคารจึงสามารถปรับตัวรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วได้ ทั้งภาวการณ์เมือง เศรษฐกิจ การเงิน และกฎระเบียบต่างๆ ขณะเดียวกันภาวการณ์แข่งขันในระบบธนาคารพาณิชย์ที่รุนแรงขึ้นมากจากแนวโน้มอัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น กดดันให้ธนาคารต่างๆ ต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อรักษาและช่วงชิงลูกค้า

นอกจากธนาคารจะให้บริการทางการเงินครบทุกด้าน ทั้งด้านการรับฝากเงิน การให้สินเชื่อ การเป็นตัวกลางในการชำระเงิน และบริการอื่นๆผ่านสายงานที่สร้างรายได้ให้กับธนาคาร ธนาคารยังให้บริการที่เกี่ยวข้องกับตลาดเงินและตลาดทุนอย่างครบวงจร โดยการเป็นพันธมิตรกับบริษัทในเครือ นอกจากนั้น ด้วยความมุ่งมั่นสู่การเป็นธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) ธนาคารได้พัฒนาและเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและครบวงจรมากขึ้น เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับลูกค้าในการทำธุรกรรม เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มากขึ้น ทั้งสาขาย่อยและสาขาบริการ self-service banking การเพิ่มเครื่อง ATM และเครื่องปรับสมุดอัตโนมัติ พร้อมเสนอบริการต่างๆผ่าน Internet โดยลูกค้าสามารถใช้บริการสอบถามหรือเรียกดูข้อมูลทางการเงินและทำการรายการทางบัญชี และบริการอื่นๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย

เป้าหมายและกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจของธนาคาร

ด้านการเป็น Convenience Bank: มุ่งพัฒนา Convenience Bank สู่การบริการที่เป็นเลิศประทับใจลูกค้า เพื่อสร้าง Convenience Brand และ Brand Loyalty ให้แข็งแกร่งยิ่งขึ้น

ด้านการเป็น Processing Bank: มุ่งขยายการให้บริการโอนเงิน ชำระเงิน และการจัดการเงินสด ที่สมบูรณ์แบบและครบวงจรทั้งด้านเงินโอนรายย่อยในประเทศ ระหว่างประเทศ และการปริวรรตเงินตรา

ด้านการเติบโตและการทำกำไรอย่างยั่งยืน: มุ่งขยายสินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ขยายฐานลูกค้าเงินฝาก ปรับปรุงคุณภาพสินทรัพย์ให้อยู่ในระดับมาตรฐาน เพิ่มรายได้ค่าธรรมเนียม บริหารต้นทุนให้สามารถแข่งขันได้ บริหารจัดการเงินกองทุนอย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มรายได้จากเงินลงทุน และการบริหารเงิน ภายใต้กรอบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และรับผิดชอบต่อสังคม สอดคล้องกับหลักบรรษัทภิบาล

ทั้งนี้ ธนาคารได้กำหนดกลยุทธ์เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย สรุปได้ดังนี้

ด้านการบริหารบุคคลากร (HR Strategy): มุ่งพัฒนาพนักงานของธนาคารให้มีจิตสำนึกในการดำเนินชีวิตอย่างมีสติและรอบคอบ และให้มีความเก่งทั้ง 4 ด้าน คือ เก่งงาน เก่งคน เก่งคิด และเก่งการดำรงชีวิต เพื่อให้พนักงานมีความสุขทั้งในการทำงาน และการดำเนินชีวิต และที่สำคัญ คือ

การปลูกฝังให้รักการเรียนรู้และพัฒนาตนเองตลอดเวลา เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร และให้บริการอันเป็นเลิศต่อลูกค้า

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Strategy): มุ่งพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และระบบฐานข้อมูลให้ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุนการให้บริการการบริหาร การวางแผน รวมทั้งการตัดสินใจ เป็นไปได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และแม่นยำ เช่น ระบบ Cash Managementระบบ CRM ระบบ Basel II และระบบการตรวจสอบและติดตามผลการตรวจสอบด้วยคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ: เร่งพัฒนาผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมทางการเงิน ทั้งของธนาคารและบริษัทในเครือให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าเป้าหมายกลุ่มต่าง ๆ ที่มี Lifestyle ต่างกัน พร้อมทั้งกำหนดเป้าหมาย กลยุทธ์ และแผนงานที่ชัดเจนรองรับการขยายตลาดแนวรุก อีกทั้งยังให้ความสำคัญในการพัฒนาการให้บริการโดยยึดลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ด้วยการประกาศรับประกันคุณภาพ การให้บริการต่อสาธารณชน โดยตั้งแต่วันที่ 22 มกราคม 2551 เป็นต้นไป สาขาทุกแห่งทั่วประเทศของธนาคารจะให้บริการหน้าเคาน์เตอร์เสร็จสิ้นภายใน 3 นาที เปิดบัญชีใหม่พร้อมทำบัตร ATM ภายใน 10 นาที อนุมัติสินเชื่อกรุงไทยธนวิญภายใน 5 วันทำการ และอนุมัติสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยภายใน 7 วันทำการ

ด้านเครือข่าย: เร่งขยายและพัฒนาเครือข่ายรวมทั้งพันธมิตรธุรกิจให้เข้มแข็ง เพื่อเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้ลูกค้า พร้อมคุณภาพและความหลากหลายของบริการ ธนาคารมีเป้าหมายที่จะเพิ่มจุดให้บริการให้ครอบคลุมช่องว่างที่ยังเหลืออยู่ และปรับปรุงจุดบริการพร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้เพียงพอกับความต้องการของลูกค้า รวมทั้งจะใช้ประโยชน์จากจุดบริการอย่างเต็มประสิทธิภาพ

ด้านกระบวนการบริหารงานหลักที่มีผลกระทบต่อลูกค้าและรายได้ของธนาคาร: มุ่งพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงองค์กรแบบบูรณาการ (ERM) การกำกับดูแลกิจการที่ดี (CG) และการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (CSER) โดยการให้ความสำคัญกับการสื่อสารในองค์กรอย่างต่อเนื่องให้พนักงานเข้าใจและนำไปปฏิบัติให้เป็นกิจวัตรประจำวัน เพื่อขจัดปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่จะทำให้องค์กรไม่บรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

อำนาจหน้าที่ของสาขาและสาขาย่อย

สาขา (Branch)

สาขาย่อย : สานาย่อยเครือข่าย

กลุ่ม : กลุ่มเครือข่าย ตามที่ธนาคารกำหนด

สำนักงานเขต : สำนักงานเขต ตามที่ธนาคารกำหนด

วัตถุประสงค์ :

1. ดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคารและบริหารสินทรัพย์ของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. เป็นช่องทางให้ธนาคารบริการธุรกรรมทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือและพันธมิตร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเพิ่มรายได้ และส่วนแบ่งตลาดให้ธนาคาร

3. พิจารณาสินเชื่ออุปโภคบริโภค ในวงเงินที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งติดตามแก้ไขปัญหานี้ และปรับปรุงหนี้เบื้องต้น

หน้าที่และความรับผิดชอบ :

1. งานบริการลูกค้า

- 1.1 ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ
- 1.2 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร บริษัทในเครือ และพันธมิตรธุรกิจของธนาคาร
- 1.3 บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท บริการรับฝาก ถอนเงิน และรับชำระเงิน
- 1.4 บริการโอนเงิน และเรียกเก็บเงินในประเทศ
- 1.5 บริการขายตราสารทางการเงิน เช็ค ดราฟท์ แคชเชียร์เช็ค เช็คของขวัญ และตั๋ว B/E
- 1.6 บริการธุรกรรมทุกประเภทของจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย
- 1.7 บริการเงินสดประจำวัน
- 1.8 บริการให้เช่าตู้নির্য
- 1.9 งานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หนี้สามัญ และงานการกุศล เป็นต้น
- 1.10 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานด้านสินเชื่อและการตลาด

- 2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ และพิจารณาสินเชื่ออุปโภคบริโภคในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
- 2.2 ให้คำปรึกษา แนะนำ รวบรวมข้อมูล เอกสารประกอบการขอสินเชื่อธุรกิจและสินเชื่ออุปโภค-บริโภคที่เกินอำนาจอนุมัติของสาขา เพื่อนำส่งให้สำนักงานเขตพิจารณาในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
- 2.3 ขาย แนะนำผลิตภัณฑ์ของธนาคาร บริษัทในเครือ และผลิตภัณฑ์พันธมิตรธนาคาร ที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า
- 2.4 ตรวจเยี่ยม ติดตาม ดูแลการใช้วงเงิน และบริหาร Portfolio ของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และนโยบายของธนาคาร

2.5 จัดทำแผนในการเยี่ยมเยียนลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ รวมถึงสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลหรือองค์กรที่จะมีผลกระทบต่อธุรกิจของธนาคารทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อเพิ่มยอดขายและการให้บริการต่างๆ

2.6 ออกเยี่ยมเยียนลูกค้ากลุ่มเป้าหมายในพื้นที่อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ให้บริการในเชิงรุก เพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ และให้ทราบถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการใช้บริการผลิตภัณฑ์

2.7 ปฏิบัติงานด้านธุรกรรมสินเชื่อและด้านธุรกรรมต่างประเทศ

2.8 เร่งรัด และแก้ไขหนี้ที่ผิดนัดชำระเบื้องต้น และรับเรื่องลูกหนี้ที่ต้องการปรับโครงสร้างหนี้ เพื่อส่งต่อให้สำนักงานเขตดำเนินการ

2.9 ดูแลรักษา และขายทรัพย์สินของลูกค้าหนี้สาขาที่เป็น NPLs

2.10 ประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการทรัพย์สินรอการขาย

2.11 จัดทำฐานข้อมูลลูกค้าทั้งรายเก่าและรายใหม่ ตลอดจนของสถาบันการเงินอื่นในพื้นที่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อกำหนดแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการตลาด

2.12 แสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและเงินฝากออมทรัพย์

2.13 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด

2.14 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานสนับสนุน

3.1 ปฏิบัติงานด้านรายงานและข้อมูล

3.2 ดูแล และประสานงานการแก้ไขปัญหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ATM, ADM

3.3 ปฏิบัติงานด้านการพนักงาน งบประมาณ สารบรรณ และรวบรวมแผนธุรกิจของหน่วยงาน

3.4 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

สาขาย่อย (Sub-Branch)

สายงาน : สายงานขายเครือข่าย

กลุ่ม : กลุ่มเครือข่าย ตามที่ธนาคารกำหนด

สำนักงานเขต : สำนักงานเขต ตามที่ธนาคารกำหนด

วัตถุประสงค์ :

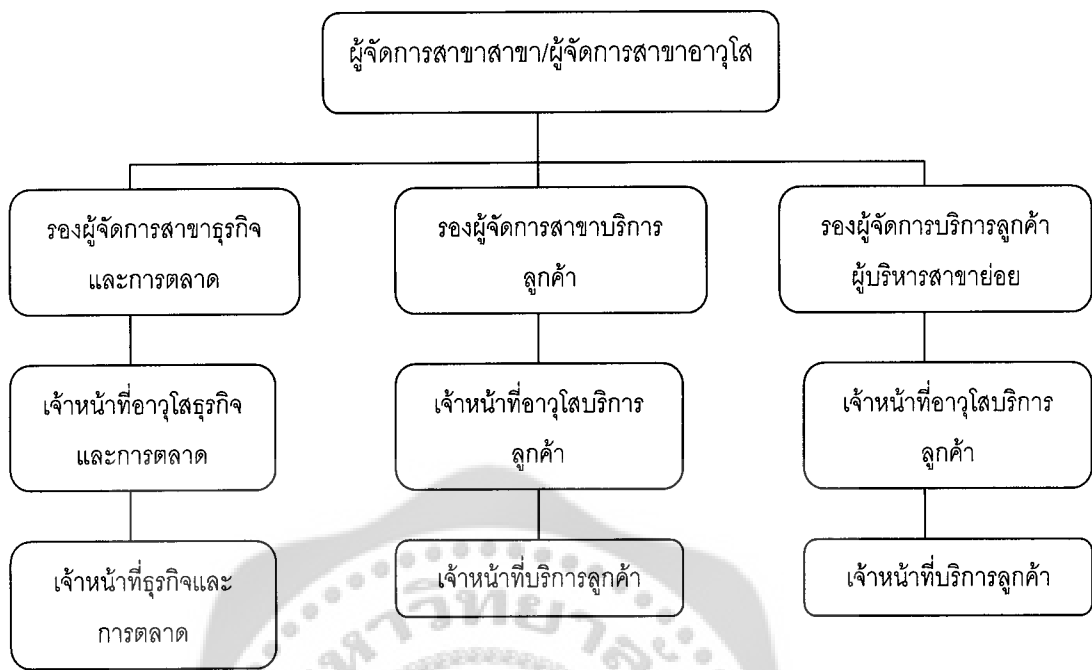
1. ดำเนินธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายของธนาคารและบริหารสินทรัพย์ของธนาคารให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

2. เป็นช่องทางให้ธนาคารบริการธุรกรรมทางการเงิน และผลิตภัณฑ์ทุกประเภทของธนาคาร บริษัทในเครือและพันธมิตร เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า ตลอดจนเพื่อเพิ่มรายได้และส่วนแบ่งตลาดให้ธนาคาร

หน้าที่และความรับผิดชอบ :

1. งานบริการลูกค้า
 - 1.1 ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าและผู้มาติดต่อ
 - 1.2 ให้คำแนะนำเบื้องต้นเกี่ยวกับการบริการและผลิตภัณฑ์ต่างๆของธนาคาร บริษัทในเครือ และพันธมิตรธุรกิจของธนาคาร
 - 1.3 บริการเปิดบัญชีเงินฝากทุกประเภท บริการรับฝาก ถอนเงิน และรับชำระเงิน
 - 1.4 บริการโอนเงิน และเรียกเก็บเงินในประเทศ
 - 1.5 บริการขายตราสารทางการเงิน เช็ค ดราฟท์ แคชเชียร์เช็ค เช็คของขวัญ ตั๋ว B/E
 - 1.6 บริการธุรกรรมทุกประเภทของจุดบริการแลกเปลี่ยนเงินที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทย
 - 1.7 บริการเงินสดประจำวัน
 - 1.8 งานเฉพาะกิจที่ธนาคารมอบหมาย เช่น บริการซื้อ-ขายหน่วยลงทุน พันธบัตร หุ้นกู้ หนี้สามัญ และงานการกุศล เป็นต้น
 - 1.9 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย
2. งานขายและการตลาด
 - 2.1 ให้คำปรึกษา แนะนำ และรับคำขอสินเชื่อทุกประเภทในวงเงินที่ธนาคารกำหนด
 - 2.2 ให้บริการปรึกษา แนะนำผลิตภัณฑ์ และบริการ ตลอดจนขายผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งบริษัทในเครือ และพันธมิตรที่เป็นประโยชน์และตรงกับความต้องการของลูกค้า
 - 2.3 แสวงหาเงินฝากจากลูกค้ากลุ่มต่างๆ ทั้งเงินฝากประจำและออมทรัพย์
 - 2.4 รักษาและขยายฐานเงินฝากตามเป้าหมายที่ธนาคารกำหนด
 - 2.5 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย
3. งานสนับสนุน
 - 3.1 ปฏิบัติงานด้านรายงานและข้อมูล
 - 3.2 ดูแล และประสานงานการแก้ไขปัญหาเครื่องมือทางอิเล็กทรอนิกส์
 - 3.3 ปฏิบัติหน้าที่อื่นใดตามที่ได้รับมอบหมาย

โครงสร้างตำแหน่งงานของสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 9 แสดงโครงสร้างตำแหน่งงานของสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย.

ธนาคารกรุงไทย มุ่งพัฒนาบริการที่เป็นเลิศ สร้างผลตอบแทนทางธุรกิจที่ดี นำความสำเร็จขององค์กรสู่การเป็นสถาบันการเงินชั้นนำ มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งทางการเงินและเกื้อหนุนการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศให้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องและมั่นคง ด้วยการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีคุณธรรม โปร่งใส รับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม ดูแลผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกภาคส่วนอย่างเท่าเทียมกัน ภายใต้หลักและกระบวนการสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลภายในองค์กร

ในการศึกษาเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจซึ่งส่งผลถึงพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน จะเป็นแนวทางให้ธนาคารในการพัฒนาขวัญและพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงาน และดำเนินงานได้ตามวัตถุประสงค์ของธนาคาร ก่อให้เกิดความร่วมมือประสานระหว่างบุคคลภายในหน่วยงาน และระหว่างบุคคลต่อธนาคาร ดังนั้นการที่พนักงานมีขวัญและพฤติกรรมในการทำงานที่ดี จึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งต่อการที่จำปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ในการบริหารงานปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน ซึ่งประกอบด้วยหลักสำคัญ 4 ด้านคือ คน เงิน วัสดุ และการจัดการสำหรับทรัพยากรในการบริหาร คนเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาขวัญและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง

แก้ไข และพัฒนาพฤติกรรมในการทำงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพ อันนำไปสู่เจตนารมณ์ของธนาคาร โดยสามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อาคม จันทเจริญโชค (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัทซีพีฟาส อินเทอร์เน็ตชั่นแนล จำกัด มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาสภาพขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต เนื่องจากบริษัทประสบปัญหาพนักงานเข้า – ออกเป็นประจำ ซึ่งไม่ทราบสาเหตุจึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพื่อนำเสนอผู้บริหารให้ทราบ สำหรับเป็นแนวทางในการสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิต ศึกษาในเชิงปริมาณโดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญและกำลังใจ โดยใช้สถิติ Chi – Square Test ประชากรที่ศึกษา ได้แก่พนักงานฝ่ายผลิตจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คือ 120 คน ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพโสดมากที่สุด จบการศึกษาระดับ ม.3/ ม.6 หรือ ปวช.เป็นส่วนมาก และมีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมาแล้วไม่เกิน 3 ปี เป็นส่วนใหญ่ ในส่วนของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากบริษัทมีการจัดกิจกรรมงานรื่นเริงประจำปีเป็นประจำ ซึ่งเป็นการสร้างความสามัคคีและเชื่อมสัมพันธ์ไมตรีในระดับผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง ด้านวัสดุอุปกรณ์ สวัสดิการและค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนในด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยรู้สึกภูมิใจเมื่อทราบข่าวเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร มุ่งหวังความก้าวหน้าที่จะเกิดขึ้นอยู่ รongลงมา โดยมุ่งหวังได้รับการยอมรับจากองค์กรว่าเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพและความก้าวหน้าในหน้าที่ การมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นไปเรื่อยๆอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจที่มีความสำคัญมากในการทำงาน ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดทำคู่มือที่กำหนดมาตรฐานการทำงานให้ชัดเจน แสดงถึงความสำเร็จในหน้าที่การงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน มีข้อเสนอแนะคือต้องการให้ผู้บริหารเพิ่มสวัสดิการต่างๆเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ

ธารทิพย์ ภาคสุวรรณ (2540: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขวัญและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการสาย ค สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้จำนวน 150 คน พบว่า ข้าราชการสาย ค สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มีระดับขวัญปานกลาง องค์ประกอบของขวัญทางด้านจิตใจมีอิทธิพลในการทำนายประสิทธิภาพของผลงานจากการประเมินตนเอง และจากการประเมินของผู้บังคับบัญชามากกว่าตัวแปรองค์ประกอบด้านชีวสังคม ประสิทธิผลของงานจากการประเมินตนเองของข้าราชการสาย ค ในกลุ่มที่มีองค์ประกอบของขวัญตัวแปรเดียวกัน

แต่ต่างระดับกันพบว่า ภาวะผู้นำที่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี โอกาสก้าวหน้าสูง ความพึงพอใจในงานสูง ความมั่นคงในหน้าที่สูง สวัสดิการสูง การได้รับการยอมรับนับถือสูง มีประสิทธิผลของงานจากการประเมินตนเองสูงกว่าภาวะผู้นำที่ไม่ดี สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ไม่ดี โอกาสก้าวหน้าต่ำ ความพึงพอใจในงานต่ำ ความมั่นคงในหน้าที่ต่ำ สวัสดิการต่ำ การได้รับการยอมรับนับถือต่ำ ส่วนด้านเงินเดือน อายุราชการ อายุตัว ระดับการศึกษา และเพศนั้นไม่มีความแตกต่างกัน ส่วนการประเมินของผู้บังคับบัญชาของข้าราชการสาย ค ในกลุ่มที่มีองค์ประกอบของขวัญตัวแปรเดียวกันแต่ต่างระดับกันพบว่า ภาวะผู้นำที่ดี ความมั่นคงในหน้าที่สูง การได้รับการยอมรับนับถือสูงกว่า มีประสิทธิผลของงานจากการประเมินของผู้บังคับบัญชาสูงกว่าภาวะผู้นำที่ไม่ดี ความมั่นคงในหน้าที่ต่ำ การได้รับการยอมรับนับถือต่ำกว่า ส่วนที่เหลืออีก 9 ตัว คือ เงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า ความพึงพอใจในงาน สวัสดิการ อายุราชการ อายุตัว ระดับการศึกษา และเพศ นั้นไม่มีความแตกต่างกัน

ทิพวรรณ จินจำง (2542: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 3 ประการ คือ

1. ศึกษาขวัญและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะส่วนบุคคล การรับรู้งานที่ได้รับมอบหมาย การรับรู้ความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ความมีอิสระในงาน การรับรู้นโยบายและการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพกับขวัญในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรขวัญในการทำงาน กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ ได้แก่ ความร่วมมือ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมัน จำนวน 140 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ลักษณะของบุคคล การรับรู้งานที่ได้รับมอบหมาย การรับรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้ค่าตอบแทน การรับรู้มนุษยสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา การรับรู้ความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ความมีอิสระในงาน การรับรู้นโยบายและการปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ ขวัญในการทำงาน พฤติกรรมด้านความร่วมมือ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์ การปฏิบัติตามข้อบังคับ การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติทดสอบที (T-test) สถิติทดสอบเอฟ (F-test) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. พนักงานธุรกิจขนส่งน้ำมันทางท่อ มีขวัญและพฤติกรรมในการทำงานอยู่ในระดับสูง
2. ขวัญในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ความก้าวหน้าในการทำงาน การรับรู้นโยบายและการปฏิบัติงาน การรับรู้ความเข้ากันได้กับเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ความมีอิสระในงาน โดยตัวพยากรณ์ดังกล่าวสามารถอธิบายความผันแปรของขวัญในการทำงานได้ร้อยละ 47.22

3. องค์ประกอบของตัวแปรขวัญในการทำงาน ด้านความรู้สึกกับผิชอบในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมในการทำงาน ด้านความร่วมมือ การอุทิศตนเพื่อส่วนรวม ความซื่อสัตย์และการปฏิบัติตามข้อบังคับของบริษัท

จิรศักดิ์ สอนทรัพย์ (2549: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จังหวัดลพบุรี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา โดยใช้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 210 คน จากประชากร 440 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา อยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อยที่สุดได้คือ ด้านลักษณะของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านจุดมุ่งหมายหลักและนโยบายการดำเนินงาน ด้านความพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติ ด้านการให้บำเหน็จรางวัล และ ด้านสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2. ผลการเปรียบเทียบระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ในจังหวัดลพบุรี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์การปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่งงาน พบว่า มีระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมทุกด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เวเลส (Velez.2000, p.36) ได้ทำการวิจัยเรื่ององค์ประกอบที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์ในประเทศมาเลเซีย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานไม่มีขวัญในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในอาชีพ ความเป็นอยู่ในชุมชน อัตราการปฏิบัติงาน เงินค่าตอบแทน สถานะของพนักงาน ความช่วยเหลือของพนักงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปลี่ยนแปลงไปตามอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน ระดับงานที่ปฏิบัติงานและสภาพที่อยู่อาศัย

เบอร์ค (Burke.2001, p.12) ได้ทำการวิจัยขวัญของบุคลากรในการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การใช้นโยบายในการปลดพนักงานและการลดค่าใช้จ่ายขององค์กรจะส่งผลกระทบต่อขวัญและความรู้สึกไม่มั่นคงในการปฏิบัติงานและการขาดงาน พนักงานที่รับรู้ว่าจะมีการยังดำเนินการใช้นโยบายปลดพนักงานต่อไป จะมีความรู้สึกไม่มั่นคงในการปฏิบัติงานสูงขึ้นและมีอัตราการขาดงานเพิ่มขึ้น

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในปี 2551 จำนวน 2,982 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2551)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในสาขาในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งการคำนวณหาจำนวนตัวอย่างใช้สูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 88) ที่ระดับนัยทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95%

สูตรดังกล่าวคือ

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

ซึ่งในที่นี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N แทน ขนาดประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

$$\begin{aligned} n &= \frac{2,982}{1 + 2,982(0.05)^2} \\ &= 332 \end{aligned}$$

จากการคำนวณ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 332 ตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง
เพิ่มอีก 28 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 360 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
แบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) จากสาขาในสังกัด

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้
ขั้นที่ 1 แบ่งสาขาของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตนครหลวง 1 และ นครหลวง 2 ออกเป็น
18 เขต ตามเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดเขตนครหลวง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ดังตารางที่ 1

ตาราง 1 แสดงจำนวนสาขาที่สังกัดสำนักงานเขตในเขตนครหลวง 1 – 2 จำนวน 18 สำนักงานเขต

สังกัด	จำนวน สาขา	สาขา
สำนักงานเขตแจ้งวัฒนะ	14	แจ้งวัฒนะ ตลาดสี่มุมเมือง ปากเกร็ด เมืองทอง ย่อย การสื่อสารแห่งประเทศไทย ย่อยเสียร์วังสิต ย่อยตลาด ร่วมใน(เมืองทองธานี) ย่อยทำน้าปากเกร็ด ย่อยทีโอที (แจ้งวัฒนะ) ย่อยประปานครหลวง ย่อยสรงประภา ย่อย อาคารซอฟต์แวร์ปาร์ค ย่อยไอทีสแควร์ หลักสี่
สำนักงานเขตบางบอน	12	ตลาดพลู ถนนเจริญนคร ถนนตากสิน ถนนพระราม2 ถนนสุขสวัสดิ์ ท่าดินแดง ธนบุรี-ปากท่อ บางขุนเทียน บางครุ บางบอน พระประแดง ย่อยถนนประชาอุทิศ
สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า	13	จรัญสนิทวงศ์13 เขินทรีลปิ่นเกล้า ท่าพระ บางขุนนนท์ บางยี่ขัน พรานนก แม็คโครจรัญสนิทวงศ์ ย่อยถนน กาญจนาภิเษก ย่อยเทสโก้โลตัส(ปิ่นเกล้า) ย่อยสถานี ขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ(ถนนบรมราชชนนี) สีแยกบ้าน แขก สีแยกสะพานกรุงธน สีแยกอรุณอมรินทร์
สำนักงานเขตสวนมะลิ	9	การไฟฟ้านครหลวงเพลินจิต จามจุรีสแควร์ ถนนศรี อยุธยา ย่อยเซ็นจูรี ราชเทวี สยามสแควร์ สวนมะลิ สะพานกษัตริย์ศึก อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ

ตาราง 1 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน สาขา	สาขา
สำนักงานเขตพัฒนาการ	25	การเคหะแห่งชาติ ถนนนวมินทร์ ถนนสุขาภิบาล3 ถนน แฮปปี้แลนด์ นิคมอุตสาหกรรม บางชัน พัฒนาการ 17 พัฒนาการ 65 มีนบุรี ย่อยเซ็นทรัลพาเวอร์เซ็นเตอร์ ย่อยเดอะมอลล์(บางกะปิ) ย่อยตลาดนัดจตุจักร2 ย่อย ถนนเคหะร่มเกล้า ย่อยถนนนวมินทร์161 ย่อยถนนร่ม เกล้า ย่อยแพชั่นไอส์แลนด์ ย่อยเมเจอร์ฮอลล์วิฑูรดา ย่อยรามคำแหง 65 ย่อยพระจอมเกล้า(ลาดกระบัง) ย่อยหนองจอก ย่อยเอ็นมาร์คพลาซ่า รามอินทรา กม.10 ศรีนครินทร์ สุขาภิบาล2 หัวตะเข้(ลาดกระบัง)
สำนักงานเขตราชวงศ์	8	ถนนเฟื่องนคร ท่าเตียน ท่าน้ำราชวงศ์ ปากคลองตลาด เยาวราช ราชวงศ์ สำเพ็ง สีแยกราชวงศ์
สำนักงานเขตรามอินทรา	19	การปิโตรเลียม โศคชัย4ซอย22 พหลโยธิน20 พหลโยธิน 39 ย่อยการบินไทย ย่อยเซ็นทรัล(ลาดพร้าว) ย่อยตลาด ยิ่งเจริญ ย่อยตลาดวงศกร ย่อยถนนวัชรพล ย่อยท่า อากาศยานกรุงเทพ ย่อยปตท.รามอินทรา กม.3 ย่อย สถานีขนส่งผู้โดยสารกรุงเทพ(จตุจักร) ยูเนี่ยนมอลล์ (ลาดพร้าว) รามอินทรา กม.2 รามอินทรา กม.4 ลาด ปลาเค้า41 ลาดพร้าว วิภาวดีรังสิต5 สะพานใหม่
สำนักงานเขตลาดพร้าว	17	ดินแดง ตลาดห้วยขวาง ถนนอโศก-ดินแดง ประชาอุทิศ ประตู่หน้า พระราม9ซอย13 ย่อยกระทรวงแรงงาน ย่อย ประตู่หน้าเซ็นเตอร์ ย่อยฟอร์จูนทาวน์ ย่อยลาดพร้าว 130/1 ย่อยลาดพร้าว71 ย่อยศาลอาญา ย่อยศาลาว่าการ กรุงเทพ ย่อยเซ็นทรัลเวิลด์ รัชดาภิเษก-ห้วยขวาง ลาดพร้าว102 สุทธิสารวินิจัย

ตาราง 1(ต่อ)

สังกัด	จำนวน สาขา	สาขา
สำนักงานเขตวงศ์สว่าง	14	ซอยอารีย์ เตาปูน ถนนประชาราษฎร์ บางโพ ประชา นิเวศน์ ประดิพัทธ์13 ประดิพัทธ์16 ย่อยกรมสรรพากร ย่อยกระทรวงการคลัง ย่อยวงศ์สว่างทาวน์เซ็นเตอร์ ย่อยองค์การเภสัชกรรม ย่อยอาคารวรรณสรณ์ ย่อย อาคารเอ็กซิม วงศ์สว่าง
สำนักงานเขตสะพานขาว	14	กระทรวงศึกษาธิการ ถนนข้าวสาร ถนนวิสุทธิกษัตริย์ เทเวศน์ บางลำพู ย่อยทำเนียบรัฐบาล ย่อยบีบี ย่อย รัฐสภา ย่อยราชวัตร ย่อยศาลาว่าการกรุงเทพฯ ย่อยไฮ มอลล์บางกระบือ ราชดำเนิน ศรียาน สะพานขาว
สำนักงานเขตสามยอด	9	กรุงเกษม ตลาดน้อย ถนนมหาไชย ปทุมวัน มหานคร ย่อยมานูญครองเซ็นเตอร์ วรจักร สามยอด สีแยกพระยา ศรี
สำนักงานเขตสุรวงศ์	15	เซ็นทรัลซอย3 ถนนจันทน์ ถนนนางลิ้นจี่ ถนนสาทร ถนนพระราม3ซอย7 ย่อยคิวแฮร์สลุมพินี ย่อยเซ็นทรัล พระราม 3 ย่อยสวนพลู ย่อยอาคารบสภ. ย่อยอาคาร ซิลลิคแฮร์ส ย่อยอาคารสเตททาวเวอร์ ยานนาวา สาธุ ประดิษฐ์ สีลม สุรวงศ์
สำนักงานเขตอ่อนนุช	14	เซ็นทรัลบางนา ถนนสรรพาวุธ พระโขนง ย่อย รามคำแหง2 ย่อยสุขุมวิท22 ย่อยสุขุมวิท77 ศรี นครินทร์ กม.9 ศูนย์การค้าเสรีเซ็นเตอร์ สุขุมวิท49 สุขุมวิท64 สุขุมวิท71 สุขุมวิท93 อ่อนนุช อุดมสุข
สำนักงานเขตปทุมธานี	14	ตลาดไท ปทุมธานี พิทักษ์สันติ พีวเจอร์พาร์ครังสิต ย่อย เทสโก้โลตัส(นวนคร) ย่อยบิ๊กซีรังสิต(คลอง6) ย่อย ธรรมศาสตร์(รังสิต) ย่อยรังสิต(คลอง6) ย่อยรังสิต(คลอง 10) รังสิต รังสิต(คลอง4) ตลาดหลุมแก้ว สามโคก ย่อย นิคมอุตสาหกรรมนวนคร

ตาราง 1 (ต่อ)

สังกัด	จำนวน สาขา	สาขา
สำนักงานเขตอ้อมน้อย	17	กระทุ่มแบน ตลาดมหาชัย ถนนเศรษฐกิจ1 เพชรเกษม29 เพชรเกษม39 เพชรเกษม65/1 เพชรเกษม77/2 เพชรเกษม84 เพชรเกษม91 ย่อยโกรกกราก ย่อยคาร์ฟูร์(เพชรเกษม) ย่อยเดอะมอลล์(ท่าพระ) ย่อยเดอะมอลล์(บางแค) ย่อยเพชรเกษม81 ย่อยโพธิ์แจ้ ย่อยสมุทรสาคร อ้อมใหญ่กรมศุลกากร ถนนพระราม4 ถนนเพชรบุรีตัดใหม่
สำนักงานเขตเอกมัย	12	ทองหล่อ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย ย่อยศูนย์การค้าใบหยก ย่อยเอ็กเซนทาวเวอร์ ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์ อโศก อาคารเสริมมิตร เอกมัย
สำนักงานเขตนนทบุรี	18	งามวงศ์วาน ตลาดกลางบางใหญ่ ดิوانันท์ ถนนกาญจนาภิเษก นนทบุรี บางกรวย บางบัวทอง บางพลัด ย่อยกระทรวงพาณิชย์ ย่อยกระทรวงสาธารณสุข ย่อยการไฟฟ้าฝ่ายผลิต ย่อยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ย่อยเซ็นเตอร์พ้อยท์ ย่อยเซ็นทรัลรัตนาฯ ย่อยเดอะมอลล์(งามวงศ์วาน) ย่อยสำนักงานก.พ. รัตนาธิเบศร์ สวนใหญ่
สำนักงานเขตสมุทรปราการ	22	ตลาดหนามแดง ถนนปู่เจ้าสมิงพราย ถนนแพรกษา ถนนศรีสมุทร เทพารักษ์ บางปู บางพลี ปากน้ำ เมืองใหม่บางพลี ย่อยคาร์ฟู(สำโรง) ย่อยโลตัส(บางปู) ย่อยโลตัส(บางพลี) ย่อยบางป่อ ย่อยบิ๊กซี(บางพลี) ย่อยบิ๊กซี ย่อยศูนย์การขนส่งสาธารณะท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สาขาย่อยอาคารปลอดอากรท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ศรีนครินทร์ กม.14 ศูนย์ปฏิบัติการ บมจ.การบินไทย สมุทรปราการ สำโรง
รวม	266	

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จับสลากเลือกสาขา จำนวน 4 สาขา เพื่อเป็น เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มของสำนักงานเขตของธนาคาร

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดตัวอย่างในแต่ละเขต ในจำนวนเท่าๆกัน ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขตเท่ากับ 20 ตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละเขตสาขาละ 5 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 360 ตัวอย่าง ดังตาราง 2

ตาราง 2 แสดงการเลือกตัวอย่าง

ลักษณะชั้นภูมิ	รายชื่อสาขา	จำนวน ตัวอย่าง
สำนักงานเขตแจ้งวัฒนะ	ย่อยการสื่อสารแห่งประเทศไทย ย่อยสงรประภา แจ้งวัฒนะ หลักสี่	20
สำนักงานเขตบางบอน	บางบอน ธนบุรี-ปากท่อ ท่าดินแดง ถนนพระราม2	20
สำนักงานเขตพระปิ่นเกล้า	ท่าพระ เข็นทรลปิ่นเกล้า พยานนท สี่แยกสะพานกรุง ธน	20
สำนักงานเขตพัฒนาการ	รามอินทรา กม.10 ย่อยแพชั่นไอส์แลนด์ ถนนนวมิ นทร์ ถนนแฮปปี้แลนด์	20
สำนักงานเขตราชวงศ์	ถนนเฟื่องนคร ปากคลองตลาด เยาวราช ราชวงศ์	20
สำนักงานเขตรามอินทรา	การปิโตรเลียม ย่อยตลาดวงศกร รามอินทรา กม.2 พหลโยธิน39	20
สำนักงานเขตลาดพร้าว	ดินแดง รัชดาภิเษก-ห้วยขวาง ย่อยศาลอาญา ประชาอุทิศ	20
สำนักงานเขตวงศ์สว่าง	ชอยอารีย์ ประชานิเวศน์ บางโพ วงศ์สว่าง	20
สำนักงานเขตสวนมะลิ	การไฟฟ้านครหลวงเพลินจิต ย่อยเซ็นจูรี ราชเทวี อนุสาวรีย์ชัยสมรภูมิ	20
สำนักงานเขตสะพานขาว	บางลำพู ย่อยรัฐสภา ราชดำเนิน ศรียาน	20
สำนักงานเขตสามยอด	วรจักร ปทุมวัน มหานคร ย่อยมานูญครองเซ็นเตอร์	20
สำนักงานเขตสุรวงศ์	ถนนจันทน์ สีสม สาธุประดิษฐ์ ย่อยเข็นทรลพระราม3	20
สำนักงานเขตอ่อนนุช	พระโขนง ย่อยสุขุมวิท22 ศรีนครินทร์กม.9 อ่อนนุช	20

ตาราง 2 (ต่อ)

ลักษณะชั้นภูมิ	รายชื่อสาขา	จำนวน ตัวอย่าง
สำนักงานเขตอ้อมน้อย	ถนนเศรษฐกิจ1 เพชรเกษม39 ย่อยเดอะมอลล์(บาง แค) อ้อมใหญ่	20
สำนักงานเขตเอกมัย	ถนนพระราม4 การท่าเรือแห่งประเทศไทย อาคาร เสริมมิตร ศูนย์การประชุมแห่งชาติสิริกิติ์	20
สำนักงานเขตถนนพหลโยธิน	งามวงศ์วาน ดิوانนท์ ย่อยกระทรวงสาธารณสุข ย่อยเดอะมอลล์งามวงศ์วาน	20
สำนักงานเขตปทุมธานี	ปทุมธานี รังสิต อำเภอสามโคก ตลาดหลุมแก้ว	20
สำนักงานเขตสมุทรปราการ	ตลาดหนามแดง ถนนศรีสมุทร สำโรง บางปู	20
รวม	72	360

ขั้นที่ 4 ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นตัวแทนหรือเป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากรของ
ธนาคาร โดยใช้การสอบถามหรือการเก็บข้อมูลด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling)

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะเครื่องมือที่ใช้สำหรับงานวิจัยคือ การออกแบบสอบถามเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวม
ข้อมูล ดังวิธีการดำเนินการสร้างแบบสอบถามดังนี้

1.ศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี ตำรา รวมทั้งเอกสารงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็น
แนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2.กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่ง
ได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการ
ทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย
ลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close response question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลาย
ปิดจำนวน 7 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงานปัจจุบันและอายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับของความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล โดยแบ่งเป็นเครื่องมือ 9 เครื่องมือ ดังนี้

- 1. รายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ
- 2. โอกาสในการก้าวหน้า
- 3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน
- 4. ความมั่นคงในการทำงาน
- 5. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
- 6. ความเสมอภาคและความยุติธรรม
- 7. ความปลอดภัย
- 8. การติดต่อสื่อสาร
- 9. คุณค่าของงาน

เป็นคำถามปลายปิด (Closed – Ended Questions) ที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความต้องการ โดยการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

ระดับของความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

ระดับของความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	1
มาก	2
ปานกลาง	3
น้อย	4
น้อยที่สุด	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็นพฤติกรรมของพนักงาน 4 ด้านคือ การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน การขาดงาน การออกจากงาน และการเป็นพลเมืองที่ดีของบริษัท

เป็นคำถามที่สร้างขึ้นโดยใช้ Likert scales มีการกำหนดระดับประมาณค่าเป็น 5 ระดับจำนวน 14 ข้อ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับความต้องการ โดยการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีความหมายทางบวก (Positive) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

ระดับของพฤติกรรมการทำงาน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

2. ข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ (Negative) กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบ ดังนี้

ระดับของพฤติกรรมการทำงาน	คะแนน
มากที่สุด	1
มาก	2
ปานกลาง	3
น้อย	4
น้อยที่สุด	5

โดยข้อคำถามที่มีความหมายทางลบ (Negative) คือข้อ 7, 8, 9 และ 10 ของแบบสอบถามการอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ในการสอบถามที่ใช้ในการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ยในการอภิปราย โดยอาศัยสูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ศิริวรรณ เสงีรัตน์ และ คนอื่นๆ. 2549: 193) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

อันตรภาคชั้น

=

ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด – ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด

จำนวนชั้น

=

5 – 1

5

= 0.8

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับของความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	สูงที่สุด
3.41 – 4.20	สูง
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ต่ำ
1.00 – 1.80	ต่ำที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับของพฤติกรรม
4.21 – 5.00	สูงที่สุด
3.41 – 4.20	สูง
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ต่ำ
1.00 – 1.80	ต่ำที่สุด

3. นำแบบสอบถามที่ร่างได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุง เพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขตามคำแนะนำดำเนินการทดสอบ (Pre-Test) กับพนักงานธนาคารฯ โดยทดสอบกับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยก่อนจะมีการสอบถามจริง จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 รายเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550: 34-35)
5. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่าง
6. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยหนังสือขออนุญาตไปยังผู้จัดการสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 360 ชุด และมีการทำรหัสไว้ที่หัวแบบสอบถามเพื่อการควบคุมในการจัดเก็บ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือนิตยสารต่างๆ และหนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 360 ชุด และได้เผื่อจำนวนแบบสอบถามที่อาจจะผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามแล้ว
2. ผู้วิจัยขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยัง บมจ.ธนาคารกรุงไทย
3. ติดต่อผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขา เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
4. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม พร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร ไปดำเนินการให้พนักงานในแต่ละสาขาตอบแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงเดือน พฤศจิกายน – ธันวาคม 2551
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในบริษัทที่ได้จากการสุ่ม โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
6. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
7. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนแล้วมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมา และดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงานปัจจุบัน และอายุงาน
3. ประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows (Statistic Package for Social Science) รวมทั้งสถิติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 (Level of Significance) โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้
 - 3.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.2 วิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 34-35)

3.3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.4 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

3.5 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way Analysis of Variance

3.6 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติสหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

4. การแปลผลการวิเคราะห์

4.1 การแปลผลระดับความต้องการและระดับความสามารถใช้วิธีนำคะแนนจากระดับของความพึงพอใจและระดับของพฤติกรรม หาค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert Scale แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอัตราภาคชั้น (Class Interval) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ. 2549: 193)) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

อัตราภาคชั้น

=

ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด – ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด

จำนวนชั้น

=

5 – 1

5

=

0.8

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับของความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	สูงที่สุด
3.41 – 4.20	สูง
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ต่ำ
1.00 – 1.80	ต่ำที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	ระดับของพฤติกรรม
4.21 – 5.00	สูงที่สุด
3.41 – 4.20	สูง
2.61 – 3.40	ปานกลาง

1.81 – 2.60	ต่ำ
1.00 – 1.80	ต่ำที่สุด

4.2 การตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลใดๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด
เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 314)

4.2.1.ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 ถึง .90) ถือว่า มีความสัมพันธ์
กันสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่า อยู่ในระดับสูงมาก)

4.2.2.ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 ถึง .70) ถือว่า มี
ความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

4.2.3.ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่า มี
ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

4.2.4.ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดย
การประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลดังนี้

5.1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ใช้ในการอธิบายข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
ประกอบด้วย

5.1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของ
แบบสอบถาม (กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2545: 36)

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

เมื่อ P	แทน	ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์
f	แทน	ความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม
n	แทน	จำนวนความถี่ทั้งหมด

5.1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{X}$) เพื่อใช้แปลความหมายของ
ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม เป็นค่ากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 33)

	$\bar{X}$	=	$\frac{\sum X}{N}$
เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

5.1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) เพื่อใช้แสดงการกระจายของข้อมูล (ชูศรี วงศ์รัตน์ะ. 2550: 60)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด
	$(\sum X)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

5.2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Cronbachs' alpha coefficiency) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2550: 35)

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

เมื่อ	α	แทน	ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{Covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม
	Variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

5.3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

5.3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ได้แก่ เพศ ในกรณีนี้ที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้ง 2

กลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2550: 108 – 109) โดยมีสูตรดังนี้

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

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

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

เมื่อ $\bar{X}_i$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

S_p แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม

n_i แทน ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ i

S_i^2 แทน ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ i ; $i = 1, 2$

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

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

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

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีขั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

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

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

5.3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) แบบการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบตัวแปรในด้าน อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ตำแหน่งงานปัจจุบัน และ อายุงาน โดยมีตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 3 กลุ่มย่อยขึ้นไป และมีสูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2550: 224)

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

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

ตาราง 3 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบมี 1 ตัวประกอบ

Source of variation	df	Sum of square (SS)	Mean square (MS)	F
Between groups	$k - 1$	$SS_B = \sum_{j=1}^k \left(\frac{T_j^2}{n_j} \right) - \frac{T^2}{N}$	$MS_B = \frac{SS_B}{k - 1}$	$F = \frac{MS_B}{MS_W}$
Within group	$N - k$	$SS_W = SS_T - SS_B$	$MS_W = \frac{SS_W}{N - k}$	
Total	$N - 1$	$SS_T = \sum_{j=1}^k \sum_{i=1}^{n_j} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{N}$		

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549: 161)

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ LSD แทน ผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j

$t_{1-\alpha/2;n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-distribution ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายใน กลุ่ม = n - k

MSE แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)

n_i แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i

n_j แทน จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม j

α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน มีสูตรดังนี้

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

โดยค่า $MS_{(W)} \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) s_1^2$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between group)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i
N	แทน	ขนาดของประชากร
s_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตรดังนี้

$$t = \frac{\overline{x_i} - \overline{x_j}}{MS_{(w)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$MS_{(w)}$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within group) สำหรับ Brown-Forsythe

$\overline{X_i}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\overline{X_j}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
N_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

5.3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550 : 313) เพื่อใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1- 2 มีสูตรดังนี้

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด X และชุด Y
n	แทน	ขนาดหรือจำนวนของกลุ่มตัวอย่าง

โดยการตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคู่ใดๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2550: 314) เป็นดังนี้

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 ถึง .90) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่า อยู่ในระดับสูงมาก)

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 ถึง .70) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่า มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น .00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
Sig.2 tailed	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
LSD	แทน	Least Significant Difference
F-Prop., p.	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

- ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ดังแสดงในตาราง 4

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของพนักงานจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	คิดเป็น(ร้อยละ)
1.เพศ		
1.1 ชาย	135	37.5
1.2 หญิง	225	62.5
รวม	360	100.0
2.อายุ		
2.1 21-30 ปี	109	30.3
2.2 31-40 ปี	76	21.1
2.3 41-50 ปี	116	32.2
2.4 51-60 ปี	59	16.4
รวม	360	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	คิดเป็น(ร้อยละ)
3.สถานภาพ		
3.1 โสด	174	48.3
3.2 สมรส	166	46.1
3.3 หย่า/ม่าย	20	5.6
รวม	360	100.0
4.ระดับการศึกษาปัจจุบัน		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	25	6.9
4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	288	80.0
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	47	13.1
รวม	360	100.0
5.ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
5.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	150	41.7
5.2 เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	104	28.9
5.3 หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	66	18.3
5.4 ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	40	11.1
รวม	360	100.0
6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
6.1 ไม่เกิน 15,000 บาท	29	8.1
6.2 15,001-30,000 บาท	108	30.0
6.3 30,001-45,000 บาท	102	28.3
6.4 45,001-60,000 บาท	57	15.8
6.5 60,001 บาทขึ้นไป	64	17.8
รวม	360	100.0

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะข้อมูลทั่วไป	จำนวน(คน)	คิดเป็น(ร้อยละ)
7.อายุงาน		
7.1 ไม่เกิน 10 ปี	112	31.1
7.2 10-19 ปี	131	36.4
7.3 20-29 ปี	80	22.2
7.4 30 ปีขึ้นไป	37	10.3
รวม	360	100.0

จากตาราง 4 แสดงว่าจากแบบสอบถามจำนวน 360 ชุด มีผู้ตอบแบบสอบถามครบทั้ง 360 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และจากผลการตอบแบบสอบถาม สามารถจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง สรุปได้ดังนี้

1.เพศ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 225 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 62.5 ตามด้วยเพศชาย จำนวน 135 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 37.5

2.อายุ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 41-50 ปี มากที่สุด จำนวน 116 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 109 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 30.3 พนักงานที่มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 76 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 21.1 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 59 คนคิดเป็นร้อยละ16.4 ตามลำดับ

3.สถานภาพ

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีสถานภาพสมรส จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 46.1 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่าหรือม่าย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 ตามลำดับ

4.ระดับการศึกษาปัจจุบัน

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาปัจจุบัน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 13.1 และมีการศึกษต่ำกว่าระดับปริญญาตรี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ

5.ตำแหน่งงานปัจจุบัน

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม มีตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่ในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มาก ที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 28.9 ตำแหน่งหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 18.3 และ ตำแหน่งผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ

6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากที่สุดอยู่ที่ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท จำนวน 108 คนคิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 102 คนคิดเป็นร้อยละ 28.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 64 คนคิดเป็นร้อยละ 17.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 45,001-60,000 บาท จำนวน 57 คนคิดเป็นร้อยละ 15.8 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 29 คนคิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

7.อายุงาน

พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุงานมากที่สุดอยู่ระหว่าง 10-19 ปี จำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมา มีอายุงานไม่เกิน 10 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 31.1 มีอายุงานระหว่าง 20-29 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีอายุงานเกินกว่า 30 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แสดงระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างให้เกิดขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสการก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความเสมอภาคและความยุติธรรม ความปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร และ คุณค่าของงาน โดยใช้คะแนนค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา แสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1.รายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.21	0.55	สูงที่สุด
2.โอกาสการก้าวหน้า	4.07	0.65	สูง
3.ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน	4.22	0.55	สูงที่สุด
4.ความมั่นคงในการทำงาน	4.13	0.60	สูง
5.สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	3.98	0.55	สูง
6.ความเสมอภาคและความยุติธรรม	4.13	0.66	สูง
7.ความปลอดภัย	4.02	0.60	สูง
8.การติดต่อสื่อสาร	4.06	0.59	สูง
9.คุณค่าของงาน	3.98	0.65	สูง
รวม	4.09	0.605	สูง

จากตาราง 5 ได้แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขาในภาพรวม แสดงระดับความพึงพอใจของเครื่องมือที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ซึ่งเมื่อแยกวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยลงไปในรายด้านของแต่ละเครื่องมือพบว่าพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเครื่องมือในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านของรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และ 4.21 ตามลำดับ และมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยเครื่องมือในด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านโอกาสการก้าวหน้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ ด้านคุณค่าของงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13,4.13,4.07,4.06,4.02,3.98 และ 3.98 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของ
ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ			
1.ระบบเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม	3.96	0.82	สูง
2.สวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม	3.97	0.86	สูง
3.ความตรงต่อเวลาในการจ่ายเงินเดือน	4.57	0.61	สูงที่สุด
4.การจัดวันหยุดวันลาที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.33	0.64	สูงที่สุด
รวม	4.21	0.55	สูงที่สุด

จากตาราง 6 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานตอบปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ความตรงต่อเวลาในการจ่ายเงินเดือน และการจัดวันหยุดวันลาที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และ 4.33 ตามลำดับ และ การมีสวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม และระบบเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 และ 3.96 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของ
ด้านโอกาสความก้าวหน้า โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านโอกาสความก้าวหน้า			
1.เปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ในการทำงาน	4.14	0.68	สูง
2.ส่งเสริมพนักงานเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์	4.08	0.72	สูง
3.การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา	4.00	0.82	สูง
รวม	4.07	0.65	สูง

จากตาราง 7 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านโอกาสความก้าวหน้าที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ในการทำงาน การส่งเสริมพนักงานเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.08 และ 4.00 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน			
1.การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน/ ลูกน้อง/หัวหน้า	4.30	0.61	สูงที่สุด
2.การสามารถพูดคุยหารือกับเพื่อนร่วมงาน	4.25	0.61	สูงที่สุด
3.การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจาก ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน	4.17	0.70	สูง
4.การให้ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา	4.15	0.73	สูง
รวม	4.22	0.55	สูงที่สุด

จากตาราง 8 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน/ลูกน้อง/หัวหน้า และ การสามารถพูดคุยหารือกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 และ 4.25 ตามลำดับ และ การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และ การให้ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 และ 4.15 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของ
ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านความมั่นคงในการทำงาน			
1.ธนาคารมีชื่อเสียงที่ดีและมีความมั่นคงในการ ทำธุรกิจ	4.57	0.55	สูงที่สุด
2.การโอนย้ายของพนักงานจะต้องได้รับความ สนใจจากพนักงานก่อน	3.81	0.88	สูง
3.การมีนโยบายการต่อสัญญาจ้างและการบรรจุ พนักงานตามสัญญาจ้างอย่างชัดเจน	3.91	0.98	สูง
4.การเลิกจ้างพนักงานกระทำต่อเมื่อมีเหตุอัน สมควรเท่านั้น	4.22	0.71	สูงที่สุด
รวม	4.13	0.60	สูง

จากตาราง 9 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อบัณฑิตด้านความมั่นคงในการทำงาน ที่
เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และ
เมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่าการที่ธนาคารมีชื่อเสียงที่ดีและมีความมั่นคงในการทำธุรกิจ และ การเลิกจ้าง
พนักงานกระทำต่อเมื่อมีเหตุอันสมควรเท่านั้น อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 และ
4.22 ตามลำดับ และ การมีนโยบายการต่อสัญญาจ้างและการบรรจุพนักงานตามสัญญาจ้างอย่างชัดเจน
และ การโอนย้ายของพนักงานจะต้องได้รับความสนใจจากพนักงานก่อน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมเป็นรายชื่อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน			
1.การมีเครื่องใช้สำนักงานภายในสาขาอย่าง เพียงพอ	3.84	0.75	สูง
2.สภาพอากาศขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	3.87	0.70	สูง
3.แสงสว่างในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานเพียงพอ	4.01	0.64	สูง
4.พื้นที่ภายในอาคารที่ทำการสาขามีความเป็น ระเบียบสวยงาม	3.88	0.72	สูง
5.ปริมาณงานเหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานใน แต่ละวัน	3.99	0.72	สูง
6.บรรยากาศในการทำงานภายในสาขา มีความ เป็นมิตรและเป็นกันเอง	4.31	0.64	สูงที่สุด
รวม	3.98	0.55	สูง

จากตาราง 10 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณารายชื่อจะพบว่า การมีบรรยากาศในการทำงานภายในสาขา มีความเป็นมิตรและเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 และ การมีแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานเพียงพอ การมีปริมาณงานเหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน การมีพื้นที่ภายในอาคารที่ทำการสาขามีความเป็นระเบียบสวยงาม การมีสภาพอากาศขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และ การมีเครื่องใช้สำนักงานภายในสาขาอย่างเพียงพออยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.99, 3.88, 3.87 และ 3.84 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม			
1.การมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน	4.15	0.68	สูง
2.การประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาความดีความชอบของพนักงานมีความเป็นกลางและยุติธรรม	4.12	0.76	สูง
3.การที่ผู้บริหารมีความเป็นกลางไม่เห็นแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง	4.12	0.77	สูง
รวม	4.13	0.66	สูง

จากตาราง 11 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การที่ผู้บริหารมีความเป็นกลางไม่เห็นแก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และ การประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาความดีความชอบของพนักงานมีความเป็นกลางและยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15, 4.12 และ 4.12 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของด้านความปลอดภัย โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านความปลอดภัย			
1.การจัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในทำการสาขา	3.88	0.74	สูง

ตาราง 12 (ต่อ)

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
2.การทำให้พนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน	4.02	0.75	สูง
3.การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อควบคุมการ ปฏิบัติงานของพนักงานที่ชัดเจน	4.14	0.60	สูง
รวม	4.01	0.60	สูง

จากตาราง 12 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านความปลอดภัย ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่ชัดเจน การทำให้พนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน และ การจัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในที่ทำการสาขา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.02 และ 3.88 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของการติดต่อสื่อสาร โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านการติดต่อสื่อสาร			
1.การได้รับข่าวสาร นโยบาย และแผนงานของ ธนาคารที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน	4.14	0.61	สูง
2.การที่ผู้บริหารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับ พนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ของพนักงาน	4.02	0.72	สูง

ตาราง 13 (ต่อ)

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
3.การจัดระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและ ภายนอกธนาคารที่ทันสมัยให้แก่พนักงาน	4.01	0.67	สูง
รวม	4.06	0.59	สูง

จากตาราง 13 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การได้รับข่าวสาร นโยบาย และแผนงานของธนาคารที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน การที่ผู้บริหารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงาน และการจัดระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกธนาคารที่ทันสมัยให้แก่พนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14, 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรในกลุ่มของด้านคุณค่าของงาน โดยรวมเป็นรายข้อ

เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านคุณค่าของงาน			
1.ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของพนักงาน	3.87	0.77	สูง
2.การให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่เป็น งานที่สำคัญของธนาคาร	4.03	0.67	สูง
3.การสร้างภาคภูมิใจในตำแหน่งหรืองานที่ ได้รับมอบหมายแก่พนักงาน	4.03	0.73	สูง
รวม	3.98	0.65	สูง

จากตาราง 14 แสดงระดับความพึงพอใจของพนักงานต่อปัจจัยด้านคุณค่าของงาน ที่เสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า การสร้างความภาคภูมิใจในตำแหน่งหรืองานที่ได้รับมอบหมายแก่พนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่เป็นงานที่สำคัญของธนาคาร และ ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 4.03 และ 3.87 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แสดงระดับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 360คน จากปัจจัยด้านพฤติกรรมในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การออกจากงาน และการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร โดยใช้ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของแต่ละปัจจัยเป็นเกณฑ์ในการพิจารณาแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับเกณฑ์ความหมายค่าเฉลี่ยของตัวแปรใน กลุ่มของพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงานในด้านต่างๆ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
การเพิ่มผลผลิต	4.39	0.45	สูงที่สุด
การขาดงาน	4.47	0.57	สูงที่สุด
การออกจากงาน	3.94	0.70	สูง
การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร	4.32	0.53	สูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมของพฤติกรรมการทำงาน	4.28	0.38	สูงที่สุด

จากตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่าโดยเฉลี่ยแล้ว พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการขาดงาน ด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร อยู่ใน

ระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47, 4.39 และ 4.32 ตามลำดับ และ ด้านการออกจากงาน อยู่ใน
ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ
สาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลโดยรวมเป็นรายข้อ

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม การทำงาน
การเพิ่มผลผลิต			
1.ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดเสมอ	4.50	0.52	สูงที่สุด
2.รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลา เสมอ	4.39	0.56	สูงที่สุด
3.มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการทำงาน ทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย	4.40	0.56	สูงที่สุด
4.การให้เวลากับการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับ เวลาส่วนตัว	4.28	0.61	สูงที่สุด
5.ส่งผลงานให้เสร็จเรียบร้อยไม่มีงานค้าง	4.36	0.55	สูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.39	0.45	สูงที่สุด
การขาดงาน			
6.ขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น	4.43	0.87	สูงที่สุด
7.ทุกครั้งที่มีรู้สึกเบื่อหรือเหนื่อย จะตัดสินใจหยุด งานทันที	4.32	0.93	สูงที่สุด
8.หาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานเสมอ เมื่อมีโอกา	4.66	0.69	สูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.47	0.57	สูงที่สุด
การออกจากงาน			
9. ต้องการจะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่น	3.75	1.15	สูง
10.มีความคิดที่จะลาออกจากงานในปัจจุบัน	4.41	0.87	สูงที่สุด

ตาราง16 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรม การทำงาน
11.แม้จะมีโอกาสย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่น แต่ก็ยังจะทำงานกับธนาคารต่อไป	3.65	1.25	สูง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.94	0.70	สูง
การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร			
12.หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใน องค์กร	4.26	0.84	สูงที่สุด
13.มีความเต็มใจและอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่น ปฏิบัติงาน	4.34	0.56	สูงที่สุด
14.ช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่ายของ องค์กร เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอุปกรณ์สำนักงาน	4.38	0.63	สูงที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.32	0.53	สูงที่สุด

จากตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า

พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล มีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเพิ่มผลผลิตโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดเสมอ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการทำงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 รับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 สะสมงานให้เสร็จเรียบร้อยไม่มีงานค้าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 และ การให้เวลากับการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28

พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า หาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานเสมอ เมื่อมีโอกาสมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 รองลงมาคือ ขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และทุกครั้งที่อยู่ลึกเบื่อหรือเหนื่อย จะตัดสินใจหยุดงานทันทีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32

พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดที่จะลาออกจากงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ต้องการจะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และแม้จะมีโอกาสย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่น แต่ก็ยังจะทำงานกับธนาคารต่อไปโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65

พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีระดับพฤติกรรมการทำงานในด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอุปกรณ์สำนักงาน มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าข้ออื่น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 รองลงมาคือ มีความเต็มใจและอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 และหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาปัจจุบัน ระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 7 สมมติฐาน ดังนี้

เพศ

สมมติฐานข้อที่ 1.1 พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_a : พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	เพศ	t-test for equal variance assumed			
		$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ชาย	4.36	0.46	-0.795	0.427
	หญิง	4.40	0.44		
ด้านการขาดงาน	ชาย	4.45	0.59	-0.517	0.605
	หญิง	4.48	0.56		
ด้านการออกจากงาน	ชาย	3.91	0.69	-0.573	0.567
	หญิง	3.96	0.70		
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	ชาย	4.34	0.50	0.303	0.762
	หญิง	4.32	0.55		

จากตาราง 17 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และ ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามเพศ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.427, 0.605, 0.567 และ 0.762 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน

หลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

สมมติฐานข้อที่ 1.2 พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา					
	อายุ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	21-30	4.36	0.47	2.344	0.073
	31-40	4.32	0.42		
	41-50	4.39	0.45		
	51-60	4.52	0.44		
ด้านการขาดงาน	21-30	4.44	0.54	0.178	0.911
	31-40	4.49	0.54		
	41-50	4.49	0.56		
	51-60	4.44	0.69		
ด้านการออกจากงาน	21-30	3.94	0.67	0.201	0.896
	31-40	3.96	0.66		
	41-50	3.90	0.75		
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	21-30	4.30	0.53	1.009	0.389
	31-40	4.31	0.60		
	41-50	4.31	0.51		
	51-60	4.44	0.50		

จากตาราง 18 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และ ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามอายุ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.073, 0.911, 0.896 และ 0.389 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพ

สมมติฐานข้อที่ 1.3 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมการทำงานของ					
พนักงานประจำสาขา	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	โสด	4.34	0.45	2.685	0.070
	สมรส	4.42	0.45		
	หย่า/ม่าย	4.55	0.43		

ตาราง 19 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ					
พนักงานประจำสาขา	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการขาดงาน	โสด	4.42	0.58	1.620	0.199
	สมรส	4.50	0.57		
	หย่า/ม่าย	4.61	0.48		
ด้านการออกจากงาน	โสด	3.88	0.75	1.879	0.154
	สมรส	3.97	0.65		
	หย่า/ม่าย	4.16	0.56		
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	โสด	4.30	0.54	0.476	0.622
	สมรส	4.34	0.53		
	หย่า/ม่าย	4.41	0.51		

จากตาราง 19 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และ ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามสถานภาพ พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.070, 0.199, 0.154 และ 0.622 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา

สมมติฐานข้อที่ 1.4 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขาม.จ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา					
	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.36	0.45	1.291	0.276
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.37	0.45		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.48	0.44		
ด้านการขาดงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.32	0.66	1.724	0.180
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	4.46	0.57		
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.58	0.54		
ด้านการออกจากงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.01	0.72	0.170	0.844
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.93	0.70		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.96	0.71		

ตาราง 20 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ					
พนักงานประจำสาขา	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.57	0.43	2.787	0.063
	ปริญญาตรีหรือ	4.31	0.52		
	เทียบเท่า				
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.31	0.61		

จากตาราง 20 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจางาน และ ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.276, 0.180, 0.844 และ 0.063 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

สมมติฐานข้อที่ 1.5 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา
บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบัน

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ตำแหน่งงาน		S.D.	F	Sig.
	ปัจจุบัน	$\bar{X}$			
ด้านการเพิ่มผลผลิต	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	4.32	0.46	3.947	0.009
	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	4.37	0.43		
	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.45	0.46		
	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.57	0.37		
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.56		
	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.66		
ด้านการขาดงาน	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.69	0.40	4.503	0.003
	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.52	0.56		
	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.66		
	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	4.40	0.66		
	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.69	0.40		
	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.52	0.56		

ตาราง 21 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ตำแหน่งงาน				
	ปัจจุบัน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการออกจากงาน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	3.92	0.66	1.392	0.245
	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	3.85	0.76		
	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.04	0.66		
	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.06	0.70		
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	4.30	0.54	0.491	0.689
	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	4.31	0.52		
	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.39	0.55		
	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.34	0.52		

จากตาราง 21 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลใน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.245 และ 0.689ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการเพิ่มผลผลิต โดยจำแนกตามตำแหน่งงานปัจจุบันพบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจะทำการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่คู่ใดที่แตกต่างบ้าง

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งงานปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงานขอพนักงาน ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการเพิ่มผลผลิต โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

ระดับตำแหน่งงาน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส
$\bar{X}$	4.32	4.37	4.45	4.57
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	4.32	-	-0.5559	-0.13624*
		-	(0.333)	(0.002)
เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	4.37	-	-	-0.08065
		-	-	(0.255)
หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.45	-	-	-0.11742
		-	-	(0.193)
ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.57	-	-	-
		-	-	-

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LEAST SIGNIFICANT DIFFERENCE (LSD) พบว่า

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ กับพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13624

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ กับพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25367

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ กับพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19808

ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการขาดงาน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง

(H₁) หมายความว่า พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจะทำการทดสอบ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่อุบัติที่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งงานปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการขาดงาน โดยทดสอบ Dunnett's T3

ระดับตำแหน่งงาน	$\bar{X}$	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส
		4.40	4.40	4.69	4.52
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่	4.40	-	0.00504	-0.28303*	-0.11611
		-	(1.000)	(0.000)	(0.816)
เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่	4.40	-	-	-0.28807*	-0.12115
		-	-	(0.003)	(0.850)
หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ	4.69	-	-	-	0.16692
		-	-	-	(0.486)
ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส	4.52	-	-	-	-
		-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการขาดงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน ปัจจุบัน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วย Dunnett's T3 พบว่า

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ กับ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย พฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28303

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ กับพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ย พฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28807

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานข้อที่ 1.6 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี พฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ให้ค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		S.D.	F	Sig.
		$\bar{X}$			
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ไม่เกิน 15,000	4.40	0.47	4.088	0.003
	15,001 – 30,000	4.34	0.45		
	30,001- 45,000	4.31	0.44		
	45,001 – 60,000	4.38	0.45		
	60,001 ขึ้นไป	4.58	0.41		
ด้านการขาดงาน	ไม่เกิน 15,000	4.44	0.47	1.995	0.095
	15,001 – 30,000	4.44	0.56		
	30,001- 45,000	4.37	0.62		
	45,001 – 60,000	4.62	0.51		
	60,001 ขึ้นไป	4.54	0.58		
ด้านการออกจากงาน	ไม่เกิน 15,000	4.02	0.56	0.947	0.437
	15,001 – 30,000	3.95	0.69		
	30,001- 45,000	3.83	0.66		
	45,001 – 60,000	4.00	0.82		
	60,001 ขึ้นไป	4.00	0.70		

ตาราง 24 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	ไม่เกิน 15,000	4.34	0.53	0.456	0.768
	15,001 – 30,000	4.30	0.52		
	30,001- 45,000	4.29	0.58		
	45,001 – 60,000	4.35	0.51		
	60,001 ขึ้นไป	4.39	0.51		

จากตาราง 24 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลใน ด้านการขาดงาน การออกจากงาน และ ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.095, 0.437 และ 0.768 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และ ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจะทำการทดสอบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดที่แตกต่างบ้าง

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของตำแหน่งงานปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต โดยการทดสอบ Least Significant Difference (LSD)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 15,001 ถึง 30,001 ถึง 45,001 ถึง 60,001 บาท				
		15,000 บาท	30,000 บาท	45,000 บาท	60,000 บาท	ขึ้นไป
		4.40	4.34	4.31	4.38	4.58
ต่ำกว่า 15,000บาท	4.40	-	0.05741	0.08235	0.01404	-0.18750
		-	(0.540)	(0.383)	(0.891)	(0.062)
15,001 ถึง 30,000 บาท	4.34	-	-	0.02495	-0.04337	-0.24491*
		-	-	(0.687)	(0.554)	(0.001)
30,001 ถึง 45,000 บาท	4.31	-	-	-	-0.06832	-0.26985*
		-	-	-	(0.357)	(0.000)
45,001 ถึง 60,000 บาท	4.38	-	-	-	-	-0.20154*
		-	-	-	-	(0.014)
60,001 บาท ขึ้นไป	4.58	-	-	-	-	-
		-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LEAST SIGNIFICANT DIFFERENCE (LSD) พบว่าพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท กับพนักงานประจำสาขา บมจ.ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ

0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24491

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท กับ พนักงานประจำสาขา บมจ.ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26985

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท กับ พนักงานประจำสาขา บมจ.ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 อธิบายได้ว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ทั้ง 2 กลุ่ม จะมีค่าเฉลี่ยในการมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20154

อายุนานปัจจุบัน

สมมติฐานข้อที่ 1.7 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุนานปัจจุบันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุนานปัจจุบันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุนานปัจจุบันแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์หาค่าสถิติของการทดสอบค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance: One-way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย ANOVA และหากค่าแปรปรวนของทุกกลุ่ม ไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าคู่เฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	อายุงาน	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
ด้านการเพิ่มผลผลิต	ไม่เกิน 10 ปี	4.36	0.47	0.969	0.407
	10-19 ปี	4.36	0.44		
	20-29 ปี	4.42	0.44		
	30 ปีขึ้นไป	4.49	0.45		
ด้านการขาดงาน	ไม่เกิน 10 ปี	4.44	0.54	0.267	0.849
	10-19 ปี	4.46	0.59		
	20-29 ปี	4.52	0.53		
	30 ปีขึ้นไป	4.46	0.70		
ด้านการออกจากงาน	ไม่เกิน 10 ปี	3.94	0.66	1.485	0.218
	10-19 ปี	3.92	0.69		
	20-29 ปี	3.87	0.74		

ตาราง 26 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	อายุงาน		S.D.	F	Sig.
		$\bar{X}$			
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	30 ปีขึ้นไป	4.16	0.72	1.954	0.121
	ไม่เกิน 10 ปี	4.30	.53		
	10-19 ปี	4.33	.55		
	20-29 ปี	4.26	.50		
	30 ปีขึ้นไป	4.51	.51		

จากตาราง 26 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และ ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยจำแนกตามอายุงานปัจจุบัน พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.407, 0.849, 0.218 และ 0.121 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุงานปัจจุบันแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และ ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแยกออกเป็นสมมติฐานย่อย 9 สมมติฐานดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H₁: ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 27 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ กับ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.290**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.247*	.002	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการออกจากงาน	360	.131*	.013	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.180**	.001	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 27 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.290 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.290 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.131 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กรมีค่า Probability เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.180 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กรจะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_1 : ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.359**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.115*	.030	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการออกจากงาน	360	.125*	.018	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.209**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 28 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.359 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของ

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.030 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.115 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.125 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.209 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้าเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_1 : ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.347**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.122*	.021	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการออกจากงาน	360	.125*	.017	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.244**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 29 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.347 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึง

พอใจของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.021 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.122 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน จะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.125 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงานจะมากขึ้นในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.244 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_1 : ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.355**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.063	.236	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการออกจากงาน	360	.097	.065	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.167**	.002	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 30 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า
0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านความ
มั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.355 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับ

ปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.236 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.065 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.167 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_a : ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.271**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.026	.628	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการออกจากงาน	360	.075	.156	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.168**	.001	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 31 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.271 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมี ความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.628 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.156 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.168 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้าน การเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.6 ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_a : ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม
กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.299**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.058	.274	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการออกจากงาน	360	.089	.091	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.160**	.002	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 32 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า
0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเสมอ
ภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย
ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.299 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้น
ในระดับต่ำ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.274 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน
หลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ไม่ม
ีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและ
ปริมณฑล ด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.091 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการออกจากงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.160 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.7 ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_a : ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านความปลอดภัย กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านความปลอดภัย				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.326**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.029	.577	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการออกจากงาน	360	.093	.077	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.173**	.001	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

จากตาราง 33 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.326 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความปลอดภัยเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.577 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านความปลอดภัยไม่มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการ
ออกจากการงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร
และปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่าปัจจัยด้านความปลอดภัย
มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยใน
กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมี
ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.173 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านความปลอดภัย เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ
สาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นใน
ระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.8 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ
พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_1 : ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson
product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ
ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสารกับพฤติกรรมการ
ทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.310**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

ตาราง 34 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการขาดงาน	360	.048	.368	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการออกจากงาน	360	.082	.120	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.220**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.310 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.368 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.120 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่าปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.220 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.9 ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

H_1 : ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านคุณค่าของงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการเพิ่มผลผลิต	360	.389**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน
ด้านการขาดงาน	360	.058	.273	ไม่มีความสัมพันธ์	-

ตาราง 35 (ต่อ)

พฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา	ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน				
	n	r	p	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
ด้านการออกจากงาน	360	.098	.064	ไม่มีความสัมพันธ์	-
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	360	.210**	.000	มีความสัมพันธ์	เดียวกัน

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.389 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านคุณค่าของงานเพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเพิ่มผลผลิต จะมากขึ้นในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.273 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการขาดงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน มีค่า Probability เท่ากับ 0.064 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่า ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการออกจากงาน

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร มีค่า Probability เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่น

คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_a) หมายความว่าปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.210 แสดงว่าตัวแปรสองตัวมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่อระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านคุณค่าของงาน เพิ่มขึ้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร จะมากขึ้นในระดับต่ำ



ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน อายุงานของพนักงาน ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีความแตกต่างกันมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน		
1.1.พนักงานประจำสาขา ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.1.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	T-test
1.1.2 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	T-test
1.1.3 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	T-test
1.1.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	T-test
1.2.พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.2.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.2.2 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.2.3 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.2.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.3.พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.3.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.3.2 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.3.3 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.3.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ ทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.4.พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.4.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.4.2 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.4.3 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.4.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.5.พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่าง กันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.5.1 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขาที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.5.2 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.5.3 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรม การทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.5.4 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.6.พนักงานประจำสาขา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.6.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน	เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.6.2 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.6.3 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.6.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไป ตามสมมติฐาน	F-test
1.7.พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน		
1.7.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.7.2 ด้านการขาดงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.7.3 ด้านการออกจากงาน พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
1.7.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตาม สมมติฐาน	F-test
2. เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน		
2.1 ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล	มี สมมติฐาน	
2.1.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1.2 ด้านการขาดงาน ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1.3 ด้านการออกจากงาน ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation
2.1.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	เป็นไปตาม สมมติฐาน	Pearson Correlation

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.2 ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล		
2.2.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.2.2 ด้านการขาดงาน	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.2.3 ด้านการออกจากงาน	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.2.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.3ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล		
2.3.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.3.2 ด้านการขาดงาน	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.3.3 ด้านการออกจกงาน	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมี	สมมติฐาน	Correlation
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา		
2.3.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมี	สมมติฐาน	Correlation
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา		
2.4 ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล		
2.4.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม	สมมติฐาน	Correlation
การทำงานของพนักงานประจำสาขา		
2.4.2 ด้านการขาดงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับ	สมมติฐาน	Correlation
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา		
2.4.3 ด้านการออกจกงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับ	สมมติฐาน	Correlation
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา		
2.4.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม	สมมติฐาน	Correlation
การทำงานของพนักงานประจำสาขา		
2.5ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานคร		
2.5.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ	สมมติฐาน	Correlation
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา		

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.5.2 ด้านการขาดงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.5.3 ด้านการออกจากงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.5.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.6 ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำ สาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและ ปริมณฑล		
2.6.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.6.2 ด้านการขาดงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.6.3 ด้านการออกจากงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.6.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.7 ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล		
2.7.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.7.2 ด้านการขาดงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.7.3 ด้านการออกจากงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.7.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.8 ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล		
2.8.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.8.2 ด้านการขาดงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation

ตาราง 36 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.8.3 ด้านการออกจากงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.8.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.9 ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล		
2.9.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.9.2 ด้านการขาดงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.9.3 ด้านการออกจากงาน	ไม่เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation
2.9.4 ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร	เป็นไปตาม	Pearson
ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา	สมมติฐาน	Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ต้องการทราบถึงปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อนำไปพัฒนางานแผนการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลกรในธนาคาร ให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานของธนาคารที่ดีขึ้นด้วย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้บริหารในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
3. เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่เหมาะสมกับพนักงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่จะเป็นประโยชน์ต่อธนาคาร

สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

1. พนักงานที่มีความแตกต่างด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน
2. เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านคุณค่าของงาน มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน สังกัดหน่วยงานสาขา ข อง บ มจ.ธนาคารกรุงไทย ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขาที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

5. พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกันในด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน

5.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13624

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25367

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.19808

5.2 ด้านการขาดงาน

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28303

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโส ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28807

3. พฤติกรรมการทำงานในด้านการออกจากงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การมีความคิดที่จะลาออกจากงานในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด การต้องการจะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่น และแม้จะมีโอกาสย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่น แต่ก็ยังจะทำงานกับธนาคารต่อไปอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงมาก

4. พฤติกรรมการทำงานในด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอุปกรณ์สำนักงาน การมีความเต็มใจและอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นปฏิบัติงาน และการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงมาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยทางด้านลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล แตกต่างกัน

1. พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

2. พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

3. พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

4. พนักงานประจำสาขาบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน

แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และ การประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาความดีความชอบของพนักงานมีความเป็นกลางและยุติธรรม อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

7. ด้านความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.01 เมื่อจำแนกด้านความปลอดภัยเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่ชัดเจน การทำให้พนักงานมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน และการจัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัยภายในที่ทำการสาขา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

8. ด้านการติดต่อสื่อสาร มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.06 เมื่อจำแนกด้านการติดต่อสื่อสารเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การได้รับข่าวสาร นโยบาย และแผนงานของธนาคารที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน การที่ผู้บริหารมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของพนักงาน และ การจัดระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายในและภายนอกธนาคารที่ทันสมัยให้แก่พนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

9. ด้านคุณค่าของงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.98 เมื่อจำแนกด้านคุณค่าของงานเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การสร้างความภาคภูมิใจในตำแหน่งหรืองานที่ได้รับมอบหมายแก่พนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบในงานที่เป็นงานที่สำคัญของธนาคาร และ ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของพนักงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า โดยเฉลี่ยแล้ว พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 โดยพิจารณาเป็นรายด้านของพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

1. พฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดเสมอ การมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการทำงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย การรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาเสมอ การประสานงานให้เสร็จเรียบร้อยไม่มีงานค้าง และการให้เวลากับการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาส่วนตัว อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงมาก

2. พฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน โดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า การหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานเสมอ เมื่อมีโอกาสดังกล่าว การขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น และทุกครั้งที่อยู่สัปดาห์หรือหนึ่งวัน จะตัดสินใจหยุดงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงมาก

1. ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.21 เมื่อจำแนกด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ ความตรงต่อเวลาในการจ่ายเงินเดือน และการจัดวันหยุดวันลาที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด สวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม และ ระบบเงินเดือนในอัตราที่เหมาะสม อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

2. ด้านด้านโอกาสความก้าวหน้า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.07 เมื่อจำแนกด้านโอกาสความก้าวหน้าเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ในการทำงาน การส่งเสริมพนักงานเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

3. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.22 เมื่อจำแนกด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน/ลูกน้องหัวหน้า และสามารถพูดคุยหรือกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด และการได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน และ การให้ความเป็นกันเองของผู้บังคับบัญชา อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

4. ด้านความมั่นคงในการทำงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.13 เมื่อจำแนกด้านความมั่นคงในการทำงานเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การที่ธนาคารมีชื่อเสียงที่ดีและมีความมั่นคงในการทำธุรกิจ และการเลิกจ้างพนักงานกระทำต่อเมื่อมีเหตุอันสมควรเท่านั้น อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด และการมีนโยบายการต่อสัญญาจ้างและการบรรจุพนักงานตามสัญญาจ้างอย่างชัดเจน และการโอนย้ายของพนักงานจะต้องได้รับความสมัครใจจากพนักงานก่อน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

5. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 3.98 เมื่อจำแนกด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การมีบรรยากาศในการทำงานภายในสาขา มีความเป็นมิตรและเป็นกันเอง อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด และการมีแสงสว่างในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานเพียงพอ การมีปริมาณงานเหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน การมีพื้นที่ภายในอาคารที่ทำการสาขามีความเป็นระเบียบสวยงาม การมีสภาพอากาศขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม และการมีเครื่องใช้สำนักงานภายในสาขาอย่างเพียงพออยู่ในเกณฑ์ระดับสูง

6. ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับเกณฑ์สูง โดยมีค่าเฉลี่ยเป็น 4.13 เมื่อจำแนกด้านความเสมอภาคและความยุติธรรมเป็นรายข้อตามลำดับได้ดังนี้ การมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในการทำงาน การที่ผู้บริหารมีความเป็นกลางไม่เห็น

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของพนักงาน

สามารถอธิบายลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 360 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 37.5 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.2 รองลงมามีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0 อายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.4 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมามีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 46.1 และมีสถานภาพหย่าหรือม่าย มีจำนวนน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 5.6 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาเป็นระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 13.1 และ การศึกษิต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 6.9 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่โดยคิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมาเป็นตำแหน่งเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 28.9 ตำแหน่งหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ คิดเป็นร้อยละ 18.3 และตำแหน่งผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส คิดเป็นร้อยละ 11.1 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 30.0 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.3 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 17.8 พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 45,001-60,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.8 และ พนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานปัจจุบันอยู่ระหว่าง 10-19 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.4 รองลงมามีอายุงานปัจจุบันไม่เกิน 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.1 พนักงานที่มีอายุงานปัจจุบันระหว่าง 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีอายุงานปัจจุบันเกินกว่า 30 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 10.3 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 และสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจเป็นรายได้ตามลำดับดังนี้

2.แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 360 คน โดยขอจดหมายจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยัง บมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยติดต่อผู้จัดการสาขาและพนักงานสาขาเพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองและนำไปแจกให้กับพนักงานที่ได้จากการสุ่ม โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม

การจัดทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และประมวลผลข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 15.0 ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะประชากรศาสตร์ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

2. วิเคราะห์ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. วิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมในการทำงาน พนักงาน ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

4. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย โดยแบ่งออกเป็น

4.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดลอง t-test

4.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One way Analysis of Variance

4.3 วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้ค่าสถิติสหพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างขึ้นเพื่อศึกษาถึง ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยลักษณะของคำถามเป็นแบบปลายปิด (Close response question) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 7 คำถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อบ้างปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยแบ่งเป็นเครื่องมือ 9 เครื่องมือ ดังนี้ ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านคุณค่าของงาน จำนวน 33 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยแบ่งออกเป็นพฤติกรรมของพนักงาน 4 ด้าน ดังนี้ การเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน การขาดงาน การออกจากงาน และ พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีของธนาคาร จำนวน 14 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นการให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็น และเป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1.ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ดังนี้

- 1.1 การหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต
- 1.2 หนังสือนิตยสารต่างๆ
- 1.3 หนังสือทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นที่จะศึกษาพฤติกรรมของพนักงาน สังกัดหน่วยงานสาขาของ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีต่อเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่พนักงาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 2,982 คน) ฝ่ายการพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย: ข้อมูล ณ วันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ.2551.) เป็นประชากรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสาขาในสังกัดกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรที่แน่ชัดและมีลักษณะเฉพาะเจาะจง จากสูตรของยามาเน่ (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543: 88) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น %95 ความ ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างคำนวณจากพนักงานจำนวน 2,982 คน จะได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 332 ตัวอย่าง และบวกเพิ่มจำนวน 18 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาด ดังนั้นจึงได้กลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้นจำนวน 360 ตัวอย่าง

ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling) โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 แบ่งสาขาของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในเขตนครหลวง 1 และ นครหลวง 2 ออกเป็น 18 เขต ตามเกณฑ์การแบ่งสาขาในสังกัดเขตนครหลวง ของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย

ขั้นที่ 2 ใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จับสลากเลือกสาขา จำนวน 4 สาขา เพื่อเป็น เพื่อเป็นตัวแทนกลุ่มของสำนักงานเขตของธนาคาร

ขั้นที่ 3 ใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) กำหนดตัวอย่างในแต่ละเขต ในจำนวนเท่าๆกัน ได้กลุ่มตัวอย่างจากแต่ละเขตเท่ากับ 20 ตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในสาขาที่เป็นตัวแทนของแต่ละเขตสาขาละ 5 ตัวอย่าง รวมจำนวนตัวอย่างเท่ากับ 360 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 4 ทำการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่เป็นตัวแทนหรือเป็นกลุ่มตัวอย่างของประชากรของธนาคาร โดยใช้การสอบถามหรือการเก็บข้อมูลด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling)

6. พนักงานประจำสาขามจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกันในด้านการออกจากงาน ด้านการขาดงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขา ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต

6.1 ด้านการเพิ่มผลผลิต

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24491

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26985

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างของค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20154

7. พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานประจำสาขาที่มีอายุงานในปัจจุบันแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และ ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน ด้านการออกจากงาน และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ส่วนปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และปัจจัยด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ และปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านความปลอดภัย มีระดับดีขึ้นจะมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวม สูงขึ้น

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

จากการศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีประเด็นที่นำมาอภิปรายดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41-50 ปี มีสถานภาพโสด มีระดับการศึกษาปัจจุบันในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันคือระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท และมีอายุงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10 – 19 ปี

2. จากการศึกษปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จาก 9 ปัจจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ในการทำงานโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยจำแนกเป็นปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และ ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด ส่วนปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

ด้าน ความมั่นคงในการทำงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านโอกาสการก้าวหน้า ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความปลอดภัย ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และ ด้านคุณค่าของงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moore และ Burne (1956) ที่กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานนั้นประกอบไปด้วย รายได้ สวัสดิการในหน่วยงาน ความเป็นมิตรและความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน การติดต่อสื่อสารอย่างเพียงพอ ความมั่นคงในการทำงาน โอกาสในการก้าวหน้า และความเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน เป็นต้น ดังนั้นเพื่อสร้างความกระตือรือร้นในการทำงาน ผู้บริหารจะต้องหาทางตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด เช่น การตอบสนองความต้องการด้านร่างกายก็ให้ผลตอบแทนการปฏิบัติเป็นเงิน ด้านความมั่นคงปลอดภัย โดยจัดให้มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านความต้องการทางสังคมหรือความรู้สึกเป็นเจ้าของ ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติ เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมทำให้เกิดความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ให้ความสนใจเอาใจใส่ ด้านความต้องการการยอมรับนับถือ โดยการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และความต้องการความสำเร็จ โดยการให้มีส่วนร่วมในการบริหาร ให้ได้แสดงความคิดเห็น และยอมรับในความคิดเห็นเพื่อปรับปรุงพัฒนางาน

3. จากการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จากพฤติกรรม 4 ด้าน พบว่ามีพฤติกรรมในการทำงานในภาพรวมของทุกด้านอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด โดยจำแนกออกพิจารณาเป็นรายด้านคือ พฤติกรรมในด้านของการขาดงาน พฤติกรรมในด้านของการเพิ่มผลผลิต และพฤติกรรมในการดำเนินการเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กร อยู่ในเกณฑ์ระดับสูงที่สุด และพฤติกรรมในด้านของการออกจากงาน อยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ผลที่ได้รับจากการวิจัยในส่วนนี้ อาจไม่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจข้างต้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการตอบแบบสอบถามนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอาจใช้หลักในการตอบโดยการพิจารณาคำถามเป็นรายข้อเท่านั้น โดยมิได้ให้ความสำคัญ หรือให้ความสอดคล้องกับคำถามในข้อที่ผ่านมาก่อนหน้า และเป็นการใช้ความรู้สึกของตนในขณะที่อ่านคำถามในแต่ละข้อแล้วทำการตอบ ดังนั้นแม้ว่าพนักงานจะมีความพอใจ ในปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานในเกณฑ์ระดับสูงหรือสูงที่สุดก็ตาม แต่ในบางส่วนเมื่อพนักงานมีความรู้สึกเบื่อหน่าย หรือเหน็ดเหนื่อย จากการทำงาน ก็จะมีความคิดในการแสดงพฤติกรรมลักษณะของการหลีกเลี่ยงการทำงานเมื่อมีโอกาส หรือมีความต้องการที่จะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่น สอดคล้องกับ จิตวิทยาเพื่อความสุขในการดำรงชีวิต ของ สุชา จันทร์อม. (2524) กล่าวว่า การขาดงาน การลาออกจากงาน หรือ การโยกย้ายแม้ว่าองค์กรจะจัดสวัสดิการไว้ให้ หรือได้รับเงินเดือนค่าจ้างอย่างเป็นธรรม รวมทั้งสภาพแวดล้อมการทำงานได้จัดไว้อย่างดีแล้วก็ตาม แต่ยังมีคนขาดงาน ลาออก หรือขอโยกย้ายมากๆ ก็มีความเป็นไปได้ ซึ่ง

อาจพอจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงระดับขวัญของผู้ปฏิบัติงานว่าได้มีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติเสียแล้ว จึงควร
จะวิเคราะห์หว่าอะไรเป็นเหตุที่ทำให้ขวัญลดลงไปและจะหาทางแก้ไขปรับปรุงบำรุงขวัญอย่างไรต่อไป

4. จากการศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา
ตำแหน่งงานปัจจุบัน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน
ของ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดย

4.1 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน
ที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาณี กลิ่นหอม. (2545) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความ
ผูกพันขององค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ กล่าวว่า พนักงานที่มี
เพศแตกต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.2 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่
แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะพนักงานทุกคนต่างทำงานด้วยความเต็มใจ และให้ความร่วมมือที่จะปฏิบัติงาน
ตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ปัจจัยที่มี
ต่อความผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริษัทซีเมนต์ จำกัด ของ พงศกร เผ่าไพจิตร.
(2546) พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ
ทำงานที่ไม่แตกต่างกันโดยพบว่า สอดคล้องกับงานวิจัย ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมและความจงรักภักดีของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่
ของ สุทิสรา แจ็กสกุล. (2548) พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพต่างกัน จะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ ไม่แตกต่างกัน

4.4 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรม
การทำงานที่ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงาน การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักพหุโยธิน กรุงเทพมหานคร ของ นเรศ ภูโคกสูง. (2541) กล่าวว่าระดับ
การศึกษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานไม่แตกต่างกัน

4.5 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานปัจจุบันแตกต่างกันมี
พฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงาน
ในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า
พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ
พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มี
ค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.
ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส และพนักงาน

ประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส

พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ และพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับเจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับ ปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ของ คมสันต์ วัฒนบารมี. (2546) กล่าวว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานสูงกว่าจะมีพฤติกรรมในการทำงานในระดับที่สูงกว่าด้วย และยังสอดคล้องกับทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs Theory) ที่กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ การยกย่อง ยอมรับนับถือ หรือมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status needs) เป็นความต้องการที่ประกอบด้วย ความมั่นใจในตนเอง ความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวเอง รวมทั้งต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของผู้อื่น อยากให้บุคคลอื่นสรรเสริญนับถือ เช่นการมีตำแหน่งสูงๆ เป็นต้น

4.6 พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป และ พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมในการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิต น้อยกว่า พนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาท ขึ้นไป

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านขวัญกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ของ คมสันต์ วัฒนบารมี. (2546) กล่าวว่า พนักงานที่มีรายได้แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกัน ซึ่งพนักงานที่มีรายได้มากและมีความพึงพอใจในรายได้ของตน จะมีพฤติกรรมในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีรายได้

ต่ำกว่า ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับการให้ค่าจ้างค่าตอบแทนแก่พนักงานประจำสาขาให้มีความเหมาะสม และสามารถใช้ในการเพิ่มค่าจ้างค่าตอบแทนเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานให้กับธนาคารได้มากขึ้น

4.7 อายุงานในปัจจุบันของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน

5. จากการศึกษาปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านรายได้ ผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านคุณค่าของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านการเพิ่มผลผลิต และด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร โดยสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยในด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทยในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับดีขึ้น จะส่งผลทำให้พฤติกรรมในการทำงานในด้านต่างๆ ของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับทฤษฎีของเฮอริซเบิร์ก ที่ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจในการทำงานของมนุษย์ พบว่า มีปัจจัยอยู่ 2 ประการ ที่มีผลสำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์ คือ ปัจจัยจูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ทำ เป็นตัวกระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กร การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคล ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ คุณค่าของงาน ความก้าวหน้า เป็นต้น และอีกปัจจัยหนึ่งคือ ปัจจัยอนามัย ซึ่งเป็นปัจจัยที่คำจูงใจแรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ได้แก่ เงินเดือนและการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการก้าวหน้า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพการทำงาน และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นหาพนักงานมีระดับของขวัญและกำลังใจดี จะสะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมในการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์ของธนาคารร่วมกัน

ส่วนปัจจัยเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ด้านความปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสาร และ ด้านคุณค่าของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ในด้านของการขาดงานและด้านการออกจากงาน โดยสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยในด้านเครื่องมือในการเสริมสร้าง

ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีระดับดีขึ้นหรือต่ำลงก็ตาม ก็จะไม่ส่งผลทำให้พฤติกรรมในการทำงานในด้านของการขาดงาน และด้านการออกจากงานของพนักงานสูงขึ้นหรือต่ำลง ตามไปด้วย ทำให้เห็นว่า แม้ว่าจะระดับของความพึงพอใจที่มีต่อบัณฑิตด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา จะมีอยู่ในระดับสูงหรือสูงที่สุดก็ตาม แต่ก็ไม่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจลาออกหรือขาดงานของพนักงานทั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาข้อมูลจากเหตุผลในการลาออกของพนักงานของบมจ.ธนาคารกรุงไทย โดยศึกษาจากหนังสือคำสั่งอนุมัติให้พนักงานออกจากงานธนาคาร พบว่า เหตุผลส่วนใหญ่ระบุว่าพนักงานขอลาออกเนื่องจาก การขอไปศึกษาต่อ ทำธุรกิจส่วนตัว หรือ ไปต่างประเทศเป็นต้น ดังนั้นแม้ว่าธนาคารจะมีเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่สามารถทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากเพียงใดก็ตาม แต่การตัดสินใจในการออกจากงานหรือการขาดงานนั้นก็ยังขึ้นอยู่กับเหตุผลส่วนตัวของพนักงานแต่ละรายทั้งสิ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

จากการศึกษา บัณฑิตด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า เมื่อปัจจัยในด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานประจำสาขา มีระดับความพึงพอใจดีขึ้น จะส่งผลทำให้พฤติกรรมในการทำงานในภาพรวมของพนักงานสูงขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นผู้บริหารของธนาคารสามารถนำปัจจัยด้านเครื่องมือทั้ง 9 ด้าน นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริหารบุคลากรในธนาคาร โดยการสร้างและเพิ่มระดับความพึงพอใจที่ดีขึ้นให้แก่พนักงาน เพื่อให้มีพฤติกรรมในการทำงานที่สูงขึ้นอันจะส่งผลให้ธนาคารสามารถดำเนินกิจการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของธนาคารได้ ดังนี้

1.ด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ การพัฒนาระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสม เป็นส่วนสำคัญยิ่งในกระบวนการจัดการทรัพยากรมนุษย์ เพราะเป็นส่วนที่จะสามารถดึงดูดใจ และรักษาพนักงานให้ปฏิบัติงานให้บรรลุตามพันธกิจและเป้าหมายของธนาคารได้ และมีผลกระทบต่อการดำเนินกลยุทธ์ของธนาคารด้วย ดังนั้นในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้แก่พนักงานนั้น ธนาคารควรพิจารณารายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการตามหลักเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนดไว้อย่างเป็นธรรม เช่น การพิจารณาตามหลักเกณฑ์ความสามารถของพนักงาน การพิจารณาตามผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เป็นต้น นอกจากนี้ธนาคารควรพิจารณาจัดสวัสดิการที่จำเป็นในด้านต่างๆที่เพียงพอให้แก่พนักงานเช่นการกำหนดวันลาพิเศษที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด การกำหนดอัตราค่าทำงานล่วงเวลา หรืออัตราค่าทำงานในวันหยุด สำหรับพนักงานที่มาทำงานให้ใน

วันหยุดหรือพนักงานที่ทำงานในช่วงที่เกินเวลาการทำงานปกติ การจัดสวัสดิการสถานที่พักตากอากาศให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ ทัวถิ่น และยุติธรรม เป็นต้น

2.ด้านโอกาสในการก้าวหน้า เมื่อพนักงานทุกคนต้องการความก้าวหน้า ต้องการอาชีพที่ดีกว่าเดิม ยิ่งคนที่มีความรู้มีคุณวุฒิ หรือมีการศึกษาก็ยิ่งต้องการโอกาสในความก้าวหน้าในงานของตนมาก ความเติบโตก้าวหน้านี้นอกจากความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นจากตำแหน่งงานแล้ว ยังรวมถึงความรู้และประสบการณ์ที่มากขึ้น ดังนั้นธนาคารในฐานะของนายจ้างควรจะต้องเปิดให้พนักงานทุกคนมีโอกาสเพิ่มเติมสมรรถนะของแต่ละบุคคลโดยเริ่มต้นจากการกระตุ้นให้สนใจให้พนักงานทุกคนมองเห็นความสำคัญของการเพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ ความเติบโตและก้าวหน้าในงานอาชีพที่มีต่อตัวเขาเองและครอบครัว การได้มีโอกาสฝึกอบรม การประชุมสัมมนาที่จัดขึ้นเองในหน่วยงาน หรือการได้ไปหาประสบการณ์ เช่น การไปดูงานในหน่วยงานอื่น ตลอดจนการให้โอกาสในการศึกษาต่อทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องการ

3.ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน โดยการสร้างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานใน โดยให้แต่ละคนได้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งในธนาคาร มีความสนใจในเรื่องเดียวกันกับพนักงานคนอื่นๆ และพร้อมที่จะทำกิจกรรมต่างๆร่วมกัน รวมไปถึงการสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องเป็นความสัมพันธ์บนพื้นฐานแห่งความเคารพซึ่งกันและกัน เพราะมนุษย์ต้องการความเห็นอกเห็นใจกัน และขีดจำกัดความอดทน ไม่ก้าวล่วงงานที่ได้รับมอบหมายจนเกิดควรจนก่อให้เกิดความไม่เชื่อมั่นในตนเอง และมีหลักการทำงานที่แน่นอน วางตนเป็นกลาง สามารถประสานประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาและขององค์กรได้เสมอ วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงานได้แก่ การจัดให้มีกิจกรรมสัมพันธ์ภายในสาขา เช่น การจัดสัมมนาท่องเที่ยวต่างจังหวัด การจัดกิจกรรมเลี้ยงสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆ ได้แก่ ปีใหม่ วันเกิด อย่างสม่ำเสมอ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีกิจกรรมทางสันทนาการร่วมกัน ได้ดูแล ถ้อยทีถ้อยอาศัยกันมากขึ้น

4.ด้านความมั่นคงในการทำงาน เนื่องจากพนักงานอาจจะมี ความหวาดกลัวบางสิ่งบางอย่างอยู่ในจิตใจ เช่น การกลัวต่อการถูกเลิกจ้าง ความกลัวที่เกิดจากการโอนย้ายที่ไม่ได้เกิดจากความสมัครใจของตัวพนักงานเอง สิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างยิ่ง ดังนั้นธนาคารจึงต้องสร้างให้เกิดความมั่นใจแก่พนักงาน เพื่อเป็นประกันได้ว่าพนักงานจะได้รับการปฏิบัติที่ดีจากธนาคาร และสามารถจะปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนต่อไปได้โดยจะไม่ถูกเลิกจ้างหรือถูกโอนย้ายสาขาโดยที่ตนไม่สมัครใจ โดยการสรรหาหลักประกันความปลอดภัย และการมีมาตรฐานในการใช้ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากการเลิกจ้างอย่างเป็นมาตรฐานชัดเจน รวมไปถึงการกำหนดระบบในการโอนย้ายสาขาของพนักงาน จะต้องไปเป็นการโอนย้ายสาขาที่อยู่ภายในขอบเขตความสามารถ

ในการเดินทางของพนักงานแต่ละบุคคล เช่น จะต้องไม่อยู่ไกลจากที่พักอาศัยในปัจจุบันมากเกินไป จะต้องไม่เป็นการโอนย้ายข้ามหน่วยงานหลักที่พนักงานสังกัดอยู่ ทั้งนี้โดยประการสำคัญ จะต้องได้รับการยินยอมและเห็นชอบจากตัวพนักงานก่อนทุกครั้งเสมอ ดังนั้นการกำหนดแนวทางเหล่านี้ไว้อย่างชัดเจน จะสามารถบรรเทาความวิตกกังวลใจและเพิ่มขวัญและกำลังใจได้ทางหนึ่ง

5.ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน จากในงานวิจัยหลายงานพบว่า สภาพการทำงาน มีอิทธิพลต่อร่างกายและจิตใจของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน และมีส่วนเสริมขวัญกำลังใจและทำลายขวัญและกำลังใจเป็นอย่างยิ่ง การจัดสภาพการทำงานที่ดี เช่น สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ ไร้เสียงรบกวน ไม่ร้อนอบอ้าว เป็นต้น ทำให้พนักงานเกิดความสบายใจ ขวัญกำลังใจของพนักงานจะดี แต่ถ้าการจัดสภาพการทำงานไร้ระเบียบ ขาดสิ่งจูงใจ ขาดความสะอาด ขาดความสวยงาม พนักงานก็จะขาดความตั้งใจในการทำงาน อันเป็นการทำลายขวัญ กำลังใจ ให้หมดสิ้นไปด้วย ดังนั้นจากการที่ปัจจุบันธนาคารมีนโยบายในการปรับปรุงที่ทำการสาขารูปแบบใหม่ ให้มีความสวยงาม สะอาด เป็นสัดส่วนและมีระเบียบ ให้สามารถแข่งขันได้กับธนาคารคู่แข่งนั้น ธนาคารจึงควรเร่งปรับปรุงพื้นที่ทำการตามนโยบายดังกล่าว โดยเฉพาะสาขาในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล เพื่อให้ธนาคารสามารถมีศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างทัดเทียม เพราะการที่สาขาทำการมีสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่ดี เช่น สถานที่สะอาด เรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ นั้น มีผลทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงานที่สูงขึ้นด้วย

6.ด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ในโลกปัจจุบันแม้ว่าคนเราจะเห็นประโยชน์ส่วนตนสำคัญกว่าส่วนรวม เข้าข้างตนเองมากกว่าผู้อื่นก็ตาม แต่ก็ไม่ต้องการเห็นความไม่เป็นธรรมเกิดขึ้นกับตัวเอง พนักงานทุกคนจึงหวังจะเห็นความเป็นธรรมให้เกิดขึ้นภายในหน่วยงานของตน โดยเฉพาะในเครื่องของการบรรจุและแต่งตั้ง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบใน และการพิจารณาข้อขัดแย้งและข้อพิพาทตลอดจนการบริหารจัดการทั่วไป พนักงานทุกคนต้องการความชัดเจน และความเสมอต้นเสมอปลาย หากมีการใช้อารมณ์และความพอใจส่วนตัวของผู้บริหารหรือผู้มีส่วนในการพิจารณาตัดสิน มากกว่าการยึดมั่นในนโยบายและหลักการแล้ว พนักงานก็จะเกิดความไม่แน่ใจ และจะส่งผลให้ขวัญและกำลังใจจะต่ำ มีความวิตกกังวลใจ บรรยากาศในการทำงานและสัมพันธภาพระหว่างผู้ร่วมงานจะเกิดปัญหาอย่างมาก ดังนั้นสิ่งสำคัญคือ ผู้บริหารหรือหัวหน้าหน่วยงาน รวมถึงผู้ที่ทำหน้าที่ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน จำเป็นจะต้องวางตัวให้เป็นกลาง ให้ความเป็นธรรมแก่ทุกคนทุกฝ่ายในหน่วยงานของตน และประการสำคัญในส่วนของผู้บริหารบุคคลและองค์กรจะต้องมีการสร้างระเบียบ วิธีการ และหลักเกณฑ์ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้มีความชัดเจน เป็นกลาง และสามารถเปิดเผยข้อมูลพร้อมเหตุผลในการประเมิน ให้แก่พนักงานผู้ถูกประเมินได้รับทราบถึงสาเหตุ

และผลของการประเมินนั้นได้ เพื่อให้พนักงานสามารถทราบถึงจุดบกพร่องของตนและนำกลับไปปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งธนาคารควรเปิดช่องทางในการร้องทุกข์ ถึงความไม่เหมาะสมที่เกิดจากการไม่ได้รับความเสมอภาคและความไม่ยุติธรรมจากหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานแต่ละคนสามารถดำเนินการได้ หากไม่ได้รับความเป็นธรรม ดังนั้นการสร้างเครื่องมือหรือกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานจึงเป็นกลไกที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของธนาคารและจะเป็นแนวทางเสริมขวัญให้แก่พนักงาน เนื่องจากการกำหนดมาตรฐานในการวัดผลงานจะเป็นหลักประกันของความยุติธรรมให้พนักงาน

7.ด้านความปลอดภัย ในการปฏิบัติงานธนาคาร สิ่งที่ต้องคำนึงถึงเสมอ คือความปลอดภัย เพราะธนาคารเป็นสถานที่ซึ่งมีความเสี่ยงสูงในการทำงาน หากการมีระบบการป้องกันภัยที่ไม่รัดกุมเพียงพอก็จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งพนักงานผู้ปฏิบัติงาน และลูกค้า นอกจากนี้ภัยที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานส่วนหนึ่งมักจะเกิดจากความประมาท หรือการเจตนาจงใจกระทำความผิดของพนักงานผู้ปฏิบัติงานเอง เช่น การทุจริต เงินขาด-เกินบัญชี เป็นต้น ดังนั้นธนาคารจึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องของความปลอดภัยอย่างยิ่ง เพราะหากเกิดความเสียหายไม่ว่าจะเกิดในรูปแบบใด ย่อมส่งผลเสียต่อชื่อเสียงของธนาคารด้วย ข้อเสนอแนะในด้านของความปลอดภัยเช่น มีการฝึกซ้อมพนักงานในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉิน เช่น กรณีไฟไหม้ที่ทำการสาขา กรณีการเกิดการปล้นธนาคาร กรณีการฉ้อโกงจากการปลอมแปลงเอกสาร เพื่อให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานพร้อมรับกับสถานการณ์ที่จะเกิดขึ้น และสามารถแก้ไขสถานการณ์นั้นได้ นอกจากนี้ในด้านความปลอดภัยที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารควรจัดผู้ตรวจสอบของธนาคารทำการตรวจสอบการทำงานของพนักงานสาขาทุกๆ 6 เดือน เพื่อดูความถูกต้องทางบัญชี และวิธีการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบวิธีปฏิบัติของธนาคาร และป้องกันการทุจริตที่อาจจะเกิดขึ้นได้

8.ด้านการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารเป็นเรื่องหนึ่งที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน หากการติดต่อสื่อสารภายในธนาคารเป็นไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพจะก่อให้เกิดปัญหามากมาย ดังนั้นการจัดระบบการสื่อสารภายในองค์กรเพื่อให้ข่าวสารต่างๆไปถึงพนักงานด้วยความรวดเร็วถูกต้องจึงเป็นเรื่องที่ธนาคารจะต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะข่าวสารที่เกิดขึ้นภายในธนาคารไม่ว่าจะเป็นเรื่องใหญ่ๆ เช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบาย กฎระเบียบ แนวปฏิบัติ ไปจนถึงเรื่องเหตุการณ์เล็กๆน้อยๆที่เกิดขึ้นภายในธนาคารล้วนมีความสำคัญที่จะต้องทำให้พนักงานเข้าใจอย่างถูกต้อง มิเช่นนั้นจะก่อให้เกิดข่าวลือที่เบี่ยงเบนไปในทางที่ผิด ซึ่งนำไปสู่การทำลายขวัญและกำลังใจของพนักงาน ดังนั้นการจัดระบบการติดต่อสื่อสารภายในธนาคาร จึงจำเป็นต้องให้พนักงานรับรู้ข้อมูลข่าวสารทั้งที่เกี่ยวกับงาน เกี่ยวกับหน่วยงาน เพื่อนร่วมงาน สิทธิประโยชน์ ข่าวสารทั้งภายในและภายนอกธนาคาร สารประโยชน์ และความบันเทิง ให้ครอบคลุมในทุกด้านและจะต้องเป็นข้อมูลที่ได้รับการปรับปรุงให้ทันต่อสถานการณ์อยู่เสมอ นอกจากนี้ควรเปิดช่องทางรับความคิดเห็นหรือคำแนะนำในด้านต่างๆของการดำเนินงาน และการบริหาร

จากพนักงาน เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานและสัมผัสกับกลุ่มลูกค้าโดยตรง เพื่อให้ธนาคารสามารถกำหนดแนวทางในการปฏิบัติ และกลยุทธ์ในด้านต่างๆได้อย่างเหมาะสมและใช้งานได้จริง

9.ด้านคุณค่าของงาน พนักงานทุกคนในธนาคารต่างก็ต้องการความภาคภูมิใจในศักดิ์ศรีและความสามารถของตนเอง โดยเฉพาะคนที่มีการศึกษาสูง มักจะตระหนักว่าค่าของคนอยู่ที่ผลของงาน และผลงานนั้นจะต้องเป็นประโยชน์ไม่ใช่สำหรับตนเองหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง แต่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนหรือส่วนรวม ซึ่งจะทำให้ความภาคภูมิใจมีมากขึ้นเป็นลำดับของความรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์นั้น หัวหน้างานมีส่วนสำคัญที่จะต้องช่วยชี้ให้พนักงานแต่ละคนมองเห็นคุณค่าของคน ว่ามีอยู่แล้วอย่างไร มีคุณค่าหรือเป็นประโยชน์อย่างไร โดยการทำให้พนักงานมีความรู้สึกกว้างงานที่ตนปฏิบัติและรับผิดชอบนั้นเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย มีความสำคัญยิ่งต่อการดำเนินงานของธนาคาร ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและเห็นคุณค่าของงานที่ทำ เช่น การให้คำชมเชยในผลสำเร็จของงาน การอธิบายให้พนักงานรับทราบถึงประโยชน์และคุณค่าของงานที่ได้รับมอบหมาย การให้พนักงานทำงานตามความรู้ความสามารถหรือความชำนาญอันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จได้มากขึ้น การสร้างลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ โดยการขยายงานหรือเพิ่มขอบเขตของงานให้กว้างขึ้น การส่งเสริมให้มีความก้าวหน้าในงานและเสริมสร้างโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

10. ในส่วนของพฤติกรรมการทำงาน พบว่าแม้ว่าพนักงานจะมีความพึงพอใจและมีขวัญและกำลังใจที่ดีจากปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน และเกิดประสิทธิภาพในการทำงานก็ตาม แต่ก็ยังมีระดับของความต้องการในการขาดงาน การออกจากงาน หรือการโอนย้ายสาขาอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากความรู้สึกบางส่วนของพนักงานที่เกิดความเบื่อหน่ายในงาน เพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน หรืออาจเนื่องมาจากความเหนื่อยล้าจากการเดินทางในการทำงาน ดังนั้นธนาคารในฐานะนายจ้าง จึงควรให้ความสำคัญกับเรื่องนี้ เพราะจะมีผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานในอนาคต

จากการศึกษาถึงปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา ของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลในด้านต่างๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านรายได้ผลตอบแทนและสวัสดิการ ปัจจัยด้านโอกาสการก้าวหน้า ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความเสมอภาคและความยุติธรรม ปัจจัยด้านความปลอดภัย ปัจจัยด้านการติดต่อสื่อสาร และ ปัจจัยด้านคุณค่าของงาน นั้น ล้วนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทั้งสิ้น ปัจจัยเหล่านี้จะมีผลต่อการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานสูงและส่งผลให้พนักงานมีอัตราการขาดงานและความต้องการในการออกจากงานน้อยลง พนักงาน

มีความมุ่งมั่นในการทำงานมากขึ้น สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานอันส่งผลให้เกิดประสิทธิผลที่เป็นไปตามเป้าหมายที่ธนาคารวางไว้ตามนโยบายการบริหารงานของธนาคาร

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งนี้มีผลของการวิจัยในส่วนของพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงถึงสูงที่สุด โดยเฉพาะในส่วนของพฤติกรรมการขาดงานและการออกจากงาน จึงควรศึกษาว่ามีปัจจัยใดที่ทำให้พฤติกรรมในส่วนดังกล่าวอยู่ในเกณฑ์ระดับสูง ทั้งที่จากการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานมีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับสูงก็ตาม

2. ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะในปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา บมจ. ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล เท่านั้น จึงควรมีการศึกษาโดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทยในภาพรวมทั่วประเทศ เพื่อศึกษาในภาพกว้างของธนาคารและสามารถนำผลการวิจัยและแนวคิดไปศึกษาต่อให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรในภาพรวมต่อไป



บรรณานุกรม

- กฤษฎณา ศักดิ์ศรี. (2534). มนุษยสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: รวมสาส์น.
- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2550). สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา เหมะธรร. (2542). การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน). ปริญญาโท กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- คมสันต์ วัฒนบารมี. (2546). ปัจจัยทางด้านขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จิรศักดิ์ สอนทรัพย์. (2549). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไปรษณีย์ไทย จำกัด จังหวัดลพบุรี สระบุรี และพระนครศรีอยุธยา. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). ลพบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2550). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. นนทบุรี: ไทเนรมิตกิจอินเตอร์ โปรเกรสซิฟ.
- ณตยา บุญเกิด. (2548). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาสอินดัสตรี จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นพ ศรัญญานาค. (2545). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นวัตกรรม. (2551). ทฤษฎีการเสริมแรง. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2551, จาก http://www.nawattakum.org/link/Motivation_by_1.
- นเรศ ภูโคกสูง. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สำนักพลโยธิน กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2543). สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เรือนแก้วการพิมพ์.

- บุศรา เตียรณบรรจง. (2546). แรงจูงใจที่มีผลต่อขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาลโรงพยาบาล
สิงห์บุรี. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนคริน
ทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2544?). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พรพรรณ อนันทรารวัน. (2548). ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจกับขวัญและกำลังใจในการ
ปฏิบัติงานของพนักงานโรงพยาบาลกล้วยน้ำไท. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศกร เผ่าไพโรจน์. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงาน
บริษัทซีเมนต์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มธุรส แซกรัมย์. (2547). ทักษะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานกรณีศึกษา บริษัท การ์
เด็นวิทาร์เวอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2551). พฤติกรรมและการจูงใจ. สืบค้นเมื่อ 17 พฤษภาคม 2551, จาก
http://www.ba.cmu.ac.th/e_learning/courses/703408/document/.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2545). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อักษรา
พิพัฒน์.
- สร้อยตระกูล (ตียานนท์) อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์.
กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชา จันทรโสม. (2524). จิตวิทยาเพื่อความสุขในการดำรงชีวิต. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาการพิมพ์
- สุทิดา แจ็กสกุล. (2548). ขวัญในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมและความจงรักภักดีของ
พนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อาคม ฉันทเจริญโชค. (2546). ขวัญและกำลังใจของพนักงานฝ่ายผลิต บริษัท ซีฟลัส อินเตอร์
เนชั่นแนล จำกัด. วิทยานิพนธ์ (รป.ม.). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่าย
เอกสาร.
- โนวาเอกซ์. (2551). แรงจูงใจ (Motives). สืบค้นเมื่อ 16 พฤษภาคม 2551, จาก
<http://www.novabizz.com/NovaAce/Motives.htm>.
- Burke, J. (2001). *Morale of the Personnel*. New Jersey: Prentice Hill.

Keenith Davis. (1981). *Human Relations at work*. New York: McGraw-Hill Book Company.

Maslow, Abraham. (1993). *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row.

Moore. David G. Burns, Rebert K. (1956). *New Good Morale. Factory Management and Maintenance*. (1956, February). New York: Hold, Rinchart & Winsen.Inc.

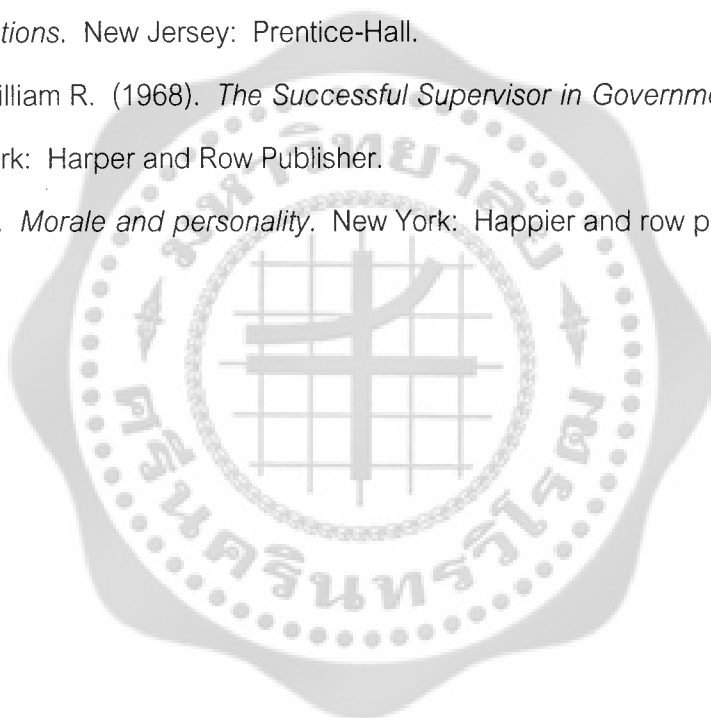
Robbins, Stephen P.; & Coulter, Mary. (1999). *Management*, 6 th ed. New Jersey: Prentise Hall.

Stephen P. Robbins; Coulter, Mary. (2550). *การจัดการและพฤติกรรมองค์การ*. แปลโดย วิรัช สงวนวงษ์วาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

Stephen P. Robbins. (1998). *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.

Van dersal.; & William R. (1968). *The Successful Supervisor in Government and Business*. New York: Harper and Row Publisher.

Velez, R. (2000). *Morale and personality*. New York: Happier and row publishers.





ภาคผนวก



ภาควิชาคณิตศาสตร์
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการทำสารนิพนธ์ ของนิสิตปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การตอบแบบสอบถามนี้ใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น ผู้ตอบจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด เมื่อท่านได้ตอบแบบสอบถามจนครบทั้งหมดแล้ว กรุณาส่งคืนให้กับผู้ทำวิจัยโดยตรง

ณ โอกาสนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูง ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 : ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน
- ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

นางสาวอัญชลี พลับเล็ก
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

ปัจจัยด้านเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานประจำสาขา
กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

ส่วนที่ 1 : ประชากรศาสตร์ โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง
(เลือกเพียง 1 คำตอบ)

1. เพศ
- ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ
- ☐ 21 – 30 ปี
- ☐ 31 – 40 ปี
- ☐ 41 – 50 ปี
- ☐ 51 – 60 ปี
3. สถานภาพ
- ☐ โสด ☐ สมรส
- ☐ หย่า/ หม้าย
4. ระดับการศึกษา
- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ตำแหน่งงานในปัจจุบัน
- ☐ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่
- ☐ เจ้าหน้าที่อาวุโสปฏิบัติหน้าที่
- ☐ หัวหน้าส่วนหรือรองผู้จัดการ
- ☐ ผู้จัดการสาขาหรือผู้จัดการสาขาอาวุโส
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- ☐ ไม่เกิน 15,000 บาท
- ☐ 15,001 – 30,000 บาท
- ☐ 30,001 – 45,000 บาท
- ☐ 45,001 – 60,000 บาท
- ☐ 60,001 บาทขึ้นไป
7. อายุงาน ใน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
- ☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 20 ปี -29 ปี
- ☐ 10 ปี -19 ปี ☐ 30 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเกี่ยวกับเครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน

โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง(เลือกเพียง 1 คำตอบ)
โปรดอ่านคำถามให้ชัดเจนก่อนลงมือทำแบบสอบถาม

ข้อ	เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ	ระดับของความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
รายได้และสวัสดิการ						
1.	ระบบเงินเดือนที่ได้รับจากการ ปฏิบัติงานในอัตราที่เหมาะสม					
2.	การมีสวัสดิการและผลตอบแทน เหมาะสม เช่น ค่ารักษาพยาบาล โบนัส					
3.	ความตรงต่อเวลาในการจ่ายเงินเดือน ให้แก่พนักงาน					
4.	การจัดให้มีวันลา วันหยุด ที่เหมาะสม และเพียงพอ					
โอกาสความก้าวหน้า						
5.	การเปิดโอกาสให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงาน					
6.	การส่งเสริมให้พนักงานได้เพิ่มพูนความรู้ และประสบการณ์ในการทำงาน เช่น การฝึกอบรม สนับสนุนการศึกษา					
7.	การได้รับการสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชาในการเลื่อนตำแหน่งงาน					
ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน						
8.	การได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงาน จากเพื่อนร่วมงาน/ลูกน้อง/หัวหน้า					
9.	การสามารถพูดคุยปรึกษาหารือกับ เพื่อนร่วมงานได้เสมอ					
10.	การได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจาก ผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน					
11.	การให้ความเป็นกันเองของ ผู้บังคับบัญชา					

ข้อ	เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ	ระดับของความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความมั่นคงในการทำงาน						
12.	ธนาคารมีชื่อเสียงที่ดี และมีความมั่นคงในการทำธุรกิจ					
13.	การโอนย้ายของพนักงานจะต้องได้รับความสนใจจากพนักงานก่อน					
14.	การมีนโยบายการต่อสัญญาจ้าง และการบรรจุพนักงานตามสัญญาจ้าง อย่างชัดเจน					
15.	การเลิกจ้างพนักงาน กระทำต่อเมื่อมีเหตุอันสมควรเท่านั้น เช่น การทุจริต ผิดวินัย					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน						
16.	การมีเครื่องใช้สำนักงาน ภายในหน่วยงานอย่างเพียงพอ					
17.	สภาพอากาศขณะปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
18.	แสงสว่างในบริเวณพื้นที่ปฏิบัติงานเพียงพอ					
19.	พื้นที่ภายในอาคารที่ทำการสาขา มีความเป็นระเบียบ สวยงาม					
20.	ปริมาณงานเหมาะสมกับชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน					
21.	บรรยากาศในการทำงานภายในสาขา มีความเป็นมิตร และเป็นกันเอง					
ความเสมอภาคและคุณธรรม						
22.	การมีเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็นในที่ทำงาน					
23.	การประเมินผลการปฏิบัติงานและพิจารณาความดีความชอบของพนักงาน ด้วยความเป็นกลาง และยุติธรรม					

ข้อ	เครื่องมือในการเสริมสร้างขวัญ กำลังใจ	ระดับของความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ความปลอดภัย						
24.	การที่ผู้บริหารมีความเป็นกลาง ไม่เห็น แก่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
25.	การจัดเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย ภายในที่ทำการสาขา					
26.	การทำให้พนักงานมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินระหว่างปฏิบัติงาน					
27.	การมีกฎระเบียบ ข้อบังคับ เพื่อควบคุม การปฏิบัติงานของพนักงานที่ชัดเจน					
การติดต่อสื่อสาร						
28.	การได้รับข่าวสาร นโยบาย และแผนงาน ของธนาคารที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน					
29.	การที่ผู้บริหารมีช่องทางในการ ติดต่อสื่อสารกับพนักงาน เพื่อรับฟัง ความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะของ พนักงาน					
30.	การจัดระบบการติดต่อสื่อสารทั้งภายใน และภายนอกธนาคารที่ทันสมัยให้แก่ พนักงาน					
คุณค่าของงาน						
31.	ผู้บังคับบัญชาชมเชยผลงานของท่าน					
32.	การให้พนักงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบใน งานที่เป็นงานสำคัญของธนาคาร					
33.	การสร้างภาคภูมิใจในตำแหน่ง หรืองานที่ได้รับมอบหมายแก่พนักงาน					

ส่วนที่ 3 : แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน

โปรดเลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ☒ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน (เลือกเพียง 1 คำตอบ)

ข้อ	พฤติกรรมในการทำงาน	ระดับของพฤติกรรมการทำงาน				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพ						
1	ท่านตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดเสมอ					
2	ท่านรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันเวลาเสมอ					
3	ท่านมีความกระตือรือร้นและเต็มใจในการทำงานทุกครั้งที่ได้รับมอบหมาย					
4	การให้เวลากับการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาส่วนตัว					
5	ท่านจะสละงานให้เสร็จเรียบร้อยไม่มีงานค้าง					
ด้านการขาดงาน						
6	ท่านจะขาดงานต่อเมื่อมีเหตุจำเป็นเท่านั้น					
7	ทุกครั้งที่มีรู้สึกเบื่อหรือเหนื่อย ท่านจะตัดสินใจหยุดงานทันที					
8	ท่านจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานเสมอ เมื่อมีโอกาส					
ด้านการออกจากงาน						
9.	ท่านต้องการจะย้ายไปทำงานในหน่วยงานอื่น					
10	ท่านมีความคิดที่จะลาออกจากงานในปัจจุบัน					
11.	แม้จะมีโอกาสย้ายไปทำงานหน่วยงานอื่น แต่ก็ยังจะทำงานกับธนาคารต่อไป					
ด้านการเป็นพลเมืองดีขององค์กร						
12.	ท่านหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์กร					
13.	ท่านมีความเต็มใจและอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นปฏิบัติงาน					
14.	ท่านช่วยองค์กรในการประหยัดค่าใช้จ่ายขององค์กร เช่น ค่าน้ำ ค่าไฟ ค่าอุปกรณ์สำนักงาน					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



ภาคผนวก ค

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน

1. อาจารย์รัฐ ใสเรือง

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. อาจารย์สันติ เต็มประเสริฐกุล

อาจารย์ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ

คณะสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ-ชื่อสกุล	นางสาวอัญชลี พลับเล็ก
วันเดือนปีเกิด	12 กันยายน
สถานที่เกิด	จังหวัดชัยภูมิ
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	18 ซอยติวานนท์ 50/1 ถนนติวานนท์ ตำบลท่าทราย อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ธุรกิจและการตลาด บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยอารีย์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สาขาซอยอารีย์ 344-350 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2534	มัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนมัธยมสาธิต มหาวิทยาลัยสวนสุนันทา
พ.ศ.2539	ปริญญาตรี นิติศาสตร์บัณฑิต จากมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ.2552	ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ