

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3

สารนิพนธ์
ของ
นางจรินทร์พร วรณจิระ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2546
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

๖๕๘.๔๐๑๒

๑๖๖๑

๖.๓

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง ๓

บทคัดย่อ

ของ

นางจรินทร์พร วรณจิระ



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม ๒๕๔๖

๖ ๒๖๑๔๑ ๖.๓

จรินทร์ วรรณจิระ. (2546). ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์.

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ทั้งในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน และในด้านความสำเร็จของธนาคาร เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานมีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนครหลวง 3 จำนวน 178 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรม SPSS PC เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) การทดสอบความสัมพันธ์ Pearson ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-37 ปี รองลงมา 38-45 ปี และ 46-53 ปี ตามลำดับ สถานภาพการสมรส สมรสแล้ว รองลงมาคือโสด ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รองลงมาคือ ม.6 และอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ 11-15 ปี รองลงมาคือ 6-10 ปี และ 21-25 ปี ตามลำดับ รายได้ส่วนใหญ่ 10,001-15,000 บาท รองลงมาคือ 15,001-20,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ และพบว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน โดยรวมดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ได้แก่ ความก้าวหน้า และสภาพการทำงาน ความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลางได้แก่ ความมั่นคง และ สิทธิประโยชน์

2. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยพบว่า ความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ของธนาคารมากขึ้น การได้รับเงินเดือนมากขึ้น ความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน การหางานทำใหม่ และระดับความคาดหวังในระดับต่ำ ได้แก่ จำนวนพนักงานภายหลังการแปรรูปลดลง

3. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ การปรับปรุงแบบการทำงานให้รวดเร็วมากขึ้น การแข่งขันกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น สภาพการทำงานของท่านดีขึ้น การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การช่วยเหลืองานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา

4. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ งานที่อยู่ในความรับผิดชอบมากขึ้น การพัฒนาการทำงานภายหลังการแปรรูปพัฒนามากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถก้าวหน้ามากขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชาได้รับ

การสนับสนุนมากขึ้น ความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการพิจารณาความดีความชอบภายหลังการแปรรูป

5. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสิทธิประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ โอกาสการได้รับโบนัส สวัสดิการในเรื่องการกู้ยืมเงิน การได้รับเงินช่วยค่าครองชีพ การเบิกค่ารักษาพยาบาลบุตร การได้รับเงินเบิกค่าล่วงเวลา (โอที) จำนวนวันลาหยุดต่าง ๆ ที่ได้รับ และการได้รับเงินช่วยเหลือบุตร

6. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นดีขึ้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากขึ้น ประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลังจากการแปรรูปสูงขึ้น และผลกำไรของธนาคารแต่ละปีมากขึ้น

7. พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า ควรจะมีการแปรรูป ส่วนใหญ่ ได้แก่ ระบบการทำงานจะดีขึ้น บริหารงานได้รวดเร็วกว่าเดิม มีอิสระในการทำงาน รองลงมาคือ เพื่อการแข่งขันกับธนาคารอื่น มีศักยภาพเทียบเท่ากับธนาคารอื่น และเพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจตามลำดับ

พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าไม่ควรจะมีการแปรรูป ส่วนใหญ่ ได้แก่ เป็นธนาคารของรัฐบาล มีความมั่นคงดีอยู่แล้ว รองลงมาคือ พนักงานจะได้รับสวัสดิการน้อยลง และความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่า ควรจะมีการแปรรูปธนาคาร

8. พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความมั่นคง ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

9. พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

10. พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

11. พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

12. พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

13. พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .05 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน
ผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

14.พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสีย
ด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

15.พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของ
ธนาคารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

16.พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของ
ธนาคารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

17.พนักงานที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความ
สำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

18.พนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จ
ของธนาคารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

19.พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความ
สำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

20.พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน
ความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

21.พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จ
ของธนาคารไม่แตกต่างกัน

22.ความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความ
มั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของพนักงานธนาคาร
กรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการแปรรูปของธนาคารสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ธนาคารควร
พิจารณาให้ความสำคัญกับความคาดหวังของพนักงานเพื่อป้องกันผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นภายหลังการแปรรูป
โดยให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสารของการแปรรูป ผลประโยชน์และสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับ สร้างความรู้ความเข้าใจ
ที่ดีกับพนักงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับและได้รับความร่วมมืออย่างดีจากพนักงาน

OFFICERS' EXPECTATION TOWARD PRIVATISATION OF KRUNG THAI BANK

PUBLIC COMPANY LIMITED :

A Case study of Bangkok Metropolis Regional Office 3

AN ABSTRACT

BY

MRS. JARINPORN VANNAJERA

Presented in Partial Fulfillment of the requirement
for the Master of Business Administration in Management
at Srinakharinwirot University

May 2003

Jarinpom Vannajera. (2003). *Officers' Expectation Toward Privatisation of Krung Thai Bank Public Company Limited : A Case study of Bangkok Metropolis Regional Office 3*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok:Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Assoc. Prof. Sirivan Serirat.

The purpose of this case study is understand on an individual basis the expectations of the employees at Krung Thai Bank in both positive and negative aspects and the successfulness of the bank. In addition, have an understanding of the expectations of employees at Krung Thai Bank regarding the privatization of the bank in terms of the positive and negative effects on the employees, the successfulness of the bank, and the positive and negative effects on the employees which may affect the successfulness of the bank. The sample group selected for this study consisted of 178 employees from Krung Thai Bank, Bangkok Metropolis Regional Office 3 questionnaire was utilized to collect the data and the computer program SPSS PC was used to find the percentages, averages, standard division, T-test and F-test. and Pearson relationship test was used as well. Results of the study showed that the sample group of employees was mostly composed of females than males. A majority of the women were between the age group of 30-37, then 38-45 and 46-53 respectively. The marital status of the sample group were mostly married, then followed by a single status. Nearly all had an employee status of general staff. The highest degree earned was found to be a bachelor degree, then high school graduate and an associate degree, in respective order. Most have been employed with the company between the years of 11-15, followed by 6-10 years and 21-25 years. Generally the sample group have a salary range of 10,001-15,000 Baht, 15,001-20,000 Baht and 30,000 Baht and up, respectively. The analysis revealed:

1. The expectations of the employees at Krung Thai Bank in both positive and negative aspects regarding the privatization of the bank, when considering income, found that employees had a high expectation in terms of advancement opportunity and environment. Employees had an average expectation in terms of stability and benefits.

2. The expectations of the employees at Krung Thai Bank regarding the privatization of the bank in terms of stability were average. When examining the different items here using averages as calculation and sorting from highest to lowest, high expectations from the employees were found in more changes and adjustments in corporate policies and increase in monthly salary. Items ranked with average expectations were changes in position or to different departments, stability in the company and a need for a new job search. Items ranked with low expectation were the number of remaining employees after the privatization.

3. The expectations of the employees at Krung Thai Bank regarding the privatization of the bank in terms of work environment were generally high. When examining the different items here and ranking from highest to lowest, items ranked with high expectation includes changes to increase work efficiency, increase competitiveness among coworkers, better working environment and better relationship with fellow coworkers. Items with average expectation include assistance in work among coworkers, work independence and receiving assistance from immediate superiors.

4. The expectations of the employees at Krung Thai Bank regarding the privatization of the bank in terms of advancement opportunity were generally high. When examining the different items here and ranking from highest to lowest, items ranked with high expectation include increase responsibilities and duties, improvement in work, career advancement, increase knowledge and skills, obtaining a better position and advancement from management position and receiving more support. Items with average expectation include changes in policy, consideration for advancement in position, advancement in position for employees, career advancement opportunities and consideration for commendable work after privatization completion.

5. The expectations of the employees at Krung Thai Bank regarding the privatization of the bank in terms of benefits were generally average. When examining the different items here and ranking from highest to lowest, items ranked with average expectation were chances of receiving a bonus, pension funds, chances of receiving supplemental stipend for living expenses, reimbursement for hospital childcare bills, overtime payment, holidays and various associated days off and chances of receiving stipend for child support.

6. The expectations of the employees at Krung Thai Bank regarding the privatization of the bank overall were high. When examining the different items here and ranking from highest to lowest, items ranked with a high expectation include a better ability to compete with other banks, increase in customers, increase in customer satisfaction, better quality of work, increase in costs of work processes due to privatization change and revenue growth over the years.

7. In regards to the privatization of Krung Thai Bank, the employees believe that the change should generally be in having a better system of work, faster management of work and in work independence. Followed by competing with other banks, power and influence like other banks and to abide by the policy of the government to stimulate the economy, respectively in this order.

In regards to the privatization of Krung Thai Bank, the employees believe that generally no change should happen in being a public bank with an existing steady stability standing, followed by employees receiving less benefits and no stability in work for employees. Overall, employees at Krung Thai Bank believe that the bank should undergo privatization.

8. Employees with a gender difference have an expectation regarding the privatization of the bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, advancement opportunity and benefits resulted in a significant statistics of .01. Employees with a gender difference have an expectation regarding the privatization of the bank in terms of positive and negative effects on employees concerning work environment were the same.

9. Employees with a difference in age have an expectation regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, work environment and advancement opportunity with a difference in a significant statistic of .01. Employees with a difference in age have an expectation regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning benefits were the same.

10. The expectations of employees, with a difference in marital status, regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, work environment, advancement opportunity and benefits are the same.

11. The expectations of employees, with a difference in employment position, regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, work environment, advancement opportunity and benefits are the same.

12. The expectations of employees, with a difference in education, regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, work environment, advancement opportunity and benefits are the same.

13. Employees with a difference in length of employment have an expectation regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, work environment and advancement are not the same. The difference in significant statistics was .05. The expectations of employees, with a difference in length of employment, regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning benefits were the same.

14. The expectations of employees, with a difference in monthly salary, regarding the privatization of Krung Thai Bank in terms of positive and negative effects on employees concerning stability, work environment, advancement opportunity and benefits are the same.

15. The expectations of employees, with a gender difference, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are different. The difference in significant statistics was .05.

16. The expectations of employees, with a difference in age, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are different. The difference in significant statistics was .05.

17. The expectations of employees, with a difference in marital status, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are the same.

18. The expectations of employees, with a difference in employment position, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are different. The difference in significant statistics was .05.

19. The expectations of employees, with a difference in education, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are different. The difference in significant statistics was .05.

20. The expectations of employees, with a difference in length of employment, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are different. The difference in significant statistics was .05.

21. The expectations of employees, with a difference in monthly salary, regarding the privatization of the bank in terms of successfulness are the same.

22. The expectations of employees regarding the privatization of the bank in terms of positive and negative effects on employees concerning work environment, advancement opportunity and benefits has a direct relationship with the expectations of employees regarding the privatization of the bank in terms of its successfulness.

Based on the results of this research, for the privatization of the bank to be successful will require the bank to place an important consideration on the expectations of the employees. To ensure that no consequences may come about from the shift to privatization, the bank should provide employees with information about the changes related to privatization, positive effects and entitled benefits. By having the employees gain a good comprehension will also lead to an acceptance of this change and receive an obliging cooperation from the staff.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
.....

(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....
.....

(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา)

.....
.....

(อาจารย์ ดร.ศุภินญา ตัชฌาภิรมย์)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
.....

คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ อาจารย์ที่ปรึกษา อีกทั้งรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา และอาจารย์ ดร.ศุภินญา ดัชนีภิรมย์ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ในการให้คำปรึกษา แนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณท่านคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ และขอบคุณเพื่อน ๆ M.B.A. การจัดการรุ่น 3 ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และห่วงใยตลอดมา อนึ่งผู้วิจัยขอขอบคุณ คุณมรณิ วิวัฒนานนท์ และคุณอังคณา ไมตรีสรลันต์ เป็นพิเศษสำหรับคำปรึกษาต่าง ๆ ทุกขั้นตอน ในการทำวิจัยจนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอขอบคุณ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลของพนักงาน และขอขอบคุณพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 3 ทุกท่าน ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณคุณพ่อ คุณแม่และคุณลูก ของผู้วิจัย ที่เป็นกำลังใจให้ตลอดมา

จรินทร์ วรรณจิระ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า	3
ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า.....	3
ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า	4
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	4
ตัวแปรที่ศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	7
สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ	9
ทฤษฎีการจูงใจ.....	20
ทฤษฎีความคาดหวัง.....	22
ทฤษฎีกำไร	28
ทฤษฎีค่าใช้จ่าย	30
ทฤษฎีความสำเร็จขององค์กร	31
ประวัติศาสตร์การกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	42
การกำหนดประชากรและเลือกกลุ่มตัวอย่าง	42
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	46
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	52
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	93
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	93
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	95
อภิปรายผล.....	105
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	110
ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป.....	111
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก	115
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	140

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวัง.....	24
2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน).....	44
3	ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ผลรวม.....	53
4	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่ ต่อ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความมั่นคง.....	53
5	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน.....	54
6	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความก้าวหน้า.....	55
7	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์.....	56
8	ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร	57
9	ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เห็นว่า ควร มีการแปรรูปธนาคาร	58
10	ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เห็นว่า ไม่ควรมีการแปรรูปธนาคาร.....	59
11	ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในแต่ละสาขา....	60
12	จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ ตำแหน่ง การศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน	61
13	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	64
14	เปรียบเทียบระดับความคาดหวังต่อพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน จำแนกตามอายุ	65
15	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน โดยรวม.....	66
16	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน ด้านความมั่นคง	67
17	ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน ด้านสภาพการทำงาน.....	68

บัญชีตาราง(ต่อ)

[illegible]

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจใน ด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพการสมรส	86
32 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจใน ด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งงาน	87
33 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจใน ด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	87
34 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจใน ด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.....	88
35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะ เวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความ สำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน	89
36 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจใน ด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	90
37 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปร รูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุง ไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร	91
38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	103

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg.....	22
2 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง.....	23
3 แบบจำลองการจูงใจแบบคาดหวัง.....	26
4 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านต่าง ๆ.....	36

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในอดีต รัฐบาลได้จัดตั้งองค์กร เรียกว่า “รัฐวิสาหกิจ” ขึ้นมาเพื่อให้บริการสาธารณูปโภคที่สำคัญมากต่อชีวิตความเป็นอยู่ และการทำมาหากินของประชาชน ตัวอย่างที่สำคัญได้แก่ ไฟฟ้า น้ำประปา โทรศัพท์ ไปรษณีย์โทรเลข ถนนทางด่วน ท่าเรือ สนามบิน รถเมล์ และรถไฟ เป็นต้น เป็นที่ยอมรับกันว่ารัฐวิสาหกิจเหล่านี้ได้มีส่วนทำให้เศรษฐกิจและสังคมก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว หลายแห่งสามารถทำกำไรส่งให้รัฐเป็นจำนวนมาก และมีจำนวนไม่น้อยที่สามารถสร้างงานและเป็นแหล่งผลิตพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และทักษะ การทำงานอย่างดี อย่างไรก็ตาม เมื่อยุคสมัยเปลี่ยนแปลงไป ปัญหาของรัฐวิสาหกิจเริ่มเห็นเด่นชัดขึ้น การแข่งขันโดยอาศัยกลไกตลาด และความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี ได้เพิ่มความสามารถของบริษัทเอกชนในการประกอบกิจการประเภทสาธารณูปโภค ประสบการณ์ในหลายประเทศชี้ชัดว่า ในกิจการต่าง ๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา สายการบิน รถไฟ และท่าเรือ บริษัทเอกชนทำได้ดีกว่ารัฐวิสาหกิจ ทั้งในด้านคุณภาพและราคา รัฐวิสาหกิจหลายแห่งมีปัญหาด้านทุนอย่างต่อเนื่อง แม้ว่าเท่าที่ผ่านมารัฐวิสาหกิจโดยรวมสามารถส่งกำไรให้รัฐบาลได้ แต่รายได้สะสมของรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่ก็ไม่เพียงพอสำหรับการลงทุนที่เพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ จึงต้องกู้ยืมมากขึ้น โดยมีรัฐบาลค้ำประกัน ทำให้ภาระหนี้ของภาครัฐสูงขึ้น หลายประเทศได้พยายามแก้ไขปัญหารัฐวิสาหกิจมาแล้วหลายวิธี แต่มีวิธีหนึ่งซึ่งเริ่มใช้กันอย่างแพร่หลายในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา นั่นก็คือ “การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ” (ซึ่งแปลมาจากคำภาษาอังกฤษว่า privatization) โดยเป็นการลดบทบาทของรัฐวิสาหกิจลง และให้บริษัทเอกชนเข้ามาลงทุนให้บริการแทนมากขึ้น รัฐบาลไทยได้พยายามปรับลดจำนวนรัฐวิสาหกิจมานานหลายสิบปีแล้ว การแปรรูปรัฐวิสาหกิจจึงไม่ใช่ของใหม่สำหรับเมืองไทย ตั้งแต่ช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจฯ ฉบับแรก (พ.ศ. 2504- 2509) เป็นต้นมา รัฐบาลได้ยุบเลิกและขายรัฐวิสาหกิจให้เอกชนรวมกว่า 60 แห่งแล้ว แต่ก็มีรัฐวิสาหกิจใหม่ ๆ เพิ่มขึ้นอีกวิกฤติเศรษฐกิจปี 2540 ทำให้รัฐบาลมีภาระทางการเงินเพิ่มขึ้นมาก

ดังนั้นการแปรรูปรัฐวิสาหกิจจึงกลายเป็นความจำเป็นเร่งด่วนอย่างหนึ่งในการแก้ไขปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจ และการฟื้นฟูเศรษฐกิจในอนาคต เพราะนอกจากจะทำให้ภาระการเงินของรัฐบาลเบาบางลงบ้างแล้ว ยังถือเป็นส่วนหนึ่งในการปรับปรุงประสิทธิภาพของเศรษฐกิจโดยรวม การแปรรูปรัฐวิสาหกิจมักมีเป้าหมายที่จะให้กลไกตลาดทำงานอย่างเต็มที่ โดยเปิดโอกาสให้ผู้ผลิตรายใหม่เข้ามาแข่งขันง่ายขึ้น ส่งเสริมให้มีการแข่งขันที่เสรีและเป็นธรรม ส่งผลทำให้มีการจัดสรร หรือใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ผู้บริโภคได้ประโยชน์สูงสุด

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ตามใบอนุญาตกระทรวงการคลัง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยธุรกิจหลักคือการรับฝากและการให้กู้ยืม ซึ่งเป็นการรับฝากเงินจากบุคคลทั่วไป นิติบุคคลต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน รวมทั้งการกู้ยืมเงินจากแหล่งต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ เพื่อนำไปหารายได้จากการปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกค้า ส่วนธุรกิจอื่น ๆ เป็นการหารายได้จากการให้บริการต่าง ๆ เช่น การโอนเงินทั้งในประเทศและต่างประเทศ ธุรกิจด้านเงินตราต่างประเทศ การอาวัล และการค้ำประกัน การบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและนายทะเบียนหลักทรัพย์ เป็นต้น ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 มีกระทรวงการคลังถือหุ้นอยู่เกินกว่า 50 % ได้ดำเนินงานในฐานะที่เป็นธนาคารของรัฐ อาทิเช่น ในช่วงต้นทศวรรษ 2533 ประเทศไทยได้เข้าไปมีส่วนร่วมในเศรษฐกิจระดับภูมิภาค และระดับโลกมากขึ้น โดยได้มีการเปิดเสรีทางการค้าระหว่างประเทศ และบริการทางการเงิน

อย่างเด่นชัด ธนาคารกรุงไทยมีฐานะเป็นธนาคารของรัฐมีทั้งปัจจัยบวกและปัจจัยลบ โดยทางบวกนั้นธนาคารได้พัฒนาเครือข่ายสาขาออกไปอย่างกว้างขวางทั่วประเทศ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ที่สำคัญ ๆ และได้แหล่งเงินฝากจากหน่วยราชการต่าง ๆ แต่อีกด้านหนึ่งนั้นธนาคารประสบความยากลำบากจากธรรมเนียมปฏิบัติของระบบราชการและวัฒนธรรมองค์กรในการดำเนินธุรกิจเชิงตั้งรับหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยงทางธุรกิจ ทั้งยังมีการลงทุนระดับต่ำในด้านการพัฒนาบุคลากร รวมตลอดถึงการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ในปี 2536 ธนาคารได้เริ่มโครงการปรับเปลี่ยนที่สำคัญ เป็นโครงการแรกโดยมุ่งสู่วัตถุประสงค์ 3 ประการของธนาคาร คือ เพื่อให้บริการอันเป็นเลิศแก่ลูกค้า เพื่อให้พนักงานของธนาคารมีคุณภาพชีวิตที่ดี และเพื่อตอบสนองนโยบายเศรษฐกิจของรัฐบาล

การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทำให้ประสิทธิภาพในการดำเนินงานและผลประกอบการของธนาคารดีขึ้นมาก ดังจะเห็นได้ว่าผลกำไรของธนาคารตลอดจนการมุ่งเน้นบริการลูกค้าไปจนถึงความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับที่ทัดเทียมกับธนาคารพาณิชย์เอกชนชั้นนำอื่น ๆ ของประเทศ หลังจากที่ธนาคารได้ดำเนินการโครงการเปลี่ยนแปลงข้างต้นไปแล้ว 2-3 ปี และจากผลการดำเนินงานของธนาคารที่รุดหน้าอย่างมากนี้ทำให้ธนาคารได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น รัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 ในเดือนกันยายน 2538 ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกที่ได้รับการยกฐานะดังกล่าว และทำให้ธนาคารมีความคล่องตัวมากขึ้นในการที่จะจัดการหรือบริหารกระบวนการเปลี่ยนแปลงและการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องหรือเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคาร อย่างไรก็ตามแม้ว่าผลของการใช้โครงการปรับเปลี่ยนระบบงานขึ้นดังกล่าวจะออกมาเป็นที่น่าพอใจ แต่ทีมงานผู้บริหารระดับสูงของธนาคารก็ตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องรักษาศักยภาพของการจัดการ เพื่อการเปลี่ยนแปลงเอาไว้ให้ได้เมื่อคำนึงถึงสภาวะแวดล้อมภายนอกที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว สภาวะแวดล้อมใหม่นี้รวมถึงบรรดาลูกค้าซึ่งต้องแบ่งแยกออกเป็นกลุ่มหรือขนาดที่แตกต่างกัน ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงขึ้นตลอดจนความเป็นไปได้ที่กำไรจะลดลง เพราะอุปทานและอุปสงค์ของสินเชื่อเข้าสู่สมดุลมากขึ้น แรงกดดันด้านต้นทุนประกอบการที่สูงขึ้น และแรงกดดันด้านต้นทุนประกอบการที่สูงขึ้นด้วยเหตุนี้ในกลางปี 2538 ธนาคารจึงได้เริ่มจัดทำโครงการปรับเปลี่ยนระบบงานอีก โดยความช่วยเหลือของคณะผู้เชี่ยวชาญชั้นนำของโลกในการบริหารหรือจัดการเปลี่ยนแปลงโครงการใหม่นี้มุ่งเน้นในเรื่องสำคัญ ดังนี้ คือ การบริหารความเสี่ยงในระดับลูกค้ารายย่อย ลูกค้ารายใหญ่ และการกระจายความเสี่ยงของสินเชื่อรวมของธนาคาร การจำแนกหรือแยกประเภทลูกค้าออกจากกันและการมุ่งเน้น การปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความคล่องตัวมากขึ้น และเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่บุคลากร และระบบการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้เพิ่มขึ้น การลดต้นทุนค่าใช้จ่ายการดำเนินงานลง และใช้เวลาสำหรับแนวทางที่ใช้ควบคุม และการดำเนินโครงการปรับเปลี่ยนระบบงานของธนาคารตามแนวทางดังนี้ ธนาคารจะต้องปรับสมดุล และสอดคล้องระหว่างการพัฒนาในระยะยาวของธนาคารกับสิ่งที่มีลำดับความสำคัญเร่งด่วนในระยะสั้นและข้อจำกัดต่าง ๆ อัตราการเปลี่ยนแปลงจะขึ้นอยู่กับความสามารถของธนาคารที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงทางด้านองค์กร ในกระบวนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว พนักงานของธนาคาร จะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องและมีส่วนร่วมด้วยเป็นอย่างมาก

การที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ยังดำเนินการอยู่ภายใต้การดูแลจากกระทรวงการคลัง ซึ่งบางครั้งทำให้การทำงานล่าช้า ไม่มีความคล่องตัว มีผลอาจทำให้ไม่สามารถแข่งขันกับธนาคารเอกชนอื่น ๆ ได้อย่างเต็มที่ เพราะการดำเนินงานของธนาคารอยู่ภายใต้กฎระเบียบของกระทรวงการคลัง ธนาคาร กรุงไทย จำกัด(มหาชน) จึงเกิดแนวคิดที่จะทำการแปรรูปจากรัฐวิสาหกิจไปเป็นบริษัทเอกชน ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการดำเนินงานของธนาคาร แต่ก็ต้องมองดูว่าเมื่อแปรรูปแล้ว มีผลกระทบอะไรบ้างที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน การบริหารงานในองค์กรจะเป็นเช่นไร ซึ่งตรงจุดนี้ก็อยู่ที่อำนาจของผู้บริหารที่จะยื่นข้อเสนอที่เหมาะสมให้กระทรวงการคลังพิจารณา

ในปัจจุบันธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) มีการจำหน่ายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์มาเป็นเวลานานแล้ว ซึ่งเมื่อจะมีการแปรรูปเป็นรัฐวิสาหกิจก็จะต้องยิ่งง่ายขึ้นในการดำเนินงาน เพราะมีหุ้นจำหน่ายอยู่ในตลาดหลักทรัพย์อยู่แล้ว ความคืบหน้าในการแปรรูปของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ณ เดือน มิถุนายน 2545 คือธนาคารได้ทำการคัดเลือกที่ปรึกษาการแปรรูปธนาคาร มาจากหลาย ๆ บริษัท ซึ่งเมื่อทำการคัดเลือกได้แล้ว ก็จะนำเสนอให้กับกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ในฐานะผู้ถือหุ้นใหญ่ของธนาคารเห็นชอบต่อไป และเชื่อว่าธนาคารจะสามารถกระจายหุ้นได้ภายในไตรมาส 4 ของ ปี 2545 ซึ่งก็จะเป็นไปตามที่ธนาคารได้วางแผนไว้ ส่วนบริษัทในเครือของธนาคารในขณะนี้ก็ได้ดำเนินการแยกตัวออกไป และในการแปรรูปของธนาคารจะมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการแปรรูปให้ประชาชนทุกคนทราบ โดยธนาคารได้ตั้งบอเอาไว้ถึง 200 ล้านบาท เพื่อจะโฆษณาประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ทางการเงิน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคารด้วย (สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) : 8)

จากที่หลาย ๆ องค์กร ที่เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ได้มีการดำเนินการแปรรูปเป็นบริษัทเอกชนตามนโยบายของรัฐบาลแล้ว ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 จึงได้เริ่มดำเนินการเช่นกันเพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เมื่อจะมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในองค์กรแล้ว ผลกระทบที่คาดว่าจะได้รับตามมาซึ่งอาจจะเป็นทั้งผลดีหรือผลเสียก็ตามทั้งต่อตัวพนักงานและธนาคาร พนักงานซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานอยู่ในองค์กรก็ต้องมีการปรับเปลี่ยนการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายใหม่ ๆ ของธนาคารที่จะเกิดขึ้น พนักงานต้องมีความพร้อมและยอมรับในการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับองค์กร และมองไปถึงอนาคตของธนาคารที่จะได้แข่งขันได้ทัดเทียมกับธนาคารเอกชนอื่น ๆ ได้อย่างเต็มที่ และส่งผลดีที่จะเกิดขึ้นกับลูกค้าของธนาคาร

ดังนั้น ทำให้ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะวัดความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของธนาคาร เพื่อเป็นประโยชน์และเป็นข้อเสนอแนะ ในการกำหนดนโยบายของผู้บริหารต่อการพิจารณาดำเนินการแปรรูปของธนาคารได้อย่างเหมาะสมอีกต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ทั้งในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน และในด้านความสำเร็จของธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานมีความสัมพันธ์ กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางและประโยชน์ในการพิจารณาดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของธนาคารกรุงไทย ที่กำลังจะเกิดขึ้นได้อีกต่อไปในอนาคต

2. จากการที่ทราบถึงความคาดหวังของพนักงานในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน และในด้านความสำเร็จของธนาคาร ทำให้ธนาคารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปกำหนดแนวทางการบริหารงานภายในองค์กรให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกต่อไป

ขอบเขตของการศึกษาค้นคว้า

เป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนครหลวง 3 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ประกอบด้วย ความมั่นคง สถานภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์ และเป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนครหลวง 3 ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ประกอบด้วย จำนวนลูกค้า ความสามารถในการแข่งขัน ค่าใช้จ่าย กำไร ความพึงพอใจของลูกค้า และประสิทธิภาพ

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 3 จำนวนทั้งหมด 272 คน จากจำนวนสาขา 16 สาขา จากข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2545 ดังต่อไปนี้

1. สาขาถนนตากสิน	จำนวน 25 คน	2. สาขาสี่แยกบ้านแขก	จำนวน 18 คน
3. สาขาพระปิ่นเกล้า	จำนวน 26 คน	4. สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน	จำนวน 20 คน
5. สาขาท่าพระ	จำนวน 18 คน	6. สาขาทำดินแดง	จำนวน 19 คน
7. สาขาเจริญสนิทวงศ์ 13	จำนวน 18 คน	8. สาขาถนนเจริญนคร	จำนวน 20 คน
9. สาขาบางขุนนนท์	จำนวน 19 คน	10. สาขาบางกรวย	จำนวน 37 คน
11. สาขาตลาดพลู	จำนวน 13 คน	12. สาขาพระปิ่นเกล้า เอ	จำนวน 9 คน
13. สาขาซอยบางยี่ขัน	จำนวน 8 คน	14. สาขาซอยการไฟฟ้าบางกรวย	จำนวน 10 คน
15. สาขาซอยบางพลัด	จำนวน 5 คน	16. สาขาซอยพรานนก	จำนวน 7 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สำนักงานเขตนครหลวง 3 โดยทำการศึกษาพนักงานกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 272 ราย โดยพิจารณาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรมกิจปริดาภิสุทธิ. 2543 : 88) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 162 ราย และบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 178 คน นำกลุ่มตัวอย่างมากำหนดการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ(Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามสาขาต่อจากนั้น เลือกตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience Sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละสาขาตอบ ให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละสาขา

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) :

1. ข้อมูลส่วนตัวของพนักงานกรุงไทย

1.1. เพศ ซึ่งแบ่งเป็น

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2. อายุ ซึ่งแบ่งเป็น

1.2.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 21 ปี

1.2.2 22-29 ปี

1.2.3 30-37 ปี

1.2.4 38-45 ปี

1.2.5 46-53 ปี

1.2.6 54-60 ปี

1.3 สถานภาพการสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส

1.3.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่

1.4 ตำแหน่งงาน

1.4.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ

1.4.2 พนักงานระดับบริหาร

1.5. ระดับการศึกษาสูงสุด ซึ่งแบ่งเป็น

1.5.1 ม.6/ปวช.

1.5.2 อนุปริญญา/ปวส.

1.5.3 ปริญญาตรี

1.5.4 ปริญญาโท

1.5.5 ปริญญาเอก

1.6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน.

1.6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

1.6.2 6-10 ปี

1.6.3 11-15 ปี

1.6.4 16-20 ปี

1.6.5 21-25 ปี

1.6.6 มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

1.7. รายได้ต่อเดือน ซึ่งแบ่งเป็น

1.7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท

1.7.2 10,001-15,000 บาท

1.7.3 15,001-20,000 บาท

1.7.4 20,001-25,000 บาท

1.7.5 25,001-30,000 บาท

1.7.6 30,001 บาทขึ้นไป

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) :

- ความคาดหวังของพนักงานกรุงเทพมหานครที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ประกอบด้วย

- ความมั่นคง
- สถานภาพการทำงาน
- ความก้าวหน้า
- สิทธิประโยชน์

- ความคาดหวังของพนักงานกรุงเทพมหานครที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ประกอบด้วย

- จำนวนลูกค้า
- ความสามารถในการแข่งขัน
- ค่าใช้จ่าย
- กำไร
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ประสิทธิภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ หมายถึง การเพิ่มบทบาทของเอกชนในกิจการที่รัฐวิสาหกิจหรือ หน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐบาลเคยดำเนินการอยู่ก่อน

2. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 3

3. สำนักงานเขตนครหลวง 3 หมายถึง สาขาของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) จำนวน 16 สาขา ได้แก่ สาขานนตากสิน สาขาสี่แยกบ้านแขก สาขาพระปิ่นเกล้า สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน สาขาท่าพระ สาขาทำดินแดง สาขาเจริญสุขุมวิท 13 สาขานนเจริญนคร สาขาบางขุนนนท์ สาขาบางกอก สาขาตลาดพลู สาขาพระปิ่นเกล้า เอ สาขาย่อยบางยี่ขัน สาขาย่อยการไฟฟ้าบางกอก สาขาย่อยบางพลัด สาขาย่อยพรานนก

4. การแปรรูป หมายถึง การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

5. ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสีย ต่อพนักงาน ประกอบด้วย ความมั่นคง สถานภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์

6. ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ประกอบด้วย จำนวนลูกค้า ความสามารถในการแข่งขัน ค่าใช้จ่าย กำไร ความพึงพอใจของลูกค้า และ ประสิทธิภาพ

7. ความมั่นคง หมายถึง ความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน

8. สถานภาพการทำงาน หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน

9. ความก้าวหน้า หมายถึง การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของพนักงาน

10. สิทธิประโยชน์ หมายถึง ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับนอกเหนือจากเงินเดือน ซึ่งอาจจะเป็นรูปของตัวเงินหรือไม่เป็นรูปของตัวเงินก็ได้

11. จำนวนลูกค้า หมายถึง จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่สาขาในสำนักงานเขตนครหลวง 3

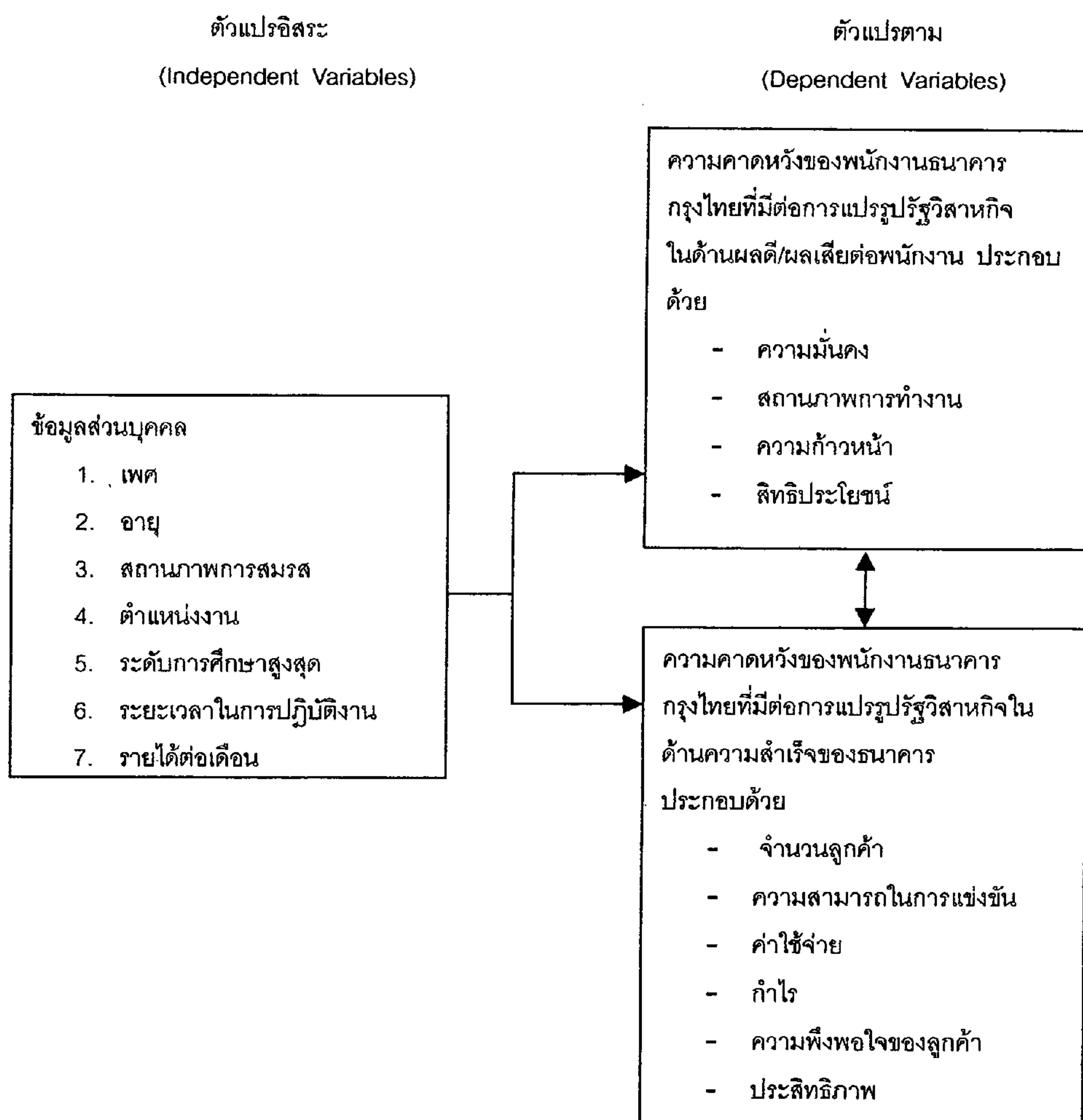
12. ค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดำเนินการภายหลังการแปรรูปธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

13. กำไร หมายถึง กำไรจากการดำเนินงานภายหลังการแปรรูปธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

14. ความพึงพอใจของลูกค้า หมายถึง ความพอใจของลูกค้าที่เกิดจากการมาใช้บริการที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

15. ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่ได้กำหนดไว้

กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า (Conceptual Frame Work)



สมมติฐานของการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในบทนี้จะนำเสนอถึงแนวคิดและทฤษฎีในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำการวิจัย เพื่อความรู้ความเข้าใจเบื้องต้น แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1.เอกสารที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- 1.2 ทฤษฎีการจูงใจ
- 1.3 ทฤษฎีความคาดหวัง
- 1.4 ทฤษฎีกำไร
- 1.5 ทฤษฎีค่าใช้จ่าย
- 1.6 ทฤษฎีความสำเร็จขององค์กร
- 1.7 ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1.เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1.1 การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatisation)

ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ ดังนี้

Pendse (พิพัฒน์ ไทยอารี. 2531 : 11 ; อ้างอิงจาก Pendse. 1985. *The Role of Donor Agencies in the Privatization Process.*) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง “กระบวนการใด ๆ ที่จะลดบทบาทของรัฐหรือกิจการภาครัฐบาลที่มีต่อกิจกรรมทางเศรษฐกิจ และในบางครั้งว่า Privatisation นี้ อาจมีขอบเขตกว้างขวางถึงคำว่า Divestiture ซึ่งหมายถึงการปลดเปลื้องภาระโดยการขายทรัพย์สิน หรือหุ้นส่วนของกิจการที่รัฐบาลเป็นเจ้าของ หรือดำเนินการอยู่”

Sato (พิพัฒน์ ไทยอารี. 2531 : 11 ; อ้างอิงจาก Sato. 1985. *Privatization in Industrialized Countries : The Experience of Japan.*) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “Privatisation คือการกำหนดเงื่อนไขในการแปรเปลี่ยนองค์การของภาครัฐบาล หรือกิจการรัฐวิสาหกิจ ด้วยวิธีการแปรสภาพการเป็นเจ้าของ ทั้งนี้ โดยการคำนึงถึงแหล่งที่มาของเงินทุนในการดำเนินการเป็นเกณฑ์ ประกอบกับการควบคุมจากรัฐบาล” เป้าหมายสูงสุดของการ Privatisation คือ การทดแทนหน้าที่ของรัฐบาล ด้วยการใช้ระบบการตลาดเป็นเครื่องมือ เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ในการจัดสรรทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ แล้วก็อาจมีการแปรสภาพกิจการได้โดยไม่จำเป็นต้องลดบทบาทหรือการเปลี่ยนแปลงการเป็นเจ้าของ โดยรัฐบาล ก็ได้

Heald (พิพัฒน์ ไทยอารี. 2531 : 12 ; อ้างอิงจาก Heald. 1985. *Privatization Policies, Methods and Procedures.*) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “Privatisation นั้นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงด้านความคิด และสภาวะทางการเมืองที่มีต่อบทบาทของการตลาด และบทบาทของรัฐต่อสภาวะเศรษฐกิจ สังคม

Privatisation เป็นเรื่องที่มีขอบเขตครอบคลุมถึงนโยบายต่าง ๆ ที่มีอยู่มากมาย ซึ่งมีความจำเป็นต้องประเมินให้ชัดเจน ทั้งนี้เพื่อป้องกันมิให้นำหลักเกณฑ์เหล่านี้มาใช้ประโยชน์เพื่อลดบทบาทของรัฐ ด้วยการกล่าวอ้างประเด็นเสรีภาพ และประสิทธิภาพ

ขอบเขตของรัฐวิสาหกิจ (มุสสดี สัตยมานะ. 2529 :18-19)

เมื่อวิเคราะห์ดูจากความหมายของรัฐวิสาหกิจ จะเห็นได้ว่า ขอบเขตการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ กว้างขวางมากครอบคลุมทั้งด้านอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม เกษตรกรรม ซึ่งส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทางเศรษฐกิจของประเทศ ปัจจุบันนี้ประเทศต่าง ๆ ทั้งที่พัฒนาแล้วและกำลังพัฒนา และไม่ว่าจะอยู่ในระบบเศรษฐกิจใด รัฐได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินกิจการด้านอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมมากขึ้น โดยเฉพาะกิจการที่เป็นการลงทุนพื้นฐาน (Infrastructure) เช่น เกี่ยวกับการพลังงาน การสื่อสาร การขนส่ง และอุตสาหกรรมหนักในบางประเทศ รัฐเข้าประกอบการเองทั้งหมด ในบางประเทศรัฐก็เข้าร่วมกับเอกชน นับได้ว่า ปัจจุบันนี้รัฐวิสาหกิจได้เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน และต่อการพัฒนาประเทศเป็นอย่างมาก

ขอบเขตการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจไทยไม่ได้จำกัดอยู่แต่เพียงกิจการอุตสาหกรรม พาณิชยกรรม และเกษตรกรรมเท่านั้น จากการสำรวจดูรายชื่อรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ในประเทศไทย จะเห็นว่ามีการผลิตสินค้าและบริการอีกหลายประเภทที่รัฐเข้าไปดำเนินการเอง เช่น อาหารสำเร็จรูป เครื่องแก้ว แบตเตอรี่ ส่งเสริมการท่องเที่ยว ส่งเสริมหัตถกรรม ส่งเสริมการกีฬา ฯลฯ เป็นต้น ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่า รัฐเข้ามามีงานรัฐวิสาหกิจตั้งแต่เรื่องทั่ว ๆ ไป จนกระทั่งถึงกิจการสำคัญ ๆ ของชาติ และรัฐวิสาหกิจเหล่านี้กระจายกันอยู่และขึ้นสังกัดกับกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ แทบทุกกระทรวง ยกเว้นกระทรวงยุติธรรม กระทรวงการต่างประเทศ และทบวงมหาวิทยาลัย

คุณลักษณะในการดำเนินงาน Privatisation

ในด้านการดำเนินการทางปฏิบัติ David Heald มีความเห็นว่า Privatisation ควรจะมีการแบ่งคุณลักษณะออกเป็น 4 ลักษณะ คือ

1.การนำระบบการตลาดมาใช้ในกิจการที่มีได้คำนึงถึงระบบการตลาดมาก่อน ทั้งนี้โดยเหตุที่ว่า มีกิจกรรมหลายอย่างหลายประเภทที่รัฐบาล หรือหน่วยงานการกุศล ดำเนินการอยู่โดยมิได้คำนึงถึงคุณลักษณะของตลาดหรือเชิงธุรกิจ การเปลี่ยนแปลงหรือจัดระบบการตลาดใหม่นี้จำเป็นต้องคำนึงถึง คุณลักษณะ โครงสร้างขององค์กร และความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของโครงสร้างขององค์กรเหล่านี้ด้วย เมื่อสามารถพิจารณาคุณลักษณะดังกล่าวได้แล้ว ก็อาจจัดจำแนกกิจกรรม เพื่อการเปลี่ยนแปลงจากกิจกรรมของภาครัฐบาล เป็นกิจกรรมภาคเอกชน การเปลี่ยนแปลงเช่นนี้แสดงถึงลักษณะการเปลี่ยนแปลงแหล่งที่มาของเงินทุนด้วย เช่น การเปลี่ยนแปลงจากแหล่งเงินที่มาจากภาษีอากรเป็นการคิดค่าธรรมเนียมจากผู้ใช้บริการ ประเด็นสำคัญของคุณลักษณะประเภทนี้ คือ การนำระบบราคาหรือค่าธรรมเนียมมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของต้นทุน

2.การแปรรูปกิจการของรัฐสู่ภาคเอกชน นั้น อาจกระทำโดยการเปลี่ยนแปลงด้านการดำเนินการ หรือการผลิตโดยไม่ต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้านการเงิน คุณลักษณะของ Privatisation ประเภทนี้ อาจพิจารณาได้จากลักษณะการจ้างดำเนินการ การจ้างทำของ หรือการให้สัมปทาน ดังนั้น การที่รัฐบาลจะเลือกดำเนินการตามแนวทางเช่นนี้ขึ้นอยู่กับแนวนโยบายและการวิเคราะห์ปัญหา

3. การแปรสภาพกิจการของรัฐหรือการผลัดภาระ (Load-shedding) ซึ่งมาตรการนี้มุ่งหมายถึงการขายกิจการรัฐวิสาหกิจ และการลดหรือเลิกบทบาทของรัฐบาลที่มีได้คำนึงถึงการตลาด แนวความคิดนี้ อาจมีความหมายหมายถึงการปลดเปลื้องภาระโดยการขายทรัพย์สิน หรือ หุ้ส่วนของกิจการ (Divestiture)

หรือการโอนสภาพการเป็นเจ้าของ (Ownership transfer) อย่างไรก็ตาม Heald มีความเห็นว่า คำต่าง ๆ เหล่านี้ควรจะได้พิจารณาโดยละเอียดแต่ละคำ เพื่อจะได้ความหมายที่ชัดเจนขึ้น

4.การเปิดโอกาส หรือเปิดการค้าโดยเสรี (Liberalization) มาตรการเช่นนี้ อาจพิจารณาได้ 2 แง่ คือ ในลักษณะอย่างกว้าง เป็นการมุ่งเน้นการตลาดที่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจของโลก ดังเช่นการพิจารณาการกำหนดอัตราแลกเปลี่ยนให้สอดคล้องกับภาวะของตลาดและการกำหนดราคาที่สอดคล้องกับภาวะเศรษฐกิจทั่วโลก เป็นต้น

ส่วนในด้านแนวความคิดเฉพาะเรื่อง หรืออย่างแคบนั้น มีลักษณะมุ่งเน้นในเรื่องการลดหย่อน ยกเลิกข้อกำหนดทั้งทางกฎหมาย หรือระเบียบต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการแข่งขัน ในกิจการรัฐวิสาหกิจประเภทต่าง ๆ

เมื่อนำแนวความคิดของ Heald ประกอบกับแนวทางของ D.R.Pendse และศาสตราจารย์ SATO แล้วก็น่าจะสรุปกรอบความคิดเกี่ยวกับ Privatisation ไว้ ดังต่อไปนี้

1.)Privatisation เป็นเรื่องที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาการทางความคิดด้านการเมืองที่เคยยึดมั่นในหลักการ และบทบาทของรัฐต่อภาวะเศรษฐกิจและสังคม หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเปลี่ยนแปลงหลักการเชิงสังคมนิยม เป็นหลักการด้านเสรีนิยมหรือทุนนิยม ลักษณะของการเปลี่ยนแปลงเช่นนี้ มักจะปรากฏในกลุ่มประเทศพัฒนา

2.)Privatisation ในประเทศกำลังพัฒนา เกิดขึ้นจากความไม่มั่นใจในการดำเนินการวางแผน และการควบคุมการดำเนินงานของรัฐบาล ตลอดจนฐานะการคลังของประเทศ ดังนั้นกิจการของรัฐบาลที่มีขอบข่ายในเชิงเศรษฐกิจ หรือต้องการนำแนวทางด้านการตลาดเป็นเกณฑ์ปฏิบัติ

3.)Privatisation เกิดขึ้นจากความพลัดพลั้งในเชิงนโยบายของรัฐบาลชุดต่าง ๆ ที่ผ่านมาในอดีต อันเป็นผลต่อ กระบวนการบริหาร การบริหารการเงินการคลัง และภาวะปัญหาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรภาครัฐบาล จนทำให้รัฐบาลไม่อาจหารายได้เพียงพอต่อรายจ่าย หรือไม่อาจปรับกิจการให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี เป็นต้น

4.)การเปลี่ยนแปลงด้านการตลาด ของสินค้าและบริการก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว และต้องการ การตอบสนองโดยฉับพลัน อันทำให้องค์กรบางประเภทไม่สามารถดำเนินการได้ทันต่อเงื่อนไขเหล่านี้ จึงจำเป็นต้องแสวงหารูปแบบความเหมาะสมของโครงสร้างองค์กรและการดำเนินงาน ตลอดจนแหล่งที่มาของเงินทุนที่กว้างขวางขึ้น

5.)ภารกิจของภาครัฐบาล ขยายตัวเพิ่มมากขึ้น เช่น ค่าใช้จ่ายด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบภายใน การพัฒนาการศึกษา การส่งเสริมสุขภาพอนามัย และการบริการสังคมสงเคราะห์ เป็นต้น ค่าใช้จ่ายเหล่านี้ ย่อมเป็นภาระต่อฐานะการเงิน การคลังของรัฐบาล อันเป็นผลให้รัฐบาลในช่วงเวลาปัจจุบัน ไม่อาจรับภาระอื่น ๆ เพิ่มขึ้นได้ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องปลดปล่อยภาระบางประเภทด้วย วิธีการ Privatisation หรือ Divestiture

6.)การเปลี่ยนแปลง หรือปลดปล่อยภาระของรัฐบาลต่อกิจการภาครัฐบาลนั้น อาจกระทำได้ 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ

6.1 การเปลี่ยนแปลง หรือปลดปล่อยภาระโดยไม่กระทบกระเทือนถึงฐานะการเป็นเจ้าของกิจการ หมายความว่า รัฐบาลยังคงเป็นเจ้าของกิจการตามเดิม แต่ภารกิจในการดำเนินงานนั้น รัฐบาลมิได้จัดทำเอง

6.2 การเปลี่ยนแปลง หรือปลดปล่อยภาระ โดยการเปลี่ยนสภาพการเป็นเจ้าของกิจการ ด้วยวิธีการขาย หรือจำหน่ายหุ้นของกิจการที่รัฐบาลมีอยู่ในกิจการต่าง ๆ ให้เอกชนไปเลย โดยรัฐบาลอาจถือหุ้นเพียงส่วนน้อย

7.) เนื้อหาสาระสำคัญในเรื่อง Privatisation นั้น ส่วนหนึ่ง คือการแสวงหาแหล่งที่มาของเงินทุน หรือการเปลี่ยนแปลงทุนจากภาครัฐบาล หรือจากภาครัฐอากร มาสู่ภาคเอกชน โดยอาศัยกลไกตลาด สถาบันการเงิน และแนวทางการระดมเงินออมเข้าช่วย

กล่าวโดยสรุป กรอบความคิดเรื่อง Privatisation นี้เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน และคาบเกี่ยวกันหลายเรื่อง นับแต่ระบบความคิดทางการเมือง กลไกทางการเมือง ระบบกฎหมาย กระบวนการทางเศรษฐกิจสังคม ตลอดจนทัศนคติทางสังคมของมหาชน ทั้งนี้โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะแปรเปลี่ยนสถานะหรือภาระที่รัฐบาลมีต่อกิจการหลายประเภท ให้มีคุณลักษณะดำเนินงานเชิงธุรกิจเอกชน อันจะเป็นการลดค่าใช้จ่าย ภาระทางการคลัง และการควบคุมดำเนินการของรัฐบาล และสนับสนุนการมีส่วนร่วมจากประชาชนโดยตรง

การจัดตั้งรัฐวิสาหกิจในประเทศไทย (มุสสตี สัตยมานะ. 2529 : 38-46)

หลักเกณฑ์ในการจัดตั้ง

การจัดตั้งรัฐวิสาหกิจนั้น มีลักษณะแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศ โดยอาศัยอำนาจต่าง ๆ กันออกไปด้วย รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยนั้นจัดตั้งขึ้นโดยไม่ได้อาศัยหลักเกณฑ์หรือทฤษฎีทางเศรษฐกิจเท่าใดนัก จากการศึกษาความเป็นมาของวิสาหกิจในประเทศไทย จะเห็นว่า แรกเริ่มนั้น รัฐจัดให้มีการผลิตสินค้าอันมีลักษณะเป็นเครื่องอุปโภค บริโภค เพื่อสนองความต้องการของกองทัพและเพื่อใช้ในยามขาดแคลนในระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 และเมื่อเสร็จสิ้นสงครามโลกแล้ว ต่อมาจึงได้ขยายไปผลิตและจำหน่ายสินค้าบางชนิดเป็นการทั่วไป เพื่อมิให้มีการขาดแคลนและเพื่อรักษาระดับราคาของสินค้าเท่านั้น เช่น การตั้งบริษัทจังหวัด เป็นต้น ส่วนกิจการประเภทสาธารณูปโภค เช่น การรถไฟ การประปา การไฟฟ้า นั้น รัฐทำอยู่เดิมแล้ว ก่อนจะวางรูปแบบลงในลักษณะเป็นรัฐวิสาหกิจ รัฐวิสาหกิจในประเทศไทยที่จัดตั้งขึ้นในระยะหลัง ๆ จึงมีที่มาของการกำเนิดในลักษณะต่าง ๆ กัน และโดยอำนาจ (Authority) ต่าง ๆ กัน ดังจะจำแนกออกได้ดังนี้

1. จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติเอกเทศ

รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติเอกเทศหรือเพื่อการนั้น ๆ โดยเฉพาะ ส่วนใหญ่จะเป็นรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการสำคัญ ๆ และมีขอบเขตกว้างขวาง ได้แก่ รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค เช่น การท่าเรือแห่งประเทศไทย องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย การประปานครหลวง การรถไฟแห่งประเทศไทย เป็นต้น รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติเอกเทศนี้ จะมีทุนดำเนินการทั้งสิ้นเป็นของรัฐ รูปแบบรัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติเฉพาะนี้ นับว่า เป็นรูปแบบรัฐวิสาหกิจที่รัฐกำหนดให้มีขึ้นเป็นครั้งแรกสำหรับกิจการบางอย่าง ซึ่งต้องการให้แยกตัวออกมาจากรูปแบบของการบริหารงานราชการทั่ว ๆ ไป ซึ่งได้เริ่มขึ้นในปี พ.ศ. 2494 รัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติจัดตั้งกิจการซึ่งมีลักษณะพิเศษเฉพาะ 2 แห่ง ได้แก่ กิจการรถไฟ กระทรวงคมนาคม ส่วนกิจการท่าเรือนั้น ก็ได้จัดตั้งขึ้นเป็นการท่าเรือแห่งประเทศไทยโดยโอนกิจการและทรัพย์สินมาจากสำนักงานท่าเรือกรุงเทพ กระทรวงคมนาคมเช่นกัน และในปีต่อ ๆ มา ก็ได้มีการจัดตั้งกิจการที่มีลักษณะเฉพาะอย่างขึ้น โดยออกพระราชบัญญัติเอกเทศขึ้นมาโดยเฉพาะอีกหลายแห่ง เช่น องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การไฟฟ้าฝ่ายผลิต ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เป็นต้น ในระยะหลังนี้ก็ได้จัดตั้งขึ้นอีกหลายแห่ง เช่น การสื่อสารแห่งประเทศไทย การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย และการท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นต้น

2. จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกา

โดยอาศัยอำนาจจากพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐ พ.ศ.2496 ก่อนปี พ.ศ.2496 รัฐวิสาหกิจที่มีอยู่ มักจะจัดตั้งขึ้นโดยปราศจากหลักเกณฑ์ ทำให้เกิดผลเสียขึ้นในภายหลัง ต่อมาในปี พ.ศ.2496 รัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติว่าด้วยการจัดตั้งองค์การของรัฐ พ.ศ.2496 ขึ้น และกำหนดว่า กิจกรรมใดมีลักษณะตามที่พระราชบัญญัติกำหนด ก็ให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งได้ รัฐวิสาหกิจประเภทนี้ไม่มีการดำเนินกิจการใด ๆ เป็นพิเศษโดยเฉพาะ คือ ดำเนินกิจการครอบคลุมหลาย ๆ ด้าน เช่น องค์การตลาด องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย เป็นต้น

3. จัดตั้งขึ้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ได้แก่ รัฐวิสาหกิจที่มีคำว่า “บริษัท..จำกัด” เช่น บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด บริษัทขนส่ง จำกัด เป็นต้น รัฐวิสาหกิจประเภทนี้ รัฐต้องดำเนินการจดทะเบียนที่กรมทะเบียนการค้าภายในรูปบริษัทจำกัด เช่นเดียวกับบริษัทของเอกชนทั่ว ๆ ไป โดยรัฐบาลอาจถือหุ้นทั้งหมดหรืออย่างน้อยต้องมีหุ้นเกินร้อยละ 50 แต่ไม่ถึง 100%

4. จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์

รัฐวิสาหกิจประเภทกิจการธนาคารนี้ รัฐดำเนินการอยู่ 5 แห่ง คือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ธนาคารออมสิน ธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร และธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีข้อสังเกตเกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจประเภทธนาคารนี้ ก็คือ มีเพียงธนาคารกรุงไทยเท่านั้น ที่ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ กล่าวคือ รัฐเป็นผู้ถือหุ้นเกินกว่า 50% ขึ้นไป แต่ไม่ถึง 100% ส่วนธนาคารอีก 4 แห่งนั้น จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติว่าด้วยการนั้น ๆ โดยใช้ทุนทั้งสิ้นเป็นของรัฐ

5. รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยมติคณะรัฐมนตรี

รัฐวิสาหกิจประเภทนี้ รัฐบาลจัดตั้งขึ้นโดยกำหนดทุนหมุนเวียนเพื่อการดำเนินงานเป็นเงินจำนวนหนึ่งและให้รัฐวิสาหกิจนี้อยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงเจ้าสังกัด ตัวอย่างเช่น โรงงานยาสูบ และสำนักงานสลากกินแบ่งรัฐบาล ซึ่งอยู่ภายใต้การควบคุมของกระทรวงการคลัง เป็นต้น

6. รัฐวิสาหกิจที่จัดตั้งขึ้นโดยประกาศคณะปฏิวัติ

เช่น การทางพิเศษแห่งประเทศไทย การเคหะแห่งชาติ เป็นต้น พวกนี้มีทุนดำเนินการทั้งสิ้นเป็นของรัฐ

ประเภทของรัฐวิสาหกิจ

รัฐวิสาหกิจในประเทศไทย อาจแบ่งออกได้หลายประเภท ขึ้นอยู่ที่ว่า จะแบ่งโดยยึดถือสิ่งใดเป็นหลัก เช่น แบ่งตามลักษณะการจัดตั้งซึ่งได้กล่าวถึงไปแล้ว แบ่งตามลักษณะกิจกรรมที่ดำเนินการ แบ่งตามสังกัดหน่วยงาน แบ่งตามความแตกต่างในสัดส่วนของกำไรสุทธิที่ต้องส่งเป็นรายได้รัฐ เป็นต้น ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. แบ่งตามลักษณะกิจกรรมที่ดำเนินงาน หรือแบ่งตามสาขางานที่ปฏิบัติ

1. รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านพลังงาน เช่น การไฟฟ้าฝ่ายผลิต การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย เป็นต้น

2. รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินกิจการด้านสื่อสาร-คมนาคม เช่น การสื่อสารแห่งประเทศไทย การรถไฟแห่งประเทศไทย การท่าเรือแห่งประเทศไทย

3. รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านพาณิชย์กรรม เช่น องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร องค์การคลังสินค้า เป็นต้น

4. รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านอุตสาหกรรม เช่น โรงงานกระดาษ โรงงานทอกระสอบ องค์การแก้ว เป็นต้น

5. รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านการเกษตรกรรม เช่น องค์การสวนยางนาบอน องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ เป็นต้น

6. รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม การบันเทิงท่องเที่ยว เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การส่งเสริมกีฬาแห่งประเทศไทย องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

2. แบ่งตามสังกัดของหน่วยงาน

การจัดแบ่งประเภทของรัฐวิสาหกิจตามสังกัดของหน่วยงาน ได้แก่ รัฐวิสาหกิจที่สังกัดกระทรวงอันเป็นหน่วยงานใหญ่สุดในระบบบริหารราชการไทย มีดังนี้

1. สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ได้แก่ รัฐวิสาหกิจซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินการซึ่งไม่อาจจัดเข้าอยู่ภายใต้สังกัดของกระทรวงหนึ่งกระทรวงใดได้ เนื่องจากลักษณะของงานไม่สอดคล้องกัน เช่น การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย องค์การสื่อสารมวลชนฯ องค์การสวนสัตว์แห่งประเทศไทย เป็นต้น

2. สังกัดกระทรวงกลาโหม ได้แก่ รัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินการผลิตสินค้าที่ขาดแคลน หรือเพื่อสนองความต้องการของกองทัพในอดีต และปัจจุบันก็ยังไม่เลิกผลิต ได้แก่ องค์การแบดเดอรี องค์การอาหารสำเร็จรูป(อ.ส.ร.) องค์การฟอกหนัง องค์การแก้ว เป็นต้น

3. สังกัดกระทรวงการคลัง ได้แก่ รัฐวิสาหกิจซึ่งดำเนินการเกี่ยวกับงานด้านการเงิน และการผูกขาด เช่น สำนักงานสลากกินแบ่ง โรงงานยาสูบ ธนาคารของรัฐทั้ง 4 แห่ง เป็นต้น

4. สังกัดกระทรวงอุตสาหกรรม ได้แก่ รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านอุตสาหกรรม เช่น โรงงานกระดาษ โรงงานทอกระสอบ โรงงานน้ำตาล บริษัทไม้อัดไทย จำกัด เป็นต้น

5. สังกัดกระทรวงคมนาคม ได้แก่ รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการด้านสื่อสาร-คมนาคม เช่น การสื่อสารแห่งประเทศไทย องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์ การท่าเรือแห่งประเทศไทย บริษัทเดินอากาศไทย จำกัด การท่าอากาศยานแห่งประเทศไทย เป็นต้น

6. สังกัดกระทรวงพาณิชย์ ได้แก่ รัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการในรูปการค้าหรือส่งเสริมการค้า เช่น องค์การคลังสินค้า เป็นต้น

7. สังกัดกระทรวงมหาดไทย ได้แก่ การไฟฟ้านครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

8. สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ ได้แก่ องค์การคำของคุรุสภา เป็นต้น

9. สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ องค์การเภสัชกรรม เป็นต้น

10. สังกัดกระทรวงเกษตร ได้แก่ องค์การตลาดเพื่อเกษตรกร องค์การส่งเสริมกิจการโคนมแห่งประเทศไทย องค์การสวนยางนาบอน เป็นต้น

11. สังกัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและการพลังงาน เช่น สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย

3. แบ่งตามความแตกต่างในสัดส่วนของกำไรสุทธิที่จะต้องนำส่งเป็นรายได้รัฐ

สำนักงานงบประมาณได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจแต่ละแห่งจะต้องนำส่งกำไรเป็นรายได้รัฐแยกตามลักษณะการดำเนินการของวิสาหกิจนั้น ดังนี้

1. รัฐวิสาหกิจประเภทผูกขาด เช่น โรงงานยาสูบ สำนักงานสลากกินแบ่ง หน่วยงานเหล่านี้จะต้องส่งกำไรสุทธิเข้ารัฐไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80 ของผลกำไรสุทธิประจำปี ทั้งนี้ก็เพราะกิจการเหล่านี้ จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์หารายได้เข้ารัฐ

2. รัฐวิสาหกิจประเภทกึ่งผูกขาด เช่น องค์การอุตสาหกรรมป่าไม้ ต้องส่งผลกำไรสุทธิเข้ารัฐไม่ต่ำกว่าร้อยละ 50 ของผลกำไรสุทธิประจำปี

3. รัฐวิสาหกิจประเภทสาธารณูปโภค เนื่องจากกิจการสาธารณูปโภค ส่วนใหญ่รัฐจัดทำโดยไม่มุ่งกำไร หากเพื่อบริการแก่ประชาชนในสิ่งจำเป็นในการครองชีพ รัฐวิสาหกิจเหล่านี้จึงทำรายได้ไม่มากนักและหลายแห่งขาดทุน เช่น การรถไฟฯ ขนส่งมวลชนกรุงเทพ เป็นต้น แต่บางแห่งก็มีกำไรมหาศาล เช่น การไฟฟ้าทั้ง 3 แห่ง การท่าเรือแห่งประเทศไทย เป็นต้น รัฐได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจเหล่านี้ส่งผลกำไรสุทธิเข้ารัฐไม่ต่ำกว่าร้อยละ 30 ของผลกำไรสุทธิประจำปี

4. รัฐวิสาหกิจประเภทอุตสาหกรรม กิจการเหล่านี้ ส่วนใหญ่ตั้งขึ้นเพื่อเป็นแบบอย่างหรือเพื่อชักนำเอกชนให้ดำเนินกิจการนั้นในเวลาต่อมา อีกทั้งรัฐบาลแทบทุกสมัยก็มีนโยบายไม่ดำเนินการขยายกิจการประเภทนี้ เพื่อไม่ต้องการแข่งขันกับเอกชน และเพื่อส่งเสริมบรรยากาศการลงทุนด้วย จึงได้กำหนดให้รัฐวิสาหกิจเหล่านี้ส่งผลกำไรสุทธิเข้ารัฐไม่ต่ำกว่าร้อยละ 40 ของผลกำไรสุทธิประจำปี

5. รัฐวิสาหกิจประเภทบริษัทจำกัด โดยที่รัฐวิสาหกิจประเภทนี้ดำเนินกิจการเช่นเดียวกับเอกชนจึงต้องปฏิบัติตามหลักการจัดตั้งบริษัทจำกัด เช่นเดียวกับบริษัทซึ่งดำเนินการโดยเอกชน กล่าวคือ นอกจากจะต้องเสียภาษีเงินได้จากกำไรสุทธิแล้ว ยังต้องจ่ายเงินปันผลแก่รัฐบาล (รวมทั้งผู้ถือหุ้นอื่น ๆ) ตามอัตราที่จะกำหนดตามสมควร โดยคณะกรรมการอีกด้วย

6. รัฐวิสาหกิจประเภทอื่น ๆ โดยที่กิจการรัฐวิสาหกิจบางประเภท รัฐจัดทำขึ้นเพียงเพื่อให้บริการแก่ประชาชน หรือเพียงต้องการทุนบำรุงส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประจำชาติ มิได้มุ่งหวังกำไร กิจการเหล่านี้จึงมีผลกำไรน้อย รัฐกำหนดให้นำส่งรายได้สุทธิเข้ารัฐเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของผลกำไรสุทธิประจำปี

ค่าจ้างและเงินเดือนของพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ความหมาย

ด้วยเหตุที่ผู้ปฏิบัติงานในรัฐวิสาหกิจมีอยู่มากมายหลายประเภท และต่างก็ได้รับค่าตอบแทนเนื่องจากการปฏิบัติงานในลักษณะต่าง ๆ กัน กล่าวคือ คณะกรรมการรัฐวิสาหกิจจะได้รับค่าตอบแทนในรูปเบี้ยกรรมการ (เบี้ยประชุม) ซึ่งอาจเป็นรายเดือน หรือรายครั้ง รวมทั้งได้รับโบนัสซึ่งจ่ายให้เป็นรายปีด้วย สำหรับพนักงานรัฐวิสาหกิจตั้งแต่ผู้ว่าการ ผู้อำนวยการ ผู้จัดการ รวมทั้งตำแหน่งอื่น ที่กฎหมายให้ใช้คำว่าพนักงาน ไปจนถึงพนักงานและลูกจ้าง ก็จะได้รับค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนและค่าจ้างตามลักษณะงานและตำแหน่งที่ปฏิบัติอยู่ ด้วยเหตุนี้ เมื่อกล่าวถึงค่าจ้างและเงินเดือนในรัฐวิสาหกิจ จึงน่าจะต้องทำความเข้าใจให้ถี่ถ้วนก่อนว่า หมายถึงอะไร ซึ่งจะขอแยกตามความหมายของคำต่าง ๆ ที่กล่าวมาแล้วดังนี้

ค่าจ้าง (Wages) หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติได้รับเป็นการตอบแทนจากการปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมง หรือรายวัน จำนวนเงินค่าจ้างที่ได้รับ จะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับชั่วโมงการปฏิบัติงานที่ผู้นั้นปฏิบัติในสถานประกอบการนั้น ๆ การที่ผู้ใดได้รับค่าตอบแทนเป็นค่าจ้าง แสดงให้เห็นถึงสถานภาพของบุคคลผู้นั้นได้ประการหนึ่ง เพราะส่วนใหญ่คำว่า ค่าจ้าง จะใช้กับผู้ปฏิบัติงานที่เรียกว่า blue collar workers

เงินเดือน (Salary) หมายถึง จำนวนเงินที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ซึ่งมีการเหมาจ่ายเป็นรายเดือน ถือเป็นรายได้ประจำ โดยไม่คำนึงถึงจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน หรือจำนวนวันที่ทำงาน เช่นเดียวกับค่าจ้าง เช่นเดียวกัน เงินเดือนก็เป็นสิ่งกำหนดสถานภาพของผู้ปฏิบัติงานเช่นกัน เพราะผู้ปฏิบัติที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายเดือน จะมีสถานภาพสูงกว่าผู้ที่ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันหรือรายชั่วโมง พวกที่รับค่าจ้างเป็นรายเดือนเรียกว่า white collar workers ส่วนใหญ่คือ พวกทำงานในสำนักงาน ตั้งแต่ผู้บริหาร จนถึงเสมียนพนักงาน เป็นต้น

หลักในการกำหนดค่าจ้างและเงินเดือน

การกำหนดค่าจ้างและเงินเดือนโดยทั่วไปแล้ว ควรต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งได้แก่

ก. อัตราค่าครองชีพ (Cost of living) หลักการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือน ควรคำนึงถึงว่าสามารถจะให้ผู้คนผู้นั้นครองชีพอยู่ได้หรือไม่ ในจำนวนเงินที่เขาได้รับนั้น เพียงพอที่จะจ่ายเป็นค่าอาหารและภาษีหรือไม่ ประเทศต่าง ๆ หลายประเทศได้เพิ่มเงินเดือนให้ข้าราชการ และพนักงานของรัฐตามการเพิ่มของค่าครองชีพ รัฐบาลไทยก็ได้ปรับปรุงเงินเดือนและค่าจ้างของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจหลายครั้งหลายหน

ข. มาตรฐานการครองชีพ (Standard of living) มาตรฐานการครองชีพในที่นี้ หมายถึงการจ่ายค่าจ้างหรือเงินเดือน ควรจะให้ได้มาตรฐานในการครองชีพของบุคคลแต่ละระดับที่เขาจะดำรงตนอยู่ได้พอควรแก่สภาพในสังคมของแต่ละบุคคล มิใช่จ่ายให้เพียงเพื่อประทังชีวิตอยู่ได้เท่านั้น

ค. ความสามารถของนายจ้างในการจ่าย ซึ่งมีไม่เหมือนกัน ในสถานประกอบการที่มีรากฐานมั่นคงแล้ว ย่อมมีอำนาจในการจ่ายค่าตอบแทนมากกว่าในสถานประกอบการที่เพิ่งจะก่อตั้งเช่นนี้ เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านสังคมและสภาพแวดล้อม

ก. ตลาดแรงงาน หมายถึงว่า งานใดเป็นที่ต้องการมาก เช่น งานแพทย์ งานของพวกช่างฝีมือ เหล่านี้เป็นงานที่ตลาดแรงงานต้องการมาก ก็ควรจะกำหนดค่าจ้างหรือค่าตอบแทนให้สูงกว่าหน่วยงานเอกชนและภาครัฐบาล ในระยะ 2-3 ปีที่ผ่านมา ความกดดันจากระบบราชการ ได้ทำให้ราชการเสียบุคคลฝีมือดีให้แก่ภาคเอกชนไปแล้วหลายคน

ข. อัตราค่าจ้างหรืออัตราเงินเดือนของกิจการประเภทเดียวกันในท้องถิ่นนั้น กล่าวคือ การกำหนดค่าจ้างและอัตราเงินเดือน ควรคำนึงถึงอัตราค่าจ้างหรือเงินเดือนสำหรับการปฏิบัติงานชนิดเดียวกันนั้น ตามที่หน่วยงานอื่น ๆ กำหนดด้วย เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่ผู้ปฏิบัติงาน และเพื่อมิให้หน่วยงานอื่นมาประมูลตัวไปเช่นกัน

ค. อำนาจต่อรอง เมื่อใดที่ลูกจ้างรวมตัวกันขึ้นเป็นสหภาพหรือสหพันธ์ อำนาจการต่อรองในเรื่องค่าจ้าง และอัตราเงินเดือนก็จะมีมากขึ้น

ง. กฎหมายของประเทศ การกำหนดค่าจ้างและอัตราเงินเดือนต้องคำนึงถึงข้อบังคับตามกฎหมาย โดยเฉพาะกฎหมายแรงงานจะกำหนดอัตราค่าจ้างขั้นต่ำเอาไว้ เพื่อป้องกันการเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง

ประโยชน์เกื้อกูลในรัฐวิสาหกิจ

คำว่า “ประโยชน์เกื้อกูล (Fringe benefits) ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. หมายถึง การจ่ายค่าจ้างเพิ่มเติมในรูปของสวัสดิการและบริการที่นายจ้างได้มอบให้
2. หมายถึง สิ่งทั้งหลายที่เกี่ยวข้องและเพิ่มค่าใช้จ่ายด้านแรงงานแก่นายจ้าง แต่ไม่ได้จ่ายเป็นค่าจ้างโดยตรง
3. หมายถึง ประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรได้รับ นอกเหนือจากเงินเดือน อาจเป็นตัวเงินหรือไม่เป็นตัวเงินก็ได้

นอกจากคำว่า ประโยชน์เกื้อกูล ซึ่งนับว่าเป็นคำที่ค่อนข้างใหม่ที่นิยมใช้กันแล้ว ยังมีคำอื่น ๆ ซึ่งใช้ในความหมายใกล้เคียงกัน หรือความหมายเดียวกัน เมื่อมีการกล่าวถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับจากองค์กร ดังนี้

“ประโยชน์ตอบแทน” มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า benefits คำนี้มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่าประโยชน์เกื้อกูลดังกล่าวมาแล้ว แต่ที่ไม่เหมือนกันทีเดียว ก็คือ ประโยชน์ตอบแทนมักจะใช้ในกรณี

ที่รวมค่าตอบแทนเป็นเงินเดือนหรือค่าจ้างเข้าไปด้วยแล้ว หรือจะกล่าวอีกนัยหนึ่ง ประโยชน์ตอบแทน ก็คือ ประโยชน์เกื้อกูล + เงินเดือนหรือค่าจ้าง

“ประโยชน์และบริการ” คำนี้มีความหมายตรงกับภาษาอังกฤษว่า benefits and services มักจะใช้ในความหมายของโครงการใหญ่ ๆ เช่น โครงการต่าง ๆ ในด้านสวัสดิการแก่พนักงาน ก็อาจเรียกว่า “Employee Benefits and Services” แต่บางแห่งก็อาจใช้คำว่า compensation แทน โดยไม่ใช้คำว่า welfare เพราะคำว่า welfare นั้น ส่วนใหญ่จะหมายถึงสวัสดิการที่รัฐจัดให้แก่ประชาชนผู้ยากไร้ทั่วไป

ตามความหมายของ ฮาร์เวลล์ (Harvell) นั้น ประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ โครงการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้บุคลากร ได้แก่ การประกันชีวิต การให้การรักษาพยาบาล การให้บำเหน็จบำนาญเมื่อบุคลากรพ้นจากงาน การรับโบนัสของบริษัท การออมทรัพย์ในรูปเงินสะสม การให้เงินชดเชยเมื่อบุคลากรทุพพลภาพ ไม่ว่าเป็นการถาวรหรือชั่วคราว

ส่วน Koontz และ O'Donnell กล่าวว่า ประโยชน์และบริการ คือ ผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรเป็นการให้กำลังใจ บำรุงขวัญ อาจเป็นการให้เงินพิเศษ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างตามปกติ อาจเป็นเงินรางวัลจากผลกำไร ที่เรียกว่า โบนัสหรือที่เรียกชื่ออย่างอื่น บริการพิเศษต่าง ๆ เพื่อบำรุงขวัญ เช่น การให้หยุดพักผ่อนเป็นครั้งคราว การให้ลาป่วย ลากิจ การจัดห้องอาหารประเภทเสิร์ฟตัวเอง (cafeteria) และการจัดสภาพการทำงานต่าง ๆ ให้สะดวกสบาย

ส่วน Beach ให้ความหมายของประโยชน์และบริการว่า คือ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่บุคลากรของตน ผลประโยชน์ดังกล่าวอาจเป็นเงินที่นอกเหนือไปจากเงินเดือนหรือค่าจ้างตามปกติที่หน่วยงานจัดให้เป็นการคุ้มครอง เช่น เงินค่ารักษาพยาบาลเนื่องจากการเจ็บป่วย ได้รับอุบัติเหตุ การว่างงาน การขาดรายได้เพราะเกษียณอายุ นอกจากการให้เงินอาจเป็นไปในการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ เช่น การให้วันหยุดพักผ่อนประจำปี การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น

จากคำนิยามและความหมายของคำทั้งสอง คือ ประโยชน์เกื้อกูล และประโยชน์และบริการ ดังกล่าวมาแล้ว จะเห็นว่ามีคล้ายคลึงกัน อาจเป็นประโยชน์ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากองค์กรนอกเหนือไปจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ไม่ว่าจะเป็นรูปตัวเงินหรือไม่

ประโยชน์เกื้อกูล ในความหมายที่สมบูรณ์นั้น จะต้องตอบแทนแก่พนักงานและลูกจ้างทั้งขณะทำงานอยู่ และเมื่อพ้นจากงานไปแล้ว และไม่ได้ให้เฉพาะพนักงานผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังให้ผลไปถึงครอบครัวของเขาด้วย เพราะประโยชน์เกื้อกูล ถือเป็นสวัสดิการส่วนหนึ่งของสังคม เป็นสวัสดิการซึ่งนายจ้างจ่ายให้แก่พนักงานที่อยู่ในความดูแลของเขา ซึ่งโดยนัยนี้ ประโยชน์เกื้อกูลจึงมีความหมายแตกต่างกว่าสวัสดิการที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน เพราะสวัสดิการที่นายจ้างจัดให้แก่พนักงาน นายจ้างหวังผลตอบแทนว่าเมื่อพนักงานมีความเป็นอยู่ดี มีสุขภาพดี มีการพักผ่อนหย่อนใจ มีครอบครัวที่เป็นสุข ก็จะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น

ในทางตรงกันข้าม สวัสดิการที่รัฐจัดให้แก่ประชาชน รัฐไม่หวังผลตอบแทน เพราะถือว่า เป็นหน้าที่โดยตรงของรัฐ ที่จะต้องให้คนในชาติมีความเป็นอยู่ดี มีมาตรฐานการครองชีพที่สมควรแก่สภาพของแต่ละคน แต่ละครอบครัว รัฐจึงจัดให้และไม่คิดต้นทุนกำไร

ประเภทของประโยชน์เกื้อกูลในรัฐวิสาหกิจไทย

ประโยชน์เกื้อกูลที่พนักงานและลูกจ้างรัฐวิสาหกิจได้รับนั้น ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้

มีอยู่หลายประการและอาจจำแนกออกเป็น

1. ประโยชน์เกื้อกูลในรูปตัวเงิน
2. ประโยชน์เกื้อกูลในรูปสวัสดิการ

3. ประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับเมื่อพ้นจากการปฏิบัติงาน

1. ประโยชน์เกื้อกูลในรูปตัวเงิน

ประโยชน์เกื้อกูลประเภทนี้ มุ่งหมายจะตอบแทนแก่พนักงานผู้ปฏิบัติงานโดยตรง ประโยชน์เกื้อกูลในรูปค่าตอบแทนนี้ เป็นสิทธิที่พนักงานจะได้รับทั้งในขณะที่ปฏิบัติงาน และพ้นจากการปฏิบัติงานไปแล้ว อาจแยกส่วนกล่าวในรายละเอียดดังนี้

1.1 เงินเพิ่มค่าครองชีพ

นอกเหนือจากเงินเดือนซึ่งถือว่า เป็นเงินที่ได้รับอันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานแล้ว พนักงานรัฐวิสาหกิจส่วนหนึ่ง ยังมีสิทธิได้รับเงินเพิ่มค่าครองชีพ ตามระเบียบที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแต่เดิมมีอยู่ 3 วิธี คือ

1. กำหนดเงินช่วยค่าครองชีพและเงินยังชีพ แยกไว้ต่างหากจากอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง

2. นำเงินช่วยค่าครองชีพและหรือเงินยังชีพบางส่วน รวมเข้าไปในเงินเดือนและค่าจ้างและบางส่วนคงแยกไว้ต่างหากจากอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง

3. นำเงินช่วยค่าครองชีพและเงินยังชีพที่กำหนดขึ้นทั้งหมด ไปรวมกับอัตราเงินเดือนและค่าจ้าง ต่อมาจึงได้มีมติคณะรัฐมนตรี ให้ปฏิบัติตามข้อเสนอของกระทรวงการคลัง ในส่วนที่เกี่ยวกับเงินช่วยค่าครองชีพและเงินยังชีพ โดยให้รัฐวิสาหกิจจ่ายเงินค่าครองชีพและเงินยังชีพแยกไว้ต่างหากจากเงินเดือน

1.2 โบนัส

โบนัสเป็นเงินรางวัลพิเศษที่หน่วยงานจ่ายแก่พนักงาน เพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานรัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีระเบียบจ่ายโบนัสแก่พนักงาน รัฐวิสาหกิจบางแห่งจ่ายเป็นจำนวนเท่าของเงินเดือนพนักงานในแต่ละเดือน บางแห่งกำหนดเป็นร้อยละของผลกำไร เป็นต้น

1.3 เบี้ยประชุมกรรมการ

เบี้ยประชุมกรรมการเป็นเงินค่าตอบแทนอีกชนิดหนึ่ง ซึ่งให้เป็นค่าตอบแทนแก่กรรมการรัฐวิสาหกิจและพนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นกรรมการ ภาษาทางราชการเรียกว่า เบี้ยกรรมการ

2. ประโยชน์เกื้อกูลในรูปสวัสดิการ

นอกเหนือไปจากเงินเพิ่มค่าครองชีพ โบนัส และเบี้ยกรรมการ ซึ่งพนักงานรัฐวิสาหกิจได้รับอยู่ในอัตรามากกว่าที่ข้าราชการพลเรือนได้รับ โดยเฉพาะโบนัสซึ่งข้าราชการพลเรือนไม่มีโอกาสได้รับเลย พนักงานรัฐวิสาหกิจยังได้รับประโยชน์เกื้อกูลในรูปตัวเงินหรืออาจตีค่าออกมาเป็นเงินได้อีกหลายประการ เช่น ค่าเลี้ยงดูบุตร ค่าการศึกษาของบุตร ฯลฯ ซึ่งส่วนใหญ่จะคล้ายคลึงกับที่ข้าราชการได้รับ จะมีพิเศษหรือแตกต่างไปในรัฐวิสาหกิจบางประเภทซึ่งประกอบธุรกิจบางอย่าง ก็จะทำให้บริการด้านนั้นแก่พนักงานของรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ โดยตรง

3. ประโยชน์เกื้อกูลที่ได้รับเมื่อพ้นจากการปฏิบัติงาน

รัฐวิสาหกิจส่วนใหญ่มีเงินช่วยเหลือพนักงานเมื่อพนักงานพ้นจากงาน โดยไม่มีความผิดหรือเกษียณอายุ โดยช่วยเหลือในรูปเงินบำเหน็จ คือ คัดจากเงินเดือน ๆ สุดท้าย คูณด้วยจำนวนปีที่ทำงาน รัฐวิสาหกิจบางแห่งให้พนักงานมีสิทธิเลือกระหว่างบำเหน็จและบำนาญ รัฐวิสาหกิจบางแห่งจะจ่ายในรูปเงินสะสม ซึ่งส่วนหนึ่งเป็นเงินของพนักงานและอีกส่วนหนึ่งหน่วยงานจ่ายสมทบให้อีก 1-2 เท่า สำหรับรัฐวิสาหกิจซึ่งเป็นสมาชิกของกองทุนเงินทดแทนพนักงานจะได้รับเงินจำนวนหนึ่งเมื่อประสบอุบัติเหตุ ทั้งนี้เป็นไปตามกฎหมายแรงงาน

ประโยชน์เกื้อกูลที่พนักงานรัฐวิสาหกิจจะได้รับเมื่อเกษียณอายุราชการอีกประเภทหนึ่ง ได้แก่ เงินชดเชย ซึ่งเป็นเงินที่นายจ้างให้กับลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง ซึ่งบังคับใช้กับเอกชน ซึ่งไม่มีบำเหน็จบำนาญเหมือนข้าราชการ ซึ่งแต่เดิมนั้น พนักงานรัฐวิสาหกิจจะได้รับเพียงอย่างเดียวหนึ่ง ระหว่างบำเหน็จหรือบำนาญ

(รัฐวิสาหกิจหลายแห่งมีแต่บำเหน็จอย่างเดียว) ต่อมาได้มีการเรียกร้องให้มีเงินค่าชดเชยในหมู่พนักงานรัฐวิสาหกิจที่ออกจากงาน

มีข้อนำสังเกต สำหรับการจัดประโยชน์เกื้อกูลในรัฐวิสาหกิจ เมื่อเปรียบเทียบกับของราชการดังนี้

1. รัฐวิสาหกิจจะกำหนดอัตราการช่วยเหลือพนักงานของตน ในรูปประโยชน์เกื้อกูลในแต่ละประเภท ได้สูงกว่าข้าราชการทั้งสิ้น โดยเฉพาะที่เป็นจำนวนเงิน ทั้งนี้เพราะมีการคำนวณจากฐานเงินเดือนคนละระดับ เช่นเกี่ยวกับเงินเพิ่มค่าครองชีพ ค่ารักษาพยาบาล ค่าอาหาร (ผู้ป่วย) ค่าห้อง (ผู้ป่วย) เป็นต้น ส่วนในเรื่องเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญนั้น พนักงานรัฐวิสาหกิจจะได้รับผลประโยชน์มากกว่าข้าราชการอีกด้วย เพราะถ้าพนักงานรัฐวิสาหกิจออกจากงานต่ำกว่าเกณฑ์กำหนดคือ 5 ปีขึ้นไป นอกจากจะมีสิทธิขอรับบำเหน็จได้แล้ว ยังมีสิทธิขอรับเงินทดแทนตามกฎหมายแรงงาน เพราะพนักงานรัฐวิสาหกิจอยู่ภายใต้ความคุ้มครองของกฎหมายแรงงาน ด้วย ส่วนข้าราชการจะมีสิทธิขอรับบำเหน็จบำนาญก็ต่อเมื่ออายุราชการ 10 ปีขึ้นไป

2. พนักงานรัฐวิสาหกิจจะได้รับประโยชน์เกื้อกูลมากกว่าข้าราชการพลเรือนได้รับ อาจกล่าวได้ว่า ประโยชน์เกื้อกูลในประเภทที่จะกล่าวต่อไปนี้ คือประโยชน์เกื้อกูลที่พนักงานรัฐวิสาหกิจได้รับนอกเหนือไปจากข้าราชการ คือ

1. โบนัส
2. เบี้ยขยัน
3. เงินช่วยเหลือในการคลอดบุตร
4. เงินกู้เพื่อซื้อพาหนะ
5. เงินกู้เพื่อซื้อที่อยู่อาศัย
6. เงินกู้กรณีจำเป็นหรือฉุกเฉิน
7. เงินส่วนลดในการใช้บริการของรัฐวิสาหกิจนั้น ๆ

ผลเสียที่เห็นได้อย่างชัดเจนในการที่รัฐวิสาหกิจและส่วนราชการต่างก็ปฏิบัติงานของรัฐเช่นกัน ในระยะเวลาของการทำงานเท่ากัน แต่ได้รับค่าจ้าง อัตราเงินเดือน ตลอดจนสวัสดิการ แตกต่างกันไปเช่นนี้ ก็คือ

1. เป็นการขัดต่อหลักการแห่งความเป็นธรรม ในข้อที่ว่า งานที่เท่ากันก็ควรจ่ายค่าตอบแทนให้เท่ากัน (Equal pay for equal work) เป็นต้น

2. ทำให้ข้าราชการขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันอาจส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการต่ำลงได้

3. ในระหว่างรัฐวิสาหกิจด้วยกัน ก็เกิดการเหลื่อมล้ำค่าสูงด้วยกัน บางแห่งจ่ายให้มาก บางแห่งจ่ายให้น้อย เป็นต้น

จากปัญหาข้างต้นดังกล่าวมาแล้ว ก็ควรจะมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งที่ทำหน้าที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการต่าง ๆ เหล่านี้ มิให้ล้ำหน้ากัน ระหว่างรัฐวิสาหกิจด้วยกัน และมีให้ล้ำหน้ากว่าข้าราชการพลเรือนเกินไปนัก ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม

ผลสำเร็จเมื่อเกิดการแปรรูป

ในการประเมินผลของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทั่วโลก การศึกษาส่วนใหญ่ชี้ว่ามีผลสำเร็จ โดยสามารถบรรลุวัตถุประสงค์หลัก คือ

- ลดภาระการเงินของรัฐบาล
- เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของกิจการที่เคยอยู่ในรูปองค์กรของรัฐบาล
- เพิ่มโอกาสในการแข่งขัน

- การกำกับดูแลที่ได้ผล
- การขยายประเภทของบริการให้มีความหลากหลายขึ้น

ผลที่เป็นรูปธรรม ได้แก่

- ผู้บริโภคส่วนใหญ่ อย่างน้อยได้รับการบริการที่พวกเขาพอใจกว่าเดิม และในราคาที่ถูกลง (หรือไม่แพงขึ้น)
- ไม่ปรากฏว่าพนักงานในกิจการเหล่านี้มีสถานภาพที่แย่ลง
- รัฐบาลได้รับรายได้จากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเหล่านี้ไม่มากนัก แต่รัฐบาลสามารถลดเงินอุดหนุนที่เคย ต้องให้กับรัฐวิสาหกิจลงเป็นจำนวนไม่น้อย (ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. 2542 : 25)

1.2 ทฤษฎีการจูงใจ

แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

การจูงใจ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 363-365)

มนุษย์มีแรงผลักดันบางอย่างที่ทำให้มีการแสดงพฤติกรรมออกมาเพื่อสนองแรงผลักดันที่เกิดขึ้น เช่น เมื่อหิวน้ำก็ต้องหาน้ำดื่ม เพราะมีแรงผลักดัน คือ ความกระหาย ซึ่งเป็นความต้องการของร่างกายเป็นแรงผลักดันตามธรรมชาติ เพื่อสนองความต้องการของร่างกาย แต่ถ้ามนุษย์สามารถสร้างแรงผลักดันได้ก็เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้น ดังนั้นถ้าเราต้องการให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมแบบใดก็ตาม ก็ต้องสร้างแรงผลักดันที่เป็นต้นเหตุแห่งพฤติกรรมนั้น จากหลักการนี้ทำให้มนุษย์เริ่มรู้จักสร้างแรงผลักดันให้คนอื่นทำในสิ่งที่ตัวเองต้องการ ซึ่งเราเรียกวิธีนี้ว่า การจูงใจ (Motivation)

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่าง ๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่าง ๆ ด้วยความพึงพอใจในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

หลักพื้นฐานของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่น รักษาพฤติกรรม และการกระทำ มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อนและที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่น เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จ และการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไปและแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย

เครือข่ายการสร้างความพึงพอใจเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็น (The need-want-satisfaction chain) การมองการจูงใจที่เกี่ยวข้องกับปฏิกิริยาเครือข่าย ความต้องการ ความรู้สึก ซึ่งเกิดขึ้นเพื่อบรรลุนิยามความต้องการหรือเป้าหมาย เป็นสาเหตุทำให้เกิดความตึงเครียด ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ซึ่งทำให้เกิดการกระทำเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้น ทำให้เกิดผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจ (Satisfaction)

ความต้องการของร่างกายอาจได้รับการกระตุ้นจากสิ่งแวดล้อม เช่น ได้กลิ่นอาหาร ทำให้เกิดความหิว เป็นต้น สิ่งแวดล้อมจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความต้องการด้านจิตวิทยา เช่น การเลื่อนตำแหน่งของบุคลากร กลุ่มสังคม จะช่วยสนองความต้องการความผูกพัน และจะทำให้เกิดการจูงใจการตอบสนองความต้องการของบุคคล

ความสลับซับซ้อนของการจูงใจ (Complexity of motivation) สิ่งจูงใจของแต่ละบุคคลมีลักษณะซับซ้อนและขัดแย้งกัน บุคคลหนึ่งได้รับกระตุ้นให้เกิดความต้องการสินค้าและบริการ เช่น รถยนต์คันใหม่ บ้าน หรือ การเดินทาง และความต้องการเหล่านี้อาจจะสับสนและขัดแย้งกัน เช่นจะซื้อบ้านใหม่หรือรถใหม่ ในขณะที่เดียวกันแต่ละบุคคลอาจจะต้องการการยกย่อง ต้องการความสำเร็จ และต้องการผ่อนคลาย (เป็นการขัดแย้งระหว่างเวลา ความต้องการด้านเวลาในการทำงาน เช่น ความต้องการที่จะไปตีกอล์ฟ หรือ ไปดูภาพยนตร์)

สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือหมายถึง อิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมมนุษย์ และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล จะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์การผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจ และเป็นผู้ค้นหาสิ่งนี้ บุคคลจะตอบสนองความต้องการได้หลายด้าน ตัวอย่าง ต้องการความรักความผูกพัน โดยเป็นสมาชิกคลับมากกว่าอยู่ในธุรกิจ การตอบสนองความต้องการด้านเศรษฐกิจ โดยการทำงานที่ดี ที่สามารถตอบสนองความต้องการด้านสถานะ

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ (Difference between motivation and satisfaction) การจูงใจ (Motivation) เป็นสิ่งเร้า และความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนอง ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์

การจูงใจขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ (1) ความสามารถ (2) สิ่งแวดล้อม (3) การจูงใจ ถ้าพนักงานมีความสามารถ และได้รับการสนับสนุนจากสิ่งแวดล้อมองค์การและมีการจูงใจที่เพียงพอเขาจะสามารถทำงานบรรลุเป้าหมายที่ดีได้ ถ้าหนึ่งของปัจจัยเหล่านี้ขาดไปการทำงานก็จะมีปัญหา ปัจจัยการจูงใจจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล เพราะการจูงใจเป็นสิ่งที่กระตุ้นภายในไม่สามารถสังเกต วัด หรือวิเคราะห์ได้ ยิ่งไปกว่านั้น การกระทำ หรือการตัดสินใจจะมีผลจากสิ่งจูงใจที่แตกต่างกันหลายประการ สิ่งสำคัญที่สุดของผู้บริหารและป็นงานที่ท้าทายที่สุด ก็คือความสามารถทำให้พนักงานทำงานได้ในระดับสูงสุดเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ

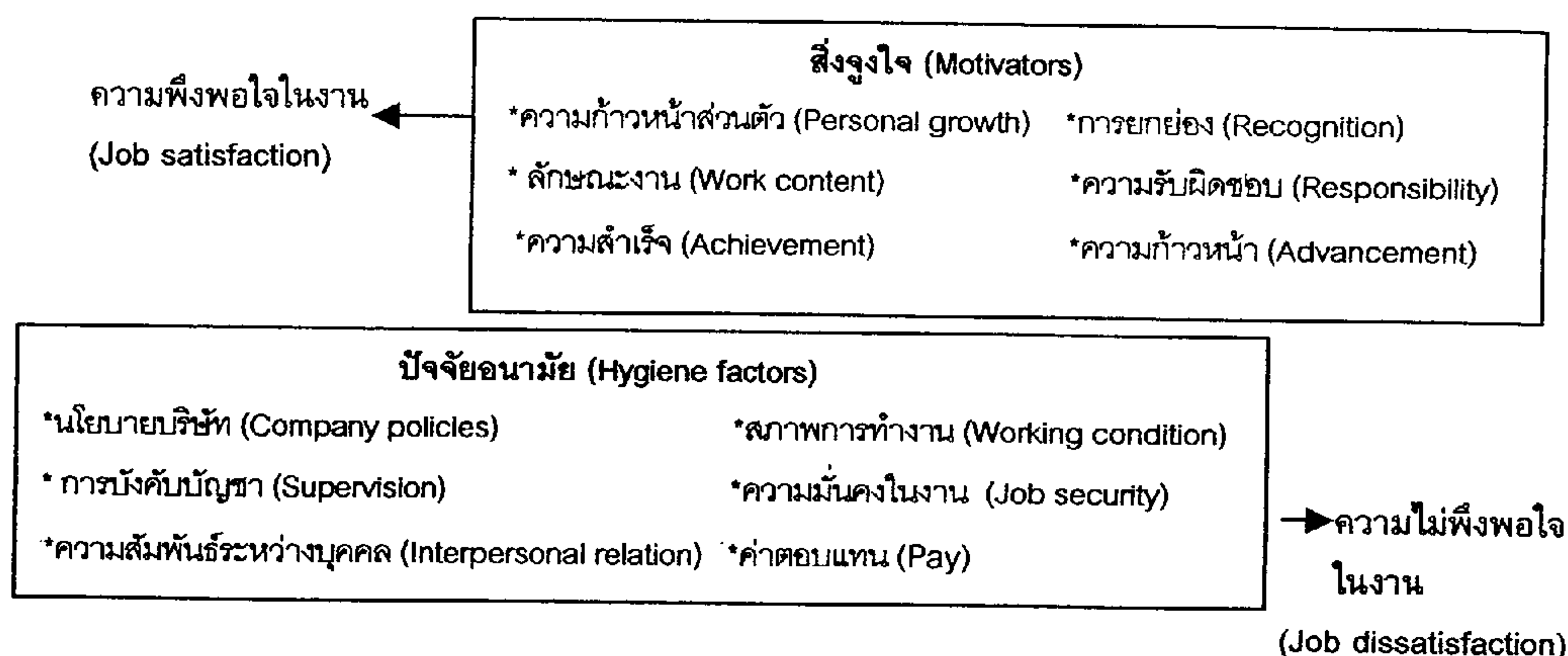
ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2539 : 373-374)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) หมายถึง ทฤษฎีการจูงใจโดย Herzberg ซึ่งได้เสนอว่าปัจจัยในการทำงานเกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน และไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง การทำงานโดยหลักการของเจ้าของกิจการจะพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน การสร้างการจูงใจให้มากเป็นสิ่งที่สำคัญ ร้อยละเอ็ดของทฤษฎี 2 ปัจจัย ดังนี้

1. **ปัจจัยรักษา (Maintenance factor) หรือปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factor)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความไม่พึงพอใจในการทำงาน หรือหมายถึง ผู้จัดการจะจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาจากความไม่พอใจ เช่น นโยบายบริษัท สถานภาพการทำงานมั่นคง ปัจจัยอนามัยต่าง ๆ เช่น นโยบายการบริหารของบริษัท การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง เงิน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ได้จูงใจให้พนักงานผลิตมากขึ้น แต่ป้องกันไม่ให้เกิดผลลบ ปัจจัยอนามัยจะรักษาแรงจูงใจให้อยู่ในระดับสูงแล้วป้องกันแรงจูงใจไม่ให้เกิดขึ้นในทางลบ ส่วนปัจจัยที่มีผลในทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานคือ โอกาสเจริญเติบโต ลักษณะงาน ความสำเร็จ การยกย่องชมเชย ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า

2. **ปัจจัยการจูงใจ (Motivation factors หรือ motivators)** เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยภายใน เหตุที่เรียกว่าปัจจัยป้องกันความไม่พอใจว่าเป็นปัจจัยอนามัยเพราะผลกระทบของปัจจัยเหล่านี้มีต่อแรงงานคล้ายกับการรักษาอนามัยของคน เช่น เมื่อคนเราเกิดมีบาดแผลขึ้นจะต้องใส่ยารักษาให้หาย การใช้ยาไม่ได้ทำให้แผลหายแต่ป้องกันไม่ให้แผลเน่าเป็นการใช้เพื่อ

ให้กลับสู่สภาพปกติเท่านั้น ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากปัจจัยอนามัยไม่ได้รับการสนใจ สิ่งต่าง ๆ จะเลวร้ายไปกว่าเดิม เช่น ผู้ที่มีสุขภาพดี ก็ต้องรับประทานอาหารดี ๆ จะไม่ช่วยให้สุขภาพดีขึ้น ถ้าหากสุขภาพดีแล้ว แต่ไม่รับประทานอาหารดีเขาจะเริ่มป่วย การศึกษาของ Herzberg ได้แบ่งปัจจัยต่าง ดังนี้



ภาพประกอบ 1 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ของ Herzberg

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2539). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธ์พัฒนา จำกัด.

1.3 ทฤษฎีความคาดหวัง

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory)

ทฤษฎีความคาดหวังของ Vroom (Vroom's Expectancy Theory) (สมยศ นาวิการ. 2536 : 376-390 ; อ้างอิงจาก Vroom. 1964. *Work and Motivation*.)

ทฤษฎีความคาดหวัง เสนอแนะเริ่มแรกขึ้นมาโดย Victor H. Vroom ได้อธิบายแรงจูงใจในแง่ของความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประเภทของรางวัลที่พวกเขาคาดว่าจะได้รับ ถ้าพวกเขาปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามทฤษฎีความคาดหวังนี้เราจะมีปัจจัยที่แยกจากกันสามอย่างที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ เราจะพิจารณาถึงองค์ประกอบแต่ละอย่าง และในที่สุดเราจะพิจารณาว่าองค์ประกอบเหล่านี้จะรวมเข้าด้วยกันเพื่อที่จะกำหนดระดับแรงจูงใจโดยส่วนรวมของบุคคลได้อย่างไร

ความคาดหวังความพยายาม – ผลการปฏิบัติงาน (Effort – Performance Expectancy)

ภายใต้ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ เราจะประเมินความน่าจะเป็นที่ความพยายามของเรานำไปสู่ระดับผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินของเรารวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความพึงพอใจของปัจจัยทางสภาพแวดล้อม เช่น การหามาได้ของทรัพยากร

ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน – ผลลัพธ์ (Performance – Outcome Expectancy)

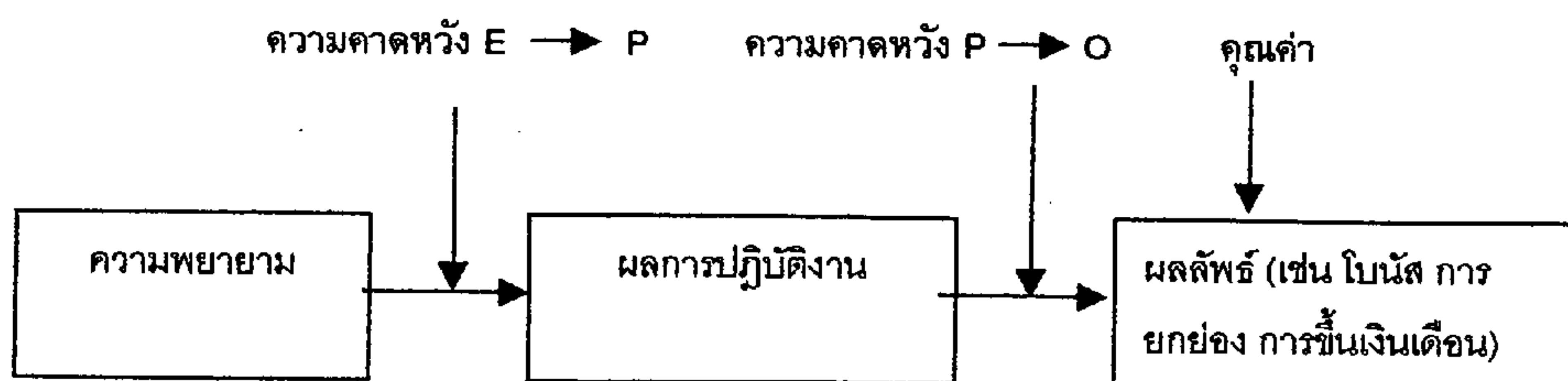
ภายใต้ความคาดหวัง $P \rightarrow O$ เราจะประเมินความน่าจะเป็นที่ว่าการปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จของเราจะนำไปสู่ผลลัพธ์บางอย่าง ผลลัพธ์ที่สำคัญที่เราพิจารณาจะเป็นรางวัลที่สามารถเป็นไปได้อีกด้วย (เช่น โบนัส หรือการเลื่อนตำแหน่ง) และเราจะต้องพิจารณาความน่าจะเป็นของผลลัพธ์ทางลบที่อาจจะเป็นไปได้ด้วย (เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อนเนื่องจากการทำงานหนัก)

คุณค่าของผลลัพธ์ (Valence of Outcomes)

เราจะประมาณคุณค่าของผลลัพธ์ หรือรางวัลที่แตกต่างกัน ถ้ารางวัลที่มีอยู่มีคุณค่าต่อเรา คุณค่าของรางวัลจะสูง และเราจะพิจารณาคุณค่าของผลลัพธ์ทางลบที่เป็นไปได้อีกด้วย เช่น การสูญเสียเวลาพักผ่อน หรือการรบกวนครอบครัวของเรา ที่อาจจะลบล้างคุณค่าของรางวัลภายในสถานการณ์ที่กำหนดให้ได้ รางวัลจะมีผลกระทบทางการจูงใจต่อเมื่อเราได้คุณค่าที่สูงเท่านั้น โดยผลลัพธ์หรือรางวัลที่เป็นไปได้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจะมีอยู่หลายอย่าง รางวัล เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่ง ที่ให้โดยบุคคลอื่น จะถูกเรียกว่า รางวัลภายนอก (Extrinsic Rewards) รางวัลที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ภายในตัวของเราเองที่เกี่ยวพันกับความสำเร็จของงาน เช่น ความรู้สึกทางความสำเร็จ ความท้าทาย และการเจริญเติบโต จะถูกเรียกว่า รางวัลภายใน (Intrinsic Rewards)

การรวมองค์ประกอบเข้าด้วยกัน

ทฤษฎีความคาดหวังยืนยันว่าเราจะทุ่มเทความพยายามให้การปฏิบัติงานหรือไม่ขึ้นอยู่กับ การพิจารณาองค์ประกอบสามอย่าง ความคาดหวัง $E \rightarrow P$ ความคาดหวัง $P \rightarrow O$ และคุณค่าของรางวัล บุคคลจะใช้ดุลยพินิจกับองค์ประกอบแต่ละอย่างภายใต้สถานการณ์ที่กำหนดให้ และรวมองค์ประกอบเหล่านี้เข้าด้วยกันบนพื้นฐานของสูตรโดยทั่วไปของทฤษฎีความคาดหวัง คือ $(E \rightarrow P) \times (P \rightarrow O) \times \text{คุณค่า} = \text{แรงจูงใจ}$



ภาพประกอบ 2 องค์ประกอบพื้นฐานของทฤษฎีความคาดหวัง

ที่มา : สมยศ นาวิการ. (2536). การบริหาร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

ตาราง 1 องค์ประกอบของทฤษฎีความคาดหวังที่ถูกรวมเข้าด้วยกันจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจอย่างไร

ความคาดหวัง E – P	ความคาดหวัง P – O	คุณค่าของผลลัพธ์	แรงจูงใจ
สูง	สูง	สูง	สูง
สูง	สูง	ต่ำ	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	สูง	ปานกลาง
สูง	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	สูง	สูง	ต่ำ
ต่ำ	สูง	ต่ำ	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	สูง	ต่ำ
ต่ำ	ต่ำ	ต่ำ	ต่ำมาก

ที่มา : สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Edwerd Lawler

ตามที่เสนอของ David Nadler และ Edwerd Lawler ทฤษฎีความคาดหวังอยู่บนพื้นฐานของข้อสมมติฐานเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมภายในองค์กร 4 ข้อ (สมยศ นาวิการ. 2536 : 390) คือ

1.พฤติกรรมถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อม บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน ที่มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของพวกเขาต่อสภาพแวดล้อมของงาน สภาพแวดล้อมของงานที่ไม่เหมือนกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมแตกต่างกัน

2.บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของเขาภายในองค์กร การตัดสินใจเหล่านี้อาจเป็นเรื่องของ (1) พฤติกรรมในฐานะที่เป็นสมาชิก – การมาทำงาน การอยู่ภายในสถานที่ทำงาน หรือ (2) พฤติกรรมในการใช้ความพยายาม – จะทำงานหนักมากน้อยแค่ไหน

3.บุคคลมีความต้องการและเป้าหมายไม่เหมือนกัน บุคคลต่างๆ มีความพอใจผลลัพธ์ไม่เหมือนกัน การทำความเข้าใจความต้องการของพวกเขาจะนำไปสู่ความเข้าใจว่า แต่ละบุคคลจะถูกจูงใจและให้ผลตอบแทนอย่างไรจึงจะดีที่สุด

4.บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะทำให้เกิดผลติดลบที่ไม่ต้องการ

เราเรียกทฤษฎีที่ใช้ข้อสมมติฐานเหล่านี้ว่า ทฤษฎีความคาดหวัง โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 อย่าง คือ ความคาดหวังเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน-ผลลัพธ์ ความพอใจ และความคาดหวังเกี่ยวกับความพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังผลการปฏิบัติงาน-ผลลัพธ์ (Performance-Outcome Expectancy)

เมื่อบุคคลมีพฤติกรรมบางอย่าง ภายในใจของบุคคลต้องมีความคาดหวังถึงผลติดลบมาอย่างใดอย่างหนึ่งจากพฤติกรรมดังกล่าวนี้ เช่น คนงานที่กำลังคิดว่าจะเพิ่มผลผลิตของเขาเป็นสองเท่า อาจจะคาด

หวังว่าการเพิ่มผลผลิตเป็นสองเท่าจะทำให้เขาได้รับการยกย่อง ผลตอบแทนเพิ่มขึ้น หรือไม่ได้อะไรเลย คนงานอาจจะคาดหวังว่าผลติดตามมาอาจจะจะเป็นความเป็นศัตรูจากเพื่อนร่วมงาน แต่ละผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลว่าเขาควรจะมีพฤติกรรมที่มุ่งหมายไว้ดังกล่าวนี้หรือไม่

คุณค่า (Valance)

ผลลัพธ์ของพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งต้องเกี่ยวข้องกับคุณค่า (ความพอใจหรืออำนาจของการจูงใจ) เช่นการโยกย้ายไปสู่ตำแหน่งที่มีผลตอบแทนสูงขึ้นในต่างจังหวัด อาจจะทำให้เกิดความพอใจเป็นอย่างมากกับบุคคลที่ต้องการเงินและสภาพแวดล้อมของการทำงานใหม่ การโยกย้ายอาจจะให้ความพอใจน้อยมากกับบุคคล ถ้าหากว่าเขามีความผูกพันเป็นอย่างมากกับเพื่อนบ้านและกลุ่มงานเดิมอยู่

ความคาดหวังความพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน

(Effort-Performance Expectancy)

ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับว่า ความสำเร็จของผลการปฏิบัติงานที่ต้องการมีความยุ่งยากมากน้อยแค่ไหน จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลว่าเขาควรจะมีพฤติกรรมดังกล่าวนี้หรือไม่ คำตอบที่บุคคลจะให้กับคำถามเหล่านี้ ขึ้นอยู่กับประเภทของผลลัพธ์ที่คาดหวังไว้บางส่วน ผลลัพธ์ภายใน (Intrinsic Outcomes) คือผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยตรงกับบุคคลในฐานะที่เป็นผลของการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จ ผลลัพธ์ภายในได้แก่ ความรู้สึกทางด้านความสำเร็จ การเคารพตนเองเพิ่มขึ้นและความพอใจ ผลลัพธ์ภายนอก (Extrinsic Outcomes) เช่น โบนัส การยกย่อง หรือการเลื่อนตำแหน่ง เป็นผลลัพธ์ที่จัดทำให้โดยตัวแทนภายนอก เช่น ผู้บังคับบัญชาหรือกลุ่มงาน นอกจากนี้ระดับผลการปฏิบัติงานหนึ่งอาจจะเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์หลายอย่าง ผลลัพธ์เหล่านี้บางอย่างอาจจะมีคุณค่า เนื่องจากบุคคลคาดหวังว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะนำไปสู่ผลลัพธ์อื่น ๆ

การใช้ในทางทฤษฎีของแบบจำลองความคาดหวังในองค์การจะแสดงคุณค่าของรางวัลที่คาดหวังไว้ของบุคคล

(1) รวมเข้ากับการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความพยายามที่จะนำไปสู่การได้รับรางวัล และความน่าจะเป็นของการได้รับรางวัล

(2) ก่อให้เกิดระดับของความพยายามบางอย่างขึ้นมา

(3) ความพยายามดังกล่าวนี้ต้องประกอบกับความสามารถและคุณลักษณะของบุคคล

(4) และการรับรู้ของเขาเกี่ยวกับบทบาทหรือกิจกรรมที่กำหนดไว้สำหรับงาน

(5) เพื่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

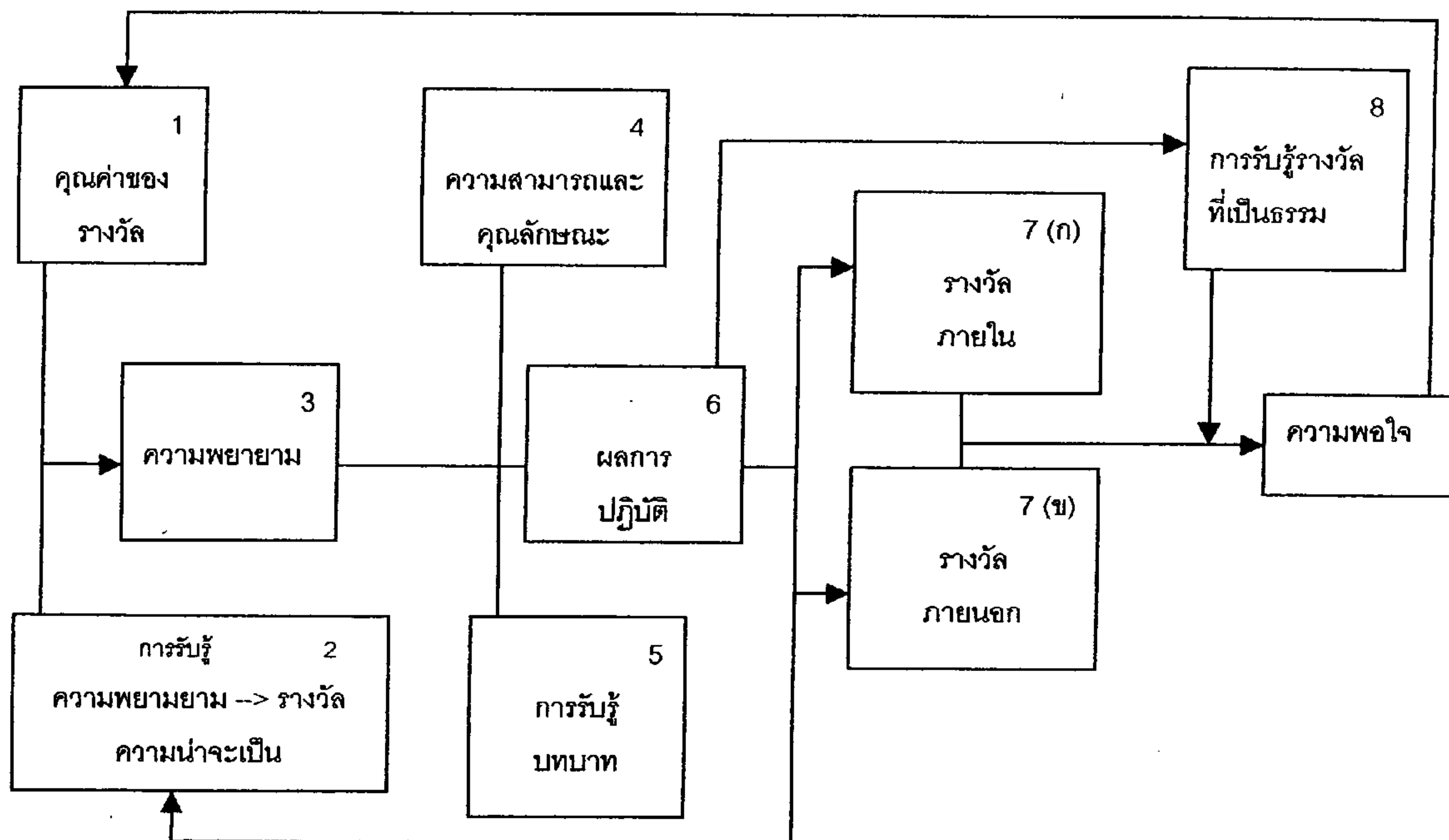
(6) ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นอาจจะนำไปสู่รางวัลภายใน

(7ก) หรือบางทีผลติดตามเป็นลบ ถ้าหากว่าระดับผลการปฏิบัติงานต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ และรางวัลภายนอก

(7ข) เส้น...ในแบบจำลองที่ลากไปสู่รางวัลภายนอก ซึ่งให้เห็นว่ารางวัลเหล่านี้ไม่ได้รับการประกันเนื่องจากว่ารางวัลขึ้นอยู่กับประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลโดยผู้บังคับบัญชา และความเต็มใจขององค์กรในการให้รางวัลการปฏิบัติงาน บุคคลมีความคิดเห็นของเขาเองต่อความเหมาะสมของรางวัลโดยส่วนรวมที่ได้รับ

(8) เมื่อถูกวัดเปรียบเทียบกับรางวัลที่ได้รับจริง สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดระดับความพอใจที่ประสบโดยบุคคล

(9) แล้วประสบการณ์ของบุคคลจะถูกใช้ประเมินคุณค่าของรางวัลในอนาคต สำหรับความสำเร็จของงานต่อไปอีก (สมยศ นาวิการ. 2536 : 391-392)



ภาพประกอบ 3 แบบจำลองการจูงใจแบบคาดหวัง

ที่มา : สมยศ นาวิการ. (2536). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ .

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

.. Nadler และ Lawler ได้เสนอแนะว่า แบบจำลองความคาดหวังแสดงให้ผู้บริหารเห็นถึงข้อเสนอแนะที่ชัดเจนหลายอย่างในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชา ข้อเสนอแนะเหล่านี้ได้แก่

1. การพิจารณาถึงรางวัลที่ให้คุณค่าโดยผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาแต่ละคนถ้าหากว่ารางวัลจะเป็นตัวจูงใจแล้ว รางวัลต้องเหมาะสมกับบุคคล ผู้บริหารสามารถพิจารณาได้ว่ารางวัลอะไรที่ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาของพวกเขาแสวงหา ด้วยการสังเกตพฤติกรรมของพวกเขาในสถานการณ์ต่าง ๆ หรือด้วยการถามพวกเขาว่าพวกเขาต้องการรางวัลอะไร

2. การพิจารณาถึงผลการปฏิบัติงานที่ต้องการผู้บริหารต้องระบุถึงระดับผลการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมที่พวกเขาต้องการเพื่อบอกผู้ใต้บังคับบัญชาถึงสิ่งที่พวกเขาต้องทำเพื่อให้ได้รางวัล

3. ระดับผลการปฏิบัติงานสามารถบรรลุถึงได้ถ้าหากว่าผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา รู้สึกว่าเป้าหมายของพวกเขาอาจจนเกินไป หรือเป็นไปได้ในการบรรลุถึงแล้ว แรงจูงใจของพวกเขาจะต่ำ

4. การเชื่อมโยงรางวัลกับผลการปฏิบัติงานรางวัลที่เหมาะสมต้องสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่ประสบความสำเร็จอย่างชัดเจนภายในระยะเวลาสั้น

5. การวิเคราะห์ปัจจัยที่อาจจะขัดขวางความมีประสิทธิภาพของรางวัลความขัดแย้งระหว่างระบบรางวัลของผู้บริหารและอิทธิพลอื่น ๆ ในสภาพแวดล้อมของการทำงาน อาจจะทำให้ผู้บริหารต้องปรับปรุงรางวัล เช่น ถ้าหากว่ากลุ่มงานของผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาพอใจประสิทธิภาพการผลิตต่ำ การให้รางวัลที่สูงกว่าธรรมดาอาจจะต้องใช้ในการจูงใจผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาให้มีประสิทธิภาพการผลิตสูง

6. การให้รางวัลต้องเพียงพอรางวัลที่มีความสำคัญน้อย จะเป็นตัวจูงใจที่มีความรุนแรงน้อย

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

แบบจำลองความคาดหวังมีข้อเสนอแนะหลายอย่างสำหรับองค์การ ข้อเสนอแนะเหล่านี้ได้แก่

1. โดยปกติองค์การได้สิ่งที่ย้องค์การให้รางวัล ไม่ใช่สิ่งที่ย้องค์การต้องการระบบรางวัลขององค์การต้องถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อจูงใจพฤติกรรมที่ต้องการ เช่น ผลประโยชน์ทางอาวุโสให้รางวัลกับระยะเวลาการทำงานของคนในองค์การ (รางวัลของความจงรักภักดี) ไม่ใช่คุณภาพของผลการปฏิบัติงานของคน ในทำนองเดียวกัน นโยบายการจ่ายผลตอบแทนแบบความลับ อาจจะทำให้พนักงานไม่สามารถกำหนดการเชื่อมโยงระหว่างผลตอบแทนและผลการปฏิบัติงานได้

2. ลักษณะของงานสามารถทำให้เป็นรางวัลจากภายในได้ ถ้าหากว่างานถูกออกแบบขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการระดับสูงบางอย่างของพนักงาน (เช่น ความเป็นอิสระ หรือความคิดสร้างสรรค์) งานสามารถเป็นตัวจูงใจโดยตัวเองได้ ข้อเสนอแนะดังกล่าวนี้ ได้กลายพื้นฐานของโครงการเพิ่มงานและความรับผิดชอบอย่างเห็นได้ชัด

3. ผู้บังคับบัญชาโดยตรงมีบทบาทสำคัญในกระบวนการจูงใจ ผู้บังคับบัญชาอยู่ในฐานะดีที่สุดในการระบุเป้าหมาย และการจัดหารางวัลที่ชัดเจนและถูกต้องให้กับผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาที่แตกต่างกันของเขา ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาก็ควรจะได้รับฝึกอบรมบางอย่างในกระบวนการจูงใจ และได้รับอำนาจหน้าที่เพียงพอในการให้รางวัลด้วย

ทฤษฎีความคาดหวัง (มัลลิกา ดันสอน. 2544 : 39)

บุคคลว่าโอกาสหรือความน่าจะเป็นของการแสดงพฤติกรรมจะก่อให้เกิดผลลัพธ์ขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 โดย 0 จะหมายถึง ไม่มีโอกาสที่จะเกิดผลลัพธ์ ขณะที่ 1 จะหมายถึง ผลลัพธ์จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน ถ้าบุคคลแสดงพฤติกรรมนั้น

บุคคลจะมีความคาดหวังในการพยายาม-ผลการปฏิบัติงาน (Effect-performance Expectancy) ซึ่งแสดงโดยการรับรู้ของบุคคลในความยากที่จะแสดงพฤติกรรมตัวอย่างเช่น ทำงานให้เสร็จในระยะเวลาที่กำหนด เป็นต้น และโอกาสที่จะประสบความสำเร็จ โดยมีความคาดหวังในการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ (Performance Outcomes Expectancy) อยู่ในใจของแต่ละคน ซึ่งอาจเป็นผลรางวัลหรือการลงโทษ ตัวอย่างเช่น ถ้าบุคคลทำงานเสร็จก่อนเวลา เขาจะได้หยุดพัก เป็นต้น เราจะเห็นว่าทฤษฎีความคาดหวังพยายามที่จะอธิบายว่าเหตุใดบุคคลจึงเต็มใจที่จะใช้ความพยายามทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งอาจจะตอบได้ว่าบุคคลจะทำสิ่งที่เขาสามารถจะทำ เมื่อเขาต้องการจะทำ ดังนั้นผู้จัดการจะต้องเข้าใจความคิดของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อที่จะสนับสนุนให้เขาทำงานบรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความคาดหวังและพฤติกรรม (พัชนี วรกวิน. 2522 : 124-125)

โดยลักษณะทั่วไปแล้ว คนเราย่อมมีความคาดหวัง ในความสำเร็จของตนเอง ไม่ว่าจะประกอบกิจการงานใด ๆ ก็ตามเมื่อคาดหวังแล้ว ก็ย่อมที่จะแสวงหาวิธีการเท่าที่จะนำมาซึ่งความสำเร็จตามความคาดหวังนั้น

เมื่อมีความคาดหวัง ย่อมมีพฤติกรรมตามมาเพราะแรงกระตุ้นจากความคาดหวังในจุดมุ่งหมายนั้น เมื่อความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง แรงกระตุ้นนั้นก็ลดลงถึงสู่สภาพปกติ หากไม่สมหวังก็อาจจะเปลี่ยนทิศทางเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ เมื่อได้สมใจแล้ว แรงกระตุ้นอันนั้นจะลดลงเกิดแรงกระตุ้นในความต้องการอย่างอื่นขึ้นแทนที่

เมื่อบุคคลสมหวังในความคาดหวังของเขา จะทำให้มีความต้องการสูงขึ้น เข้มข้นขึ้น หากผิดหวัง ปริมาณของความต้องการและความเข้มข้นก็จะลดลง และอาจหายไปความคาดหวังมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับความต้องการดั้งเดิมของบุคคล

1.4 ทฤษฎีกำไร

กำไร (Earning) และกำไรสุทธิ (Net Income) (สุริยา วิเศษกุล. 2543 : 121-124)

หมายถึง ผลตอบแทนจากทุนที่เป็นสินค้าและบริการ (Physical Capital) และผลตอบแทนจากทุนทางการเงิน (Financial Capital) ซึ่งประกอบด้วย รายได้ ค่าใช้จ่าย กำไร (Gain) และขาดทุน (Loss)

รายได้และค่าใช้จ่ายเป็นผลจากการดำเนินงานและกิจกรรมหลักของธุรกิจ เช่น การผลิต การขาย การให้บริการ เป็นต้น ส่วนกำไรหรือขาดทุนเป็นผลจากรายการที่ไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงาน และไม่เกิดขึ้นเป็นประจำ นอกจากนี้รายได้และค่าใช้จ่ายมักแสดงจำนวนเต็มของสินทรัพย์ที่ได้มาหรือจ่ายไป ในขณะที่กำไรและขาดทุนมักแสดงจำนวนสุทธิของสินทรัพย์ที่ได้มาหรือจ่ายไป

กำไรขาดทุนรวม (Comprehensive Income) ประกอบด้วยส่วนประกอบ 2 ส่วน คือ

- ส่วนประกอบพื้นฐาน คือ รายได้ ค่าใช้จ่าย กำไร ขาดทุน
- ส่วนประกอบขั้นกลาง (วิธีการวัดค่า) คือ ยอดรวมย่อยในแต่ละขั้นตอน ยอดรวมย่อยแต่ละตัวสามารถนำมา รวมกันเป็นส่วนประกอบพื้นฐานเพื่อที่จะให้ได้ค่าของกำไรหรือขาดทุนรวมในขั้นตอนต่าง ๆ

วิธีการวัดผลกำไร

ในการวัดผลกำไรนั้นจะแตกต่างกันตามแนวความคิดของนักบัญชีแต่ละกลุ่ม แต่สามารถสรุปได้ว่าวิธีการวัดผลกำไรนั้นมีวิธีใหญ่ ๆ อยู่ 2 วิธี คือ

1. การเปรียบเทียบมูลค่าของสินทรัพย์ในช่วงระยะเวลาต่างกัน ซึ่งเกิดจากแนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์และแนวความคิดเกี่ยวกับการรักษาสินทรัพย์ นั่นคือการวัดมูลค่าที่เพิ่มขึ้นของสินทรัพย์ตามระยะเวลาที่ถือครองสินทรัพย์นั้น ตามวิธีนี้จะนำสินทรัพย์สุทธิหรือส่วนทุน ณ วันต้นปีไปเปรียบเทียบกับสินทรัพย์สุทธิหรือส่วนทุน ณ วันปลายปี ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงเงินทุนที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงในระหว่างปีก็ต้องปรับปรุงรายการดังกล่าว ผลลัพธ์ก็คือกำไรที่เกิดขึ้นในปีนั้น

2. การเปรียบเทียบรายได้และค่าใช้จ่าย ซึ่งเกิดจากแนวความคิดทางการบัญชีโดยการนำเอารายได้และค่าใช้จ่ายที่ก่อให้เกิดรายได้มาเปรียบเทียบกับหลักการเกิดขึ้นของรายได้และค่าใช้จ่ายเป็นการคำนวณกำไรจากรายการค้า หรือที่เรียก Transaction Approach วิธีนี้จะบันทึกการเปลี่ยนแปลงในมูลค่าของสินทรัพย์ หนี้สิน และส่วนทุน เมื่อการเปลี่ยนแปลงนั้นเป็นผลมาจากรายการต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกกิจการ

การใช้ผลกำไร (Uses of Net Income)

ในการประกอบการทางธุรกิจนั้น ผู้ประกอบการทุกคนย่อมมุ่งหวังที่จะได้รับความสำเร็จจากการประกอบการนั้น และสิ่งที่จะวัดความสำเร็จจากการดำเนินงานของธุรกิจก็คือ ผลกำไร ซึ่งนักบัญชีได้มีความพยายามที่จะวัดผลกำไรโดยการเปรียบเทียบรายได้กับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของธุรกิจในรอบระยะเวลาบัญชีและได้เสนอการรายงานกำไรของธุรกิจในงบการเงิน ซึ่งจะนำผลกำไรที่ได้เสนอไว้นั้นไปใช้ประโยชน์ในกรณีต่าง ๆ กัน เช่น

1. กำไรมันเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการจ่ายเงินปันผลของธุรกิจ
2. กำไรเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับภาษีอากร
3. กำไรเป็นเครื่องวัดประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายจัดการ
4. กำไรเป็นแนวทางในการลงทุนทั้งทางด้านของผู้ที่จะเข้ามาลงทุนและกิจการที่จะขยายการลงทุน
5. กำไรเป็นเครื่องมือในการคาดคะเนเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในอนาคต

ดังนั้น จึงอาจสรุปได้ว่าธุรกิจนั้นจะวัดผลการดำเนินงานในรูปของกำไร และกำไรเป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ทั้งในด้านภาษีอากร การจ่ายเงินปันผล การลงทุนและการตัดสินใจ ตลอดจนแนวทางในการคาดคะเนในอนาคต

แนวความคิดในการวัดผลกำไร

แนวความคิดในการวัดผลกำไร (Concepts of Income) นี้แบ่งได้เป็น 3 ประการคือ

1. แนวความคิดทางการบัญชี
2. แนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์
3. แนวความคิดเกี่ยวกับการรักษาสถาบัน

1. แนวความคิดทางการบัญชี (The Accounting Concept of Income)

กำไรทางการบัญชี หมายถึง ผลต่างระหว่างรายได้ที่เกิดขึ้นในระหว่างงวดบัญชีกับค่าใช้จ่าย (ต้นทุนเดิมที่เกี่ยวข้อง) ซึ่งเป็นผลมาจากการบันทึกรายการทางการเงิน ซึ่งเกิดขึ้นแล้วในอดีต และรายการนั้นเป็นผลมาจากข้อสมมติฐานทางการบัญชี 4 ข้อ คือ

- หลักการเกิดขึ้นของรายได้
- หลักการราคาทุน (ใช้ราคาทุนเดิมในการคิดต้นทุน)
- หลักการเปรียบเทียบรายได้และค่าใช้จ่าย
- หลักกรอบเวลา

แนวความคิดในการวัดผลกำไรทางการบัญชีนั้นจะแยกได้เป็น 2 ประเภท คือ

-การวัดผลกำไรจากรายการทางการเงิน (The Transactions Approach)

แนวความคิดในการวัดผลกำไรตามวิธีนี้จะนำเอารายการที่เกิดขึ้นทั้งหมดเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงของสินทรัพย์ และหนี้สินที่ได้บันทึกไว้ตลอดช่วงระยะเวลาบัญชี รวมถึงการปรับปรุงรายการในตอนสิ้นงวดบัญชี ซึ่งแนวความคิดนี้ทำให้เข้าใจถึงรายการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ดียิ่งขึ้น

-การวัดผลกำไรจากกิจกรรม (The Activities Approach)

แนวความคิดในการวัดผลกำไรตามวิธีนี้จะพิจารณาจากกิจกรรมในการดำเนินงานของธุรกิจมากกว่าที่จะเป็นการรายงานถึงการบันทึกรายการที่เกิดขึ้น หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือแนวความคิดนี้ให้ความสำคัญ

สนใจถึงกิจกรรมมากกว่าการเปลี่ยนแปลงในมูลค่า ซึ่งจะทำให้สามารถทราบถึงประสิทธิภาพของการดำเนินงานแต่ละชนิด

2. แนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์ (The Economic Concept of Income)

แนวความคิดทางเศรษฐศาสตร์ในการวัดผลกำไรก็คือ การวัดมูลค่าส่วนที่เพิ่มขึ้น เช่น

-การวัดผลกำไรจากมูลค่าเพิ่มขึ้นของสินค้าหรือบริการเนื่องจากการขาย (กำไรเท่ากับผลแตกต่างระหว่างราคาขายกับต้นทุนของสินค้าหรือบริการที่ขายไป)

-การวัดผลกำไรจากการเพิ่มขึ้นของเศรษฐกิจทรัพย์ (ฐานะปลายงวดดีกว่าฐานะต้นงวด) นั่นก็คือกำไรเท่ากับการบริโภคบวกการออม (การออม หมายถึงทุนส่วนที่เพิ่มขึ้น)

-กำไร หมายถึง จำนวนที่สามารถบริโภคได้โดยไม่กระทบทุน (แนวความคิดของ Adam Smith)

-กำไร หมายถึง มูลค่าสูงสุดที่คนสามารถจะบริโภคได้โดยทำให้ฐานะตอนปลายงวดดีเท่ากับฐานะตอนต้นงวด (แนวความคิดของ J.R.Hick)

แนวความคิดในการวัดผลกำไรทางเศรษฐศาสตร์จะพิจารณารวมถึงกำไรที่ยังไม่เกิดขึ้น (Unrealized gain) ในระหว่างงวดซึ่งจะทำให้เห็นสถานะของธุรกิจได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ดังนั้นการวัดผลกำไรทางเศรษฐศาสตร์นี้จึงมีประโยชน์ในการตัดสินใจ แต่อย่างไรก็ตามในการวัดมูลค่าเพิ่มขึ้นของเศรษฐกิจทรัพย์นั้น ก็มีวิธีการวัดมูลค่าได้หลายราคาหรือบางครั้งทุนที่เพิ่มขึ้นนั้นไม่สามารถทราบได้ว่า เกิดจากรายการใดบ้างทำให้ไม่อาจวิเคราะห์ถึงสาเหตุได้

3. แนวความคิดแบบรักษาส่วทุน (Concepts of Capital Maintenance)

การรักษาส่วทุนเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการประกอบธุรกิจ ทั้งนี้เพราะถ้าธุรกิจไม่สามารถรักษาส่วทุนได้คงที่ก็อาจจะมีการจ่ายเงินปันผลสูงกว่ากำไรที่ได้จากการประกอบการนั้นอันเป็นผลทำให้กระทบกับเงินทุนที่ธุรกิจมีอยู่ และในที่สุดธุรกิจนั้นก็ไม่สามารถดำเนินงานต่อไปได้

1.5 ทฤษฎีค่าใช้จ่าย

ลักษณะของค่าใช้จ่าย (Nature of Expense) (สุริยา วิเศษกุล. 2543 : 157-158)

ลักษณะของค่าใช้จ่ายนั้นสามารถอธิบายได้ในลักษณะและแนวความคิดเช่นเดียวกับรายได้ นั่นคือสามารถให้คำนิยามของค่าใช้จ่ายในลักษณะต่าง ๆ กัน ดังนี้

-APB Statement No.4 : ค่าใช้จ่ายเป็นการลดลงของสินทรัพย์หรือการเพิ่มขึ้นของหนี้สิน ซึ่งมีผลจากกิจกรรมที่ก่อให้เกิดรายได้และทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้เจ้าของ

FASB ได้ให้ความหมายว่า ค่าใช้จ่ายเกิดจากการไหลออกหรือการใช้สินทรัพย์ หรือการก่อให้เกิดหนี้สินในระหว่างงวด ซึ่งเป็นผลจากการผลิตสินค้าหรือบริการ

The AAA Committee on Concepts and Standard ได้กล่าวไว้ในปี 1957 ว่า ค่าใช้จ่าย คือต้นทุนที่เสียไปของสินค้าและบริการที่หมุนเวียนไปในตลาดและถือเป็นต้นทุนของการดำเนินงาน

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย ได้ให้ความหมายว่า ค่าใช้จ่าย หมายถึง ต้นทุนส่วนที่หักออกจากรายได้ในรอบระยะเวลาการดำเนินงานหนึ่ง

แนวความคิดทางการบัญชีฉบับที่ 3 ได้ให้นิยามว่า ค่าใช้จ่าย หมายถึง การใช้ไปซึ่งสินทรัพย์และหรือการก่อให้เกิดหนี้สินในรอบระยะเวลาหนึ่ง อันเนื่องมาจากการส่งมอบหรือการผลิตสินค้า หรือการให้บริการหรือกิจกรรมอื่นที่ประกอบขึ้นเป็นหลัก หรือเป็นศูนย์กลางของการดำเนินงานที่ธุรกิจกำลังทำอยู่

แม่บททางการบัญชีได้ให้ความหมายว่า ค่าใช้จ่าย หมายถึง รายการขาดทุน และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการดำเนินกิจกรรมตามปกติของกิจการ ค่าใช้จ่ายดังกล่าว ได้แก่ ต้นทุนขาย ค่าแรง ค่าเสื่อมราคา ฯลฯ ค่าใช้จ่ายมักอยู่ในรูปกระแสออก หรือการเสื่อมค่าของสินทรัพย์ เช่น เงินสด และรายการเทียบเท่าเงินสด สินค้าคงเหลือ ที่ดิน อาคาร และอุปกรณ์

มาตรฐานแม่บทในการวัดค่าได้สรุปลักษณะของค่าใช้จ่ายไว้ 3 ลักษณะ คือ

1. ค่าใช้จ่ายทางตรงหรือต้นทุนของผลิตภัณฑ์ (Direct Expense or Product Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับรายได้ หรือเป็นค่าใช้จ่ายที่ก่อให้เกิดรายได้ เช่น ต้นทุนขาย ค่านายหน้าในการขาย เป็นต้น

2. ค่าใช้จ่ายทางอ้อม หรือต้นทุนประจำงวด (Indirect Expenses of Period Cost) หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการก่อให้เกิดรายได้โดยตรง แต่สัมพันธ์กับการเกิดรายได้หลาย ๆ งวด จึงจำเป็นที่จะต้องมีการปันส่วนอย่างมีแบบแผนและเหตุผล เช่น ค่าเสื่อมราคา ค่าเบี้ยประกัน เป็นต้น

3. ส่วนขาดทุนที่เกิดขึ้น หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นและมีลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

3.1 ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในงวดปัจจุบันและไม่ก่อประโยชน์ทั้งงวดปัจจุบันและอนาคต เช่น ขาดทุนจากสินค้าเสียหาย

3.2 ต้นทุนซึ่งได้บันทึกไว้เป็นสินทรัพย์ในงวดก่อนและไม่ให้ประโยชน์ต่อไปถึงงวดปัจจุบันและอนาคต เช่น ค่าความนิยมที่หมดประโยชน์

3.3 ต้นทุนซึ่งถือเป็นค่าใช้จ่ายทางตรงหรือทางอ้อม แต่หมดประโยชน์ในงวดปัจจุบัน เช่น ต้นทุนของสินค้าที่ล้าสมัย

การวัดมูลค่าของค่าใช้จ่าย (Measurement of Expense)

การวัดมูลค่าของค่าใช้จ่ายนั้นขึ้นอยู่กับแนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการวัดผลกำไรซึ่งแตกต่างกัน อย่างไรก็ตามในการวัดมูลค่าของสินค้าและบริการที่ใช้ในการดำเนินการนั้นสามารถพิจารณาจากลักษณะและวัตถุประสงค์ได้ 2 วิธี คือ

1. ราคาทุนเดิม (Historical Cost)
2. ราคาทุนปัจจุบัน (Current Cost)

3.6 ทฤษฎีความสำเร็จขององค์การ

องค์การที่ประสบความสำเร็จ (Successful Organizations) (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2544 : 27-31)

ในโลกธุรกิจจะมีลักษณะที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่

- 1.) ธุรกิจจะต้องสามารถทำกำไรได้มากกว่าคู่แข่ง
- 2.) ธุรกิจจะต้องเติบโตเร็วกว่าคู่แข่ง
- 3.) ธุรกิจจะต้องได้รับการยอมรับว่าเป็นผู้นำของตลาดหรืออุตสาหกรรม

เราจะเห็นว่า การสร้างองค์การที่ประสบความสำเร็จในระดับโลก (World Class Organization) มิได้เกิดจากการกำหนดกลยุทธ์ที่ดีเท่านั้น แต่ผู้บริหารจะต้องสามารถสร้างกลยุทธ์ที่เป็นเลิศ ให้สอดคล้องและลงตัวกับส่วนประกอบอื่น ๆ หรือที่เรียกว่า "สร้างความเหมาะสมขององค์การ (Organization Fit)" เพื่อให้การนำกลยุทธ์ไปใช้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยผู้บริหารจะต้องพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ 4 ประการ ต่อไปนี้

- 1.) โครงสร้าง (Structures)
- 2.) กระบวนการและระบบ (Processes & Systems)
- 3.) ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources)
- 4.) วัฒนธรรม (Cultures)

การบริหารองค์การเพื่อความสำเร็จในอนาคต

เราจะเห็นว่า เกมการแข่งขันของธุรกิจในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงจากอดีตไปมาก อะไรที่เคยเป็นข้อจำกัดอาจจะลดบทบาทและหายไป ขณะที่โอกาสของธุรกิจอาจจะเปลี่ยนแปลงเป็นอุปสรรค ความเข้มแข็งหรือความมั่นคงของธุรกิจกลับเป็นจุดอ่อนหรือจุดตายในการแข่งขัน ทำให้การบริหารงานที่จะประสบความสำเร็จในอนาคตต้องปรับเปลี่ยนแนวคิดและกระบวนการทัศน์ใหม่ โดยผู้บริหารจะต้องดำเนินการเชิงรุก และมี ระบบการวิเคราะห์ปัญหาหรือโอกาสอย่างเป็นระบบ (System Thinking) ตลอดจนให้ความสนใจกับความสำเร็จของธุรกิจในอนาคต ต่อไปนี้

1.) กลยุทธ์ (Strategy)

กลยุทธ์ของการแข่งขันในอนาคต จะไม่เพียงแต่การสร้างรายได้เปรียบผ่านฐานด้านทรัพยากร (Resource Base) เท่านั้น แต่จะต้องสร้างความเหนือกว่าบน ฐานของความรู้ (Knowledge Base) ดังที่ Hamel และ Prahalad (1995) กล่าวถึงในหนังสือ "Competing for the Future" โดยให้ความสำคัญกับ 2 ประเด็น คือ การเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Leading Change) และการสร้างกระบวนการทัศน์ใหม่ (The Future Paradigm) ดังนั้นผู้บริหารในอนาคต จะต้องกำหนดแนวทางในการแข่งขันเชิงกลยุทธ์ขององค์การในด้านต่าง ๆ ได้แก่

-ให้ความสำคัญกับการเติบโตของธุรกิจ (Aim for High Growth Business) อย่างแท้จริง โดยพัฒนาความรู้ ความถนัด และความสามารถในการแข่งขัน เพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มขึ้นได้ตามที่ลูกค้าต้องการ มิใช่การขายขนาดและขอบเขตขององค์การเท่านั้น

-ธุรกิจจะต้องเป็นผู้นำในตลาด (Must be the Market Leader) ผ่านการบริหารและการใช้ความรู้ในเชิงสร้างสรรค์ มิใช่เพียงแต่เป็นผู้ตามหรือลอกแบบ (Copy) ผู้อื่นอยู่ตลอดเวลา

-สร้างการรวมพลังในหน้าที่ต่าง ๆ ของธุรกิจ (Synergy Across Many Business) ให้เกิดเอกภาพในการกำหนดวิสัยทัศน์และความต้องการเชิงกลยุทธ์

-บูรณาการของความหลากหลาย (Integrated Diversity) ให้เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานและการแข่งขันของธุรกิจ หรือที่เรียกว่า สร้างความมีระเบียบบนความสับสน (Creating order on chaos)

2.) โครงสร้างและวัฒนธรรมองค์การ (Organization Structure and Culture)

ต้องกำหนดขึ้นหรือปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งจะต้องมีความยืดหยุ่นและรวดเร็วในการแก้ไขปัญหา ส่งเสริมวัฒนธรรมการทำงานเป็นทีม สร้างพัฒนาการอย่างต่อเนื่องผ่านการเรียนรู้ และการจัดการความรู้ในองค์การ ตลอดจนการสร้างเสริมเชาว์อารมณ์ (EQ) ขององค์การ ซึ่งสามารถดำเนินงานได้ดังนี้

-ให้ความสำคัญกับความเร็วและความเรียบง่าย (Speed and Simplicity) ในการดำเนินงาน เพื่อที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อแรงผลักดันของสภาพแวดล้อมได้อย่างเหมาะสม

-การสร้างความเป็นผู้ประกอบการในองค์การ (Intrapreneurship) เพื่อสนับสนุนความคิดสร้างสรรค์ การสร้างนวัตกรรม การตัดสินใจ และความรับผิดชอบต่อปัญหา

-การพัฒนาความพร้อมและความเข้มแข็งขององค์กร (Institute "work out") ให้ทุกมิติ เพื่อให้ องค์กรมีศักยภาพอย่างแท้จริง ทั้งในการเจริญเติบโต การแข่งขัน และการเผชิญกับสภาวะวิกฤติ

3.) การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management)

"คนหรือแรงงาน" เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดขององค์กรและเป็นปัจจัยที่สร้างความได้เปรียบ หรือเสียเปรียบในการแข่งขันในอนาคต แต่การสร้างคนที่มีศักยภาพและทุ่มเทให้กับองค์กร ไม่สามารถกระทำได้ในชั่วข้ามคืน ทำให้ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการสร้างสม และพัฒนาทุนมนุษย์ทั้งใน ด้านความสามารถเชิงกายภาพ และความพร้อมทางจิตใจ โดยสนับสนุนการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้

- สรรหาและคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ที่ดีที่สุด
- จัดระบบการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และเหมาะสมกับธุรกิจ
- จัดการฝึกอบรมและพัฒนาในเชิงรุก เป็นระบบ และต่อเนื่อง
- จัดระบบผลตอบแทนให้ยืดหยุ่น (Flexible) ตามความต้องการของบุคคล
- สร้างระบบประเมินผลงานที่โปร่งใส และส่งเสริมการทำงาน

7S สู่ความเป็นเลิศ (ปราชญา กล้าผจญ. 2543 :17-20)

เมื่อปี ค.ศ. 1977 บริษัทแมคคินซี บริษัทที่ปรึกษาที่มีชื่อเสียงโด่งดังในประเทศสหรัฐอเมริกา ได้ทำการวิจัยเพื่อค้นคว้าหาข้อมูลว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้การบริหารงานสัมฤทธิ์ผล สิ่งที่ค้นพบจากการวิจัยนั้น ระบุปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการไว้ดังนี้

1. Structure
2. Strategy
3. Staff
4. Style
5. Systems
6. Skills
7. Share value

1. โครงสร้าง (Structure) องค์กรที่ดี จะต้องมีการสร้างการจัดองค์กรที่ดี ที่ได้มีการวางแผนจัด ปรุงงานไว้อย่างรอบคอบ รัดกุม เปรียบเสมือนกับบ้านที่ต้องมีเสาหลักยัน (Columns)

2. แผนกลยุทธ์ (Strategy) ในการจะเจริญรุดหน้า มีความเติบโต มีชื่อเสียงโด่งดังในธุรกิจ สามารถเข้าไปสู่ตลาดในวงกว้างนั้น ๆ ได้ มีขีดความสามารถสูงในการแข่งขัน จะต้องมีการวางแผน กลยุทธ์ที่ชาญฉลาด เพื่อให้ได้เปรียบในการทำการค้า การดำเนินธุรกิจ ผู้ที่วางแผนกลยุทธ์เอาไว้เป็นอย่างดี คำนึงถึงปัญหา อุปสรรค สิ่งแวดล้อม ความเป็นไปได้ของธุรกิจ หาทางป้องกันมิให้เกิดการ รั่วไหลของค่า ใช้จ่ายให้มีตลาดที่กว้างขวาง หาวัตถุดิบได้ง่าย สามารถขายสินค้าได้ง่ายและได้ราคาดี ฯลฯ จะทำให้ดำเนิน ธุรกิจไปได้อย่างประสบความสำเร็จเป็นระยะเวลายาวนาน

3. ระบบ (System) การทำงานทุกอย่างทุกชนิดนั้น จะต้องมีการเข้ามาเกี่ยวข้องกับด้วยเสมอ หาก จะไม่มีงานใดเลยที่ไม่มีระบบ การจัดวางระบบงานไว้เป็นอย่างดีนั้น ทำให้สามารถดำเนินการให้เป็นไปตาม ระบบที่ได้วางไว้อย่างเป็นระเบียบและมีมาตรฐานสูง ระบบต่าง ๆ เหล่านั้น ได้แก่ ระบบบัญชี การเงิน พัสดุ การขาย การจัดซื้อจัดจ้าง การผลิต การซ่อมบำรุง คอมพิวเตอร์ เทคโนโลยี ข่าวสารข้อมูล งานเอกสาร งานสารบรรณ งานธุรการ ฯลฯ

4.ทักษะ (Skill) ความชำนาญในงานด้านที่เข้าไปประกอบธุรกิจ หากมีทักษะในงานที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างสูง หมายถึง มีความชำนาญงานด้านนั้น ๆ รู้ซึ่งอย่างถ่องแท้ถึงทางหนีทีไล่ กลเม็ดเด็ดพรายต่าง ๆ ในการประกอบวิชาชีพนั้น เรียกว่า เป็นบุคคลประเภทมีทักษะสูง (Highly-skilled person) ก็จะสามารถประกอบธุรกิจในกิจการต่าง ๆ นั้นได้อย่างดีและประสบผลสำเร็จอย่างสูงเสมอ

5. สไตล์การบริหารงาน (Style) นักบริหารที่มีความสามารถสูง จะต้องเลือกใช้สไตล์ที่เหมาะสมในการเป็นผู้นำ ในการบริหารงานจัดการคนทั้งหลาย สไตล์ในการบริหารชนิดต่าง ๆ นั้น ส่วนหนึ่งเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของนักบริหาร อีกส่วนหนึ่งนั้นเป็นลักษณะวิธีการบริหารชนิดต่าง ๆ ที่ สามารถเลือกใช้ได้อย่างเหมาะสมได้ เช่น บางโอกาสเลือกวิธีการนำแบบตามสบาย บางครั้งก็ต้องเผด็จการ การมีความรู้สึกซึ่งในเรื่องพฤติกรรมผู้นำ ทำให้สามารถปรับเปลี่ยนสไตล์ในการบริหารให้เหมาะสมกับสถานการณ์ สิ่งแวดล้อม และความพร้อมของลูกน้องได้เสมอ การเป็นคนฉลาดที่รู้จักใช้วิธีการนำอย่างยืดหยุ่นนี้ ทำให้ได้รับการยอมรับนับถือได้รับความศรัทธาเป็นอย่างสูงจากลูกน้อง เพื่อนร่วมงานและเจ้านายด้วย ว่าเป็นนักบริหารมืออาชีพที่แท้จริง

6. การคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน (Staff) นักบริหารฝีมือดีทั้งหลายจะพิถีพิถันในการเลือกบุคคลมาร่วมเป็นทีมงานกับตนเป็นอันมาก ก่อนอื่นเขาต้องคัดเลือกคนอย่างละเอียดถี่ถ้วนรอบคอบ ใช้กระบวนการหลายขั้นตอนในการคัดสรรบุคคลที่มีฝีมือเหมาะสมกับหน้าที่งานที่ปฏิบัติ และต้องมีอุปนิสัยใจคอต้องกันกับผู้บริหารด้วย จึงจะสามารถทำงานเข้าหากันได้ การคัดเลือกบุคคลด้วยระบบคุณธรรม ใครมีฝีมือสูง ความสามารถสูงก็ย่อมจะได้รับการคัดเลือกก่อน การเป็นบุคคลที่มีหูตากว้างไกล สามารถแสวงหาคนดี คนเก่งมาร่วมเป็นทีมงานกับตน ทำให้สามารถพัฒนาทีมงานให้มีความแข็งแกร่งขึ้นได้อย่างรวดเร็ว เมื่อทำงานร่วมกันย่อมจะได้ผลงานที่ดีและมีปริมาณงานมากจนเป็นที่น่าพึงพอใจด้วย

7. การมีคุณค่าร่วมในองค์กร (Shared values) ในการทำงานร่วมกันทั้งองค์กรนั้น มีสิ่งหนึ่งที่เรียกว่า วัฒนธรรมองค์กร (Organization culture) ที่เป็นตัวกลางสำคัญที่ยึดเหนี่ยวจิตใจของพนักงานในองค์กรให้มีความผูกพัน (Commitment) ต่อหลาย ๆ สิ่ง อาทิ ผูกพันต่อตนเอง ต่อหน้าที่งาน ต่อองค์กร ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการ ต่อชุมชนและสังคม เป็นต้น หน่วยงานที่มี วัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง มุ่งมั่น จริงจัง ทำงานหนัก มุ่งปฏิบัติภารกิจแห่งวิชาชีพอย่างเต็มกำลังความสามารถ ตรงต่อเวลา รักษาคำมั่นสัญญา เคารพนับถือกันและกันในบรรดาผู้ร่วมปฏิบัติงาน ยกย่องให้เกียรติแก่กันและกัน เคารพความอาวุโส รู้จักผู้ใหญ่ผู้น้อย ปฏิบัติงานร่วมกันฉันท์มิตร มีความสามัคคีรักใคร่กลมเกลียวต่อกันและกันในองค์กร ฯลฯ ก็จะทำให้องค์กรมุ่งไปสู่ความเป็นเลิศได้โดยง่าย

นอกเหนือจาก 7S ที่ได้กล่าวแล้วนี้ ยังมีผู้เพิ่ม S ตัวที่ 8 เข้าไปอีก ได้แก่ Synergy หมายถึง การมีพลังสัมฤทธิ์ของกลุ่ม เมื่อบุคคลหลาย ๆ คนที่ต่างคนต่างเก่งไปคนละทาง คนละด้าน มาร่วม ปฏิบัติงานด้วยกันเป็นทีม หากทีมใดสามารถดึงเอาขีดความสามารถที่โดดเด่นของสมาชิกในทีมงานทั้งหลายนั้นออกมา ให้ร่วมแรงร่วมใจกันทำงาน ช่วยกันวิเคราะห์ แก้ไขปัญหา มุ่งพัฒนางานให้ก้าวไกลได้ ก็ถือว่ามีพลังสัมฤทธิ์ของกลุ่มสูงมาก

นักบริหารที่คำนึงถึงเรื่อง 7S + S นี้อยู่เสมอ พยายามดำเนินการในทุก ๆ ด้านของ S ทั้ง 8 นี้อย่างครบถ้วน มุ่งมั่นที่จะแก้ไขปัญหามา และปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่องอยู่เสมอ นั้น จะทำให้องค์กรนั้น ๆ มีความเข้มแข็งและประสบความสำเร็จเป็นอย่างสูงเสมอ

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541 :45-48)

เป็นระดับความรู้สึกของลูกค้าที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ กับความคาดหวังของลูกค้า (Kotler. 1994 : 98) ระดับความพอใจของ

ลูกค้าจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์ จากผลิตภัณฑ์และความคาดหวังของบุคคล การคาดหวังของบุคคล (Expectation) เกิดจากประสบการณ์และความรู้ในอดีตของผู้ซื้อ ส่วนผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์ หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าโดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม (Value added) การสร้างคุณค่าเพิ่มจากการผลิต (Manufacturing) และจากการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกันกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม (Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Competitive differentiation) คุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า (Cost) ต้นทุนของลูกค้าส่วนใหญ่ก็คือ ราคาสินค้า (Price) นั่นเอง

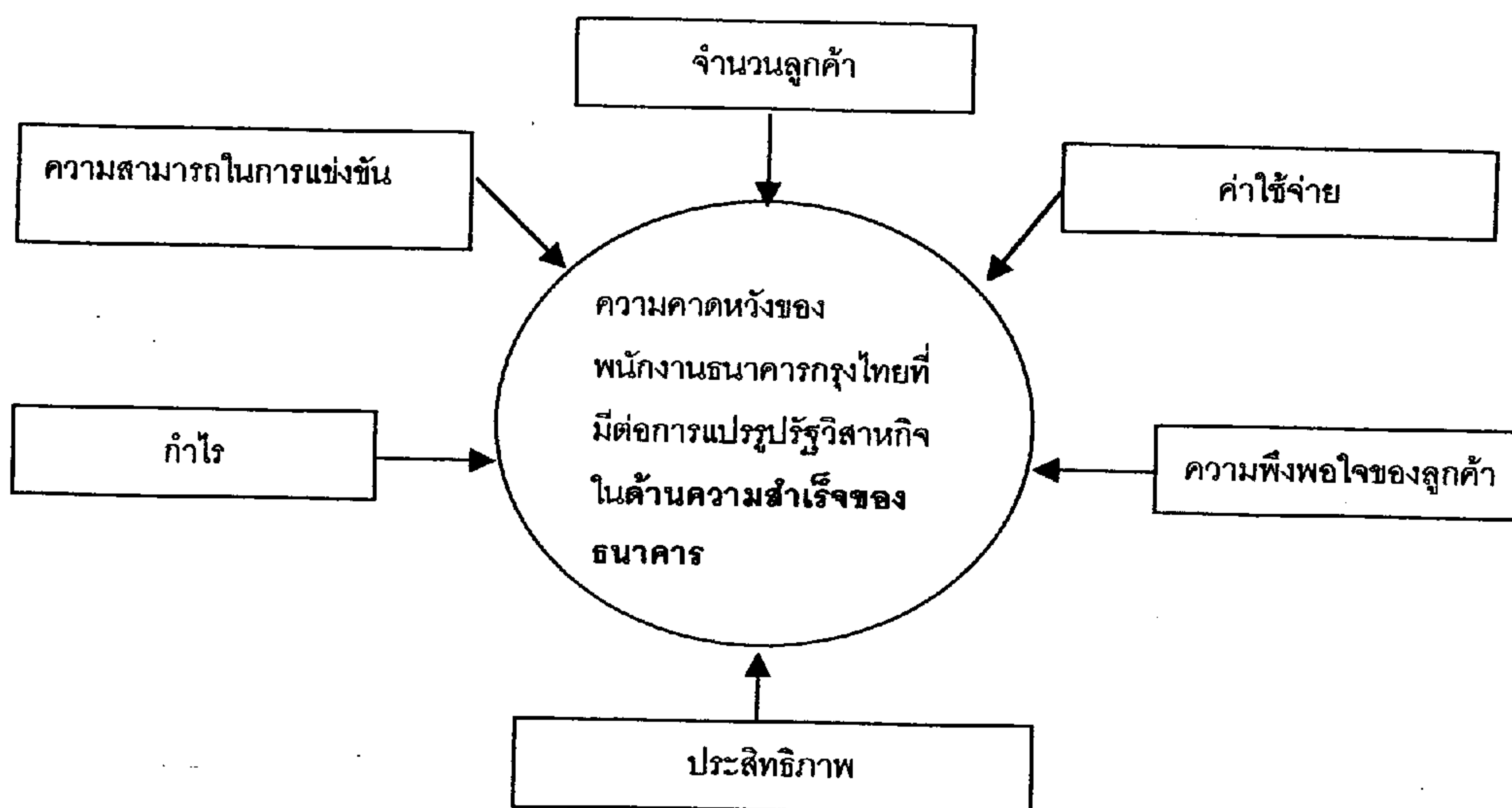
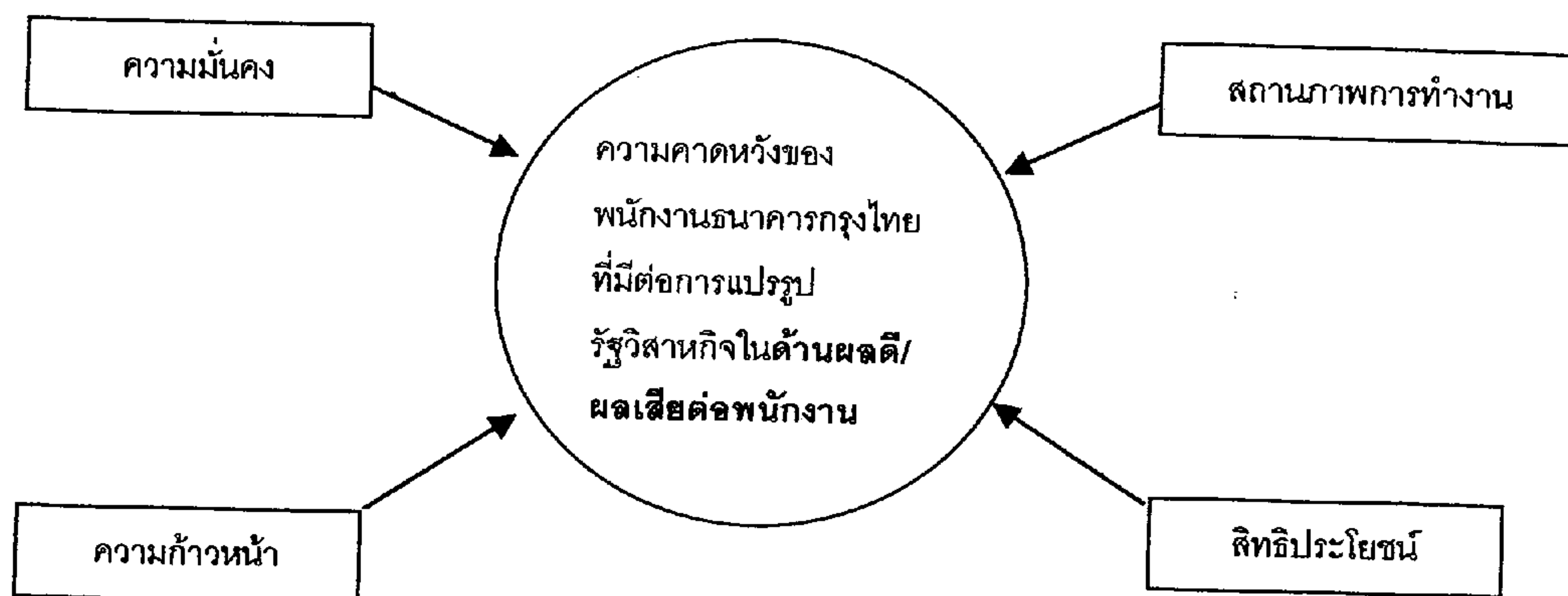
เครื่องมือในการติดตามและการวัดความพึงพอใจของลูกค้า (Tools for tracking and measuring customer satisfaction)

สามารถทำได้ด้วยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบบการติเตียนและข้อเสนอแนะ (Complaint and suggestion systems)
2. การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction surveys)
3. การเลือกซื้อโดยกลุ่มที่เป็นเป้าหมาย (Ghost shopping)
4. การวิเคราะห์ถึงลูกค้าที่สูญเสียไป (Lost customer analysis)

ประสิทธิภาพ (Efficiency)

ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุดกล่าวคือใช้วิธีการ (Mean) ให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรที่สิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยที่เป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด



ภาพประกอบ 4 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านต่าง ๆ

1.7 ประวัติธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่ทั้งคู่ เข้าเป็นธนาคารเดียวกันตามนโยบายของรัฐบาล และได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ให้ชื่อภาษาอังกฤษว่า "KRUNG THAI BANK LIMITED" ใช้สัญลักษณ์ "นกยูงยักษ์" ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบันในระยะแรกของการก่อตั้งธนาคารกรุงไทย

จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ และมีสาขารวม 81 แห่ง พนักงาน 1,247 คน สินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท และทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสองให้เป็นธนาคารของรัฐ ที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงิน และบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถ อำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย ผลการดำเนินงานของธนาคาร ได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับ ทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบไม่สะดวก และไม่คล่องตัว ในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2525 และได้ใช้เป็นี่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน ในเดือนมีนาคม 2530 ธนาคารกรุงไทย ได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงาน ในโครงการ 4 เมฆา ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นการบริหารในเชิงธุรกิจ ต่อมาเมื่อวันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด มาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยาม มีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด และหลังจากการรวมกับธนาคารสยาม จำกัด แล้วธนาคารกรุงไทยจะกลายเป็น ธนาคารพาณิชย์ของรัฐเพียงแห่งเดียว มีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และสามารถแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (LEAD BANK) ได้ความก้าวหน้าของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) นับตั้งแต่ปีพ.ศ. 2509 ที่ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้เริ่มดำเนินการมา ธนาคารกรุงไทยได้เติบโตขึ้นอย่างมั่นคง และรวดเร็ว มีการปรับปรุง และขยายองค์กรงานใหม่ ทั้งในสำนักงานใหญ่และสาขา ซึ่งทำให้ธนาคาร สามารถให้บริการตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้มากยิ่งขึ้น กระทั่งปี พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทย จัดเป็นธนาคารพาณิชย์เพียงแห่งเดียว ที่มีสาขาอยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานจะขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขาในเขตรอบนอก ที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป ซึ่งทำให้ธนาคารสามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้กับงานให้บริการแก่ลูกค้า และการปฏิบัติงานภายในธนาคาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งการติดตั้งระบบออนไลน์ และเครื่องเอทีเอ็ม ซึ่งธนาคารกรุงไทยนับเป็นธนาคารแรกที่สามารถติดตั้งได้ครบ 73 จังหวัดทั่วประเทศ ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2531 และในปี 2532 ได้ติดตั้งเครื่องเอทีเอ็มเพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า 50 เครื่อง จากที่มีอยู่เดิม 171 เครื่อง ทำให้ธนาคารสามารถใช้อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีที่มีอยู่ ให้เกิดประโยชน์ต่อการดำเนินงานของธนาคารได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ขณะเดียวกันหลักทรัพย์ฯ โดยได้เริ่มเปิดการซื้อขาย - ขายหุ้นของธนาคารกรุงไทย ในตลาดหลักทรัพย์ฯ ตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม 2532 เป็นต้นมา และได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน เมื่อวันที่ 24 มีนาคม 2537 โดยใช้ชื่อ "ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)" (KRUNG THAI BANK PUBLIC COMPANY LIMITED) การที่ธนาคารตัดสินใจ นำหุ้นเข้าซื้อขายในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อันเป็นการส่งเสริมตลาดทุนภายในประเทศให้ขยายตัวมากขึ้น และทำให้เกิดผลดีที่เห็นได้ชัด 3 ประการคือ

ประการที่หนึ่ง เป็นการส่งเสริมการออมและการลงทุนของประเทศ ตามนโยบายที่รัฐบาลวางไว้

ประการที่สอง เป็นการกระจายหุ้นของธนาคารกรุงไทย ไปสู่มหาชนซึ่งช่วยให้เกิด ความคล่องตัวในการระดมทุนมาใช้ในกิจการ

ประการที่สาม เป็นการเพิ่มสินค้าใหม่ให้กับตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย อันเป็นการส่งเสริมตลาดทุนภายในประเทศให้ขยายตัวมากขึ้น

Positioning

ธนาคารกรุงไทย สถาบันการเงินเพียงข้างชาวไทย ที่ร่วมสร้างความมั่นคงทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน จากรากหญ้าถึงชุมชนสู่ระดับประเทศ

วิสัยทัศน์ (Vision)

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำในประเทศที่ได้รับความเชื่อมั่นในการให้บริการทางการเงินอย่างเต็มรูปแบบด้วยมาตรฐานคุณภาพที่เป็นที่พึงพอใจสูงสุดของลูกค้าเคียงคู่เศรษฐกิจไทย

พันธกิจ (Mission)

พัฒนาระบบงาน ระบบข้อมูลข่าวสาร และทรัพยากรบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการทางการเงินของทุกกลุ่มลูกค้า เป็นสื่อกลางในการอำนวยความสะดวกด้านการบริหารการเงินของหน่วยงานของรัฐและเอกชน โดยยึดหลักการบริหารจัดการที่ดีมีคุณธรรม ความโปร่งใส เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนของลูกค้า และธนาคาร ตลอดจนผู้ถือหุ้น และพนักงาน

วัตถุประสงค์

ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ทุกประเภทเพื่อผลกำไรและความเจริญเติบโตของธนาคารอย่างมั่นคงแสวงหาช่องทางหรือโอกาส ในการเพิ่มพูนธุรกิจเอกชน มุ่งพัฒนาและรักษาคุณภาพของบริการ เพื่อดำรงความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำ มีความพร้อมที่จะเข้าสู่การแข่งขันอย่างมีประสิทธิภาพ มีบทบาทในการสนองตอบนโยบายทางเศรษฐกิจการเงินและการคลังของประเทศ

นโยบายในการดำเนินงาน

- 1.ธนาคารมุ่งจะเพิ่มพูนธุรกิจภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ภาครัฐบาลโดยธนาคารต้องมีกำไรในระดับที่เหมาะสม รวมทั้งเข้าร่วมถือหุ้นและขยายขอบเขตการดำเนินธุรกิจ ในธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจของธนาคาร
- 2.ธนาคารจะแสวงหาช่องทางหรือโอกาสในการเพิ่มพูนธุรกิจอย่างต่อเนื่อง พัฒนาบริการใหม่ มุ่งเสาะแสวงหาลูกค้าจากทุกภาคธุรกิจ เพื่อเพิ่มพูนรายได้ทั้งระยะสั้นและระยะยาว
- 3.ธนาคารมุ่งจะเพิ่มพูนธุรกิจต่างประเทศ ขยายประเภทและปริมาณธุรกิจ รวมทั้งแสวงหาช่องทาง ในการเปิดสาขาต่างประเทศเพิ่มขึ้น
- 4.ธนาคารจะเข้าสู่การแข่งขันทางการตลาดธนาคารทั้งทางด้านประเภทและคุณภาพของบริการ ราคา จุดบริการ การส่งเสริมธุรกิจและการประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้โดยการพัฒนาให้พนักงานทุกระดับมีขีดความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
- 5.เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและในการแข่งขันธนาคารจะบริหารงานโดยยึดหลักกระจายอำนาจในการตัดสินใจตามศูนย์กำไร (Profit Center) และศูนย์ต้นทุน
- 6.การดำเนินธุรกิจ ด้านสินเชื่อของสำนักงานใหญ่และสาขาจะเน้นถึงการบริหารสินเชื่อแบบครบวงจร คือมีการพิจารณาสินเชื่อการติดตามสินเชื่อและการเร่งรัดสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อขยายฐานสินเชื่อที่มีคุณภาพ ป้องกันหนี้ที่เสียหาย เร่งรัดหนี้ จัดชั้นลูกหนี้อย่างเป็นระบบต่อเนื่อง
- 7.เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ธนาคารจะจัดองค์กรงานโดยให้สายงานด้านการวางแผนพัฒนาธุรกิจ วิชาการและเทคโนโลยี เป็นแกนกลางในการกำหนดแผนธุรกิจให้แก่สายงานปฏิบัติการ ทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและต่างประเทศ และมีสายงานสนับสนุนควบคุมตามความจำเป็น โดย

ธนาคารได้กระจายอำนาจในการปฏิบัติการให้กับหน่วยงานในระดับล่างมากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถปฏิบัติหน้าที่สนองตอบต่อความต้องการของลูกค้า และดูแลลูกค้า แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสมกับสภาพทางเศรษฐกิจและธุรกิจ

Objectives ของธนาคาร

1. ปรับองค์กรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับธุรกิจ
2. สร้างภาพพจน์ที่ดีกว่าคู่แข่ง
3. บริหารส่วนแบ่งการตลาดให้เหมาะสม
4. มีเครือข่ายการให้บริการครอบคลุมมากกว่าคู่แข่ง
5. พัฒนาและสร้างผลิตภัณฑ์ใหม่
6. พัฒนาระบบบริหารความเสี่ยง
7. ปรับปรุงระบบบริหารบุคคล
8. ฝึกอบรมและพัฒนาทรัพยากรบุคคลอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
9. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) และระบบงานบริหารสารสนเทศ (MIS)
10. ปรับปรุงและพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานมาตรฐาน (SOP)
11. เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากร
12. ปรับปรุงและพัฒนาการมอบหมายงานการติดตามและประเมินผล

ธุรกิจในเครือ

- บริษัท กรุงไทย คอมพิวเตอร์ เซอร์วิส เซส จำกัด
- บริษัท กรุงไทย แลนด์ แอนด์ เฮาส์ จำกัด
- บริษัท กฎหมายกรุงไทย จำกัด
- บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด
- บริษัท กรุงไทย โอบีเจ ลิสซิ่ง จำกัด
- บริษัท บัตรกรุงไทย จำกัด
- บริษัท กรุงไทยธุรกิจบริการ จำกัด
- บริษัท หลักทรัพย์จัดการกองทุน กรุงไทย จำกัด
- บริษัท กรุงไทย แอ็กซ์ ประกันชีวิต จำกัด
- บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ได้แบ่งเขตการบริหารงานสาขาต่างๆ ที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล ออกเป็นสำนักงานเขตนครหลวงทั้งหมด 10 สำนักงาน ได้แก่ สำนักงานเขตนครหลวง 1, สำนักงานเขตนครหลวง 2, สำนักงานเขตนครหลวง 3, สำนักงานเขตนครหลวง 4, สำนักงานเขตนครหลวง 5, สำนักงานเขตนครหลวง 6, สำนักงานเขตนครหลวง 7, สำนักงานเขตนครหลวง 8, สำนักงานเขตนครหลวง 9 และสำนักงานเขตนครหลวง 10

2.งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรุปผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิตยา ชีวะพฤษ (2540 : 2) ได้ทำการศึกษา ทักษะคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทย ดอนนโยบายการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ผลการศึกษาวิจัยพบว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยประมาณ

เครื่องหนึ่งของกลุ่มตัวอย่าง มีทัศนคติในเชิงบวกหรือเห็นด้วยต่อนโยบายการแปรรูปของการสื่อสารแห่งประเทศไทย ส่วนอีกครึ่งหนึ่งมีทัศนคติในเชิงลบหรือไม่เห็นด้วย ซึ่งพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่ศึกษาส่วนหนึ่งยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปไม่ถูกต้องหรือเข้าใจคลาดเคลื่อนในบางประการ และพบว่าการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับนโยบายการแปรรูปฯ ผ่านการประชาสัมพันธ์ของ กสท. โดยสื่อประเภทต่าง ๆ ยังมีน้อยและไม่ชัดเจนเท่าที่ควรจึงอาจเป็นสาเหตุสำคัญสาเหตุหนึ่งที่เกิดทัศนคติในเชิงลบต่อนโยบายดังกล่าว

ภาคภูมิ มหาวีรชาติกุล (2545) ได้ทำการศึกษา ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงต่อการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวงสอดคล้องกับสมมุติฐานของการศึกษาค้นคว้าที่ตั้งไว้ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และแหล่งที่มาของข้อมูลข่าวสารการแปรรูป ส่วนตัวแปรอิสระที่ไม่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวงและมีความแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ระยะเวลาปฏิบัติงาน ปริมาณการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง และปริมาณการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทั่วไป

เสงี่ยม บุญจันทร์ (2544 : 102) ได้ทำการศึกษา ปัญหาในทางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อสถานะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย เมื่อมีการแปรรูปเป็นบริษัท จำกัด ในภาคเอกชน : ศึกษาตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542 ผลการศึกษาพบว่า เมื่อองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยต้องแปรรูปจากการเป็นรัฐวิสาหกิจไปสู่การดำเนินงานในรูปแบบของบริษัท จำกัด ในภาคเอกชนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวย่อมก่อให้เกิดผลกระทบต่าง ๆ ตามมาอย่างมากมาย ทั้งทางด้านนโยบายและการบริหารองค์การ การกำกับดูแลผลกระทบทางเศรษฐกิจ รวมตลอดทั้งผลกระทบต่อพนักงานที่จะต้องเปลี่ยนสภาพจากเดิมซึ่งความเป็นพนักงานของรัฐจะมีความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีกฎหมายให้ความคุ้มครองในความเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ มีสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากมาย มีสวัสดิการที่ดีที่ให้ความดูแลทั้งตนเองและครอบครัว มีกองทุนที่ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงาน นอกจากนั้นยังได้รับความคุ้มครองในความรับผิดชอบที่เกิดจากการทำงาน และยังสามารถใช้สิทธิของความเป็นพนักงานของรัฐ โดยใช้ตำแหน่งพนักงานรัฐวิสาหกิจในการทำสัญญาประกันตนเองหรือผู้อื่นได้ทั้งในชั้นพนักงานสอบสวน ชั้นอัยการ และในชั้นศาล ซึ่งเมื่อมีการแปรรูปองค์การโทรศัพท์ไปสู่ภาคเอกชนแล้วสิทธิต่าง ๆ ดังกล่าวก็จะหมดไปทันทีพร้อมกับการแปรรูปขององค์การโทรศัพท์ ประการสำคัญพนักงานส่วนหนึ่งจะต้องถูกเลิกจ้างอย่างแน่นอน เนื่องจากการแปรรูปเป็นภาคเอกชนจะต้องดำเนินงานในรูปธุรกิจอย่างเต็มตัว นั่นคือการแสวงหาผลกำไรอันเกิดจากการประกอบการ และส่วนหนึ่งที่เป็นหลักการสำคัญคือการลดต้นทุนการผลิตให้ต่ำลง สิ่งที่ต้องทำในการลดการลงทุนที่เป็นหลักสำคัญคือการปรับปรุงบุคลากรให้เหมาะกับงาน ให้ทุกคนทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น นำเอาเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาเป็นส่วนประกอบของการผลิตแทนพนักงาน ดังนั้นพนักงานส่วนหนึ่งจะต้องถูกปรับออกไปเพื่อให้เหลือจำนวนพนักงานที่เหมาะสมกับงาน

อิงอร ศิริพานิช (2538) ได้ทำการศึกษา ทัศนคติของพนักงานการประปานครหลวงต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานในสำนักงานโรงกรองน้ำสามเสน ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานการประปานครหลวงมีทัศนคติในระดับค่อนข้างไม่เห็นด้วยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
2. ตัวแปรทางปัจจัยพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส ภูมิลำเนา ตำแหน่ง และเงินเดือน มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

อุดม ภัทริชวาล (2543 : 97) ได้ทำการศึกษา ผลกระทบของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้แผนแม่บทการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจมีผลต่อทัศนะของพนักงานเกี่ยวกับผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการแปรรูป การรับรู้ของพนักงานเป็นเพียงการ

รับรู้กรอบนโยบายและขั้นตอนการแปรรูปในระดับมหภาค ทั้งนี้มีอิทธิพลจากปัจจัยทางด้านระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งรวมทั้งกระแสการต่อต้านการแปรรูปเข้ามามีส่วนร่วมด้วย โดยส่วนใหญ่ยังต้องการทราบ ข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับการแปรรูปกฟผ.ที่จะมีผลกระทบต่อพนักงานทั้งในด้านเงินเดือน ค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ รวมทั้งแนวทางและวิธีการลดและหรือการปลดพนักงานออกในสายงาน ใด และจะมีค่าตอบแทนอย่างไร

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยได้ดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากร และการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 3 จำนวนทั้งหมด 272 คน จากจำนวนสาขา 16 สาขา จากข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2545 ดังต่อไปนี้

1. สาขาถนนตากสิน	จำนวน 25 คน	2. สาขาสี่แยกบ้านแขก	จำนวน 18 คน
3. สาขาพระปิ่นเกล้า	จำนวน 26 คน	4. สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน	จำนวน 20 คน
5. สาขาท่าพระ	จำนวน 18 คน	6. สาขาท่าดินแดง	จำนวน 19 คน
7. สาขาเจริญสนิทวงศ์ 13	จำนวน 18 คน	8. สาขาถนนเจริญนคร	จำนวน 20 คน
9. สาขาบางขุนนนท์	จำนวน 19 คน	10. สาขาบางกรวย	จำนวน 37 คน
11. สาขาสลาดพลู	จำนวน 13 คน	12. สาขาพระปิ่นเกล้า เอ	จำนวน 9 คน
13. สาขาย่อยบางยี่ขัน	จำนวน 8 คน	14. สาขาย่อยการไฟฟ้าบางกรวย	จำนวน 10 คน
15. สาขาย่อยบางพลัด	จำนวน 5 คน	16. สาขาย่อยพรานนก	จำนวน 7 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยได้ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) เพื่อให้ได้ขนาดตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรทั้งหมด 272 คน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. โดยการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่จะใช้เป็นตัวแทนประชากร จากสูตรทาโร ยามาเน (Taro Yamane) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2543 :88)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของกลุ่มประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนที่ .05

$$n = \frac{272}{1 + 272 (0.05^2)} = 162 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 162 คน และบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 178 คน

การเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) จำแนกตามสาขาคำนวณจากสูตร (บุญเรียง ขจรศิลป์. 2543 : 55-56).

$$f_s = \frac{n_s}{N_s} = \frac{n}{N}$$

เมื่อ	f_s	แทน	สัดส่วนในการสุ่มของแต่ละชั้นภูมิ
	n_s	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างของแต่ละชั้นภูมิ
	N_s	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากรของแต่ละชั้นภูมิ
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	N	แทน	ขนาดของกลุ่มประชากร

ตาราง 2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สาขา	ประชากร(คน)	สัดส่วน (%)	จำนวนตัวอย่าง
1.สาขาถนนตากสิน	25	9.2	16
2.สาขาสี่แยกบ้านแขก	18	6.6	12
3.สาขาพระปิ่นเกล้า	26	9.5	17
4.สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน	20	7.4	13
5.สาขาท่าพระ	18	6.6	12
6.สาขาทำดินแดง	19	7.0	12
7.สาขาจรัญสนิทวงศ์ 13	18	6.6	12
8.สาขาถนนเจริญนคร	20	7.4	13
9.สาขาบางขุนนนท์	19	7.0	12
10.สาขาบางกรวย	37	13.6	24
11.สาขาสถาตุ	13	4.8	9
12.สาขาพระปิ่นเกล้า	9	3.3	6
13.สาขาย่อยบางยี่ขัน	8	2.9	5
14.สาขาย่อยการไฟฟ้าบางกรวย	10	3.7	7
15.สาขาย่อยบางพลัด	5	1.8	3
16.สาขาย่อยพรวนนก	7	2.6	5
รวม	272	100	178

ต่อจากนั้น เลือกตัวอย่างแบบสะดวก(Convenience sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละสาขาตอบ ให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละสาขา

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ประกอบด้วย

- ด้านความมั่นคง
- ด้านสถานภาพการทำงาน
- ด้านความก้าวหน้า
- ด้านสิทธิประโยชน์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร ประกอบด้วย

- จำนวนลูกค้า
- ความสามารถในการแข่งขัน
- ค่าใช้จ่าย
- กำไร
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ประสิทธิภาพ

สำหรับการวัดความคาดหวัง คำถามจำนวน 33 ข้อ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Semantic Differential Scale

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน รวมจำนวน 7 ข้อ

เกณฑ์การให้คะแนน

การวัดความคาดหวังในแบบสอบถามตอนที่ 1 และ 2 สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Semantic Differential Scale

1. การแบ่งการให้คะแนนออกเป็น 2 แบบ คือ

1.1 ความคิดเห็นในเชิงบวก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบดังนี้

มาก 5 4 3 2 1 น้อย

1.2 ความคิดเห็นในเชิงลบ กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนการตอบดังนี้

น้อย 5 4 3 2 1 มาก

2. การวิเคราะห์ข้อมูล ที่เกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม กำหนดเกณฑ์การแปลผลสำหรับค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) โดยมีเกณฑ์ในการจัดระดับค่าเฉลี่ย ดังนี้ (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540 : 108)

$$\text{เกณฑ์การแบ่งระดับคะแนน} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายช่วงของระดับคะแนนของความคาดหวังได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21-5.00	หมายถึง	คาดหวังระดับสูงมาก
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41-4.20	หมายถึง	คาดหวังระดับสูง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61-3.40	หมายถึง	คาดหวังระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81-2.60	หมายถึง	คาดหวังระดับต่ำ
ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.80	หมายถึง	คาดหวังระดับต่ำมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ดำเนินการสร้างดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตของการวิจัย และสร้างเครื่องมือ ในการวิจัย คือแบบสอบถาม ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย
2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสาร สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบทดสอบ จะได้มีความชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัยยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถาม
4. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ พิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำ ในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตามความมุ่งหมายของการวิจัย
5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามคำแนะนำ มาดำเนินการทดสอบก่อน (Pre-Test) กับพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนครหลวง 3 โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง ในการทำ Pre-Test จำนวน 25 ราย (กัลยา วาณิชยปัญญา. : 29)
6. แล้วนำแบบสอบถามมาทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) จากแบบสอบถามที่ผ่านการคัดเลือกโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach alpha Coefficient ซึ่งได้ค่าเท่ากับ .8688
7. ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้ง แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงจนได้เครื่องมือวัดที่มีประสิทธิภาพ
8. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามจำนวน 178 ชุด
2. การส่งแบบสอบถาม ได้ส่งพร้อมหนังสือขออนุญาต ให้กับพนักงานธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนครหลวง 3 ให้กรอกรายละเอียด และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามภายใน 2 อาทิตย์
3. เมื่อผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามคืนได้ทั้งหมดแล้ว ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

4. การจัดการทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ออกไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า แยกแบบสอบถามให้เป็นหมวดหมู่ ตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า file โดยใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science (SPSS) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการ

ทดสอบสมมติฐาน โดยการวิจัยครั้งนี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Level of Significance) โดยดำเนินการขั้นตอนดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

3.1.1 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage)

3.1.2 วิเคราะห์ระดับของความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3.2 การวิเคราะห์สมมติฐาน

3.2.1 วิเคราะห์ตัวแปรกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้การทดสอบ t-Test

3.2.2 วิเคราะห์ตัวแปรระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance)

3.2.3 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ของตัวแปรโดยใช้ สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson

4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลได้ ดังนี้

1. สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) โดยวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร
(บุญเยี่ยม หุ่นละดี. 2531 : 37)

$$\% = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	%	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่หรือจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามข้อนั้น
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งหมด หรือจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

หมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean) โดยใช้สูตร (ประคอง กรรณสูตร. 2538 : 72)

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

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยเลขคณิตของตัวอย่าง
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนคะแนนทั้งหมด

- 1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้เพื่อแสดงการกระจายของข้อมูล (ประกอบ กรรณสูต. 2538 : 74)

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

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

2. สถิติที่ใช้ตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

2.1 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of test) คือหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยใช้วิธีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของ Cronbach (กัลยา วาณิชย์ บัญชา. 2543 : 629)

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S^2} \right]$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	n	แทน	จำนวนข้อของแบบสอบถาม
	$\sum S_i^2$	แทน	ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนแต่ละข้อ
	S^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3. สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ในกรณีที่ทราบค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม แบบกลุ่มตัวอย่างทั้งสองเป็นอิสระแก่กัน (Independent Samples) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2527 : 180)

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

เมื่อ	S_1^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	t	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\bar{X}_1$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	คะแนนเฉลี่ยกลุ่มที่ 2
	n1	แทน	จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n2 แทน จำนวนสมาชิกของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

3.2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปร อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way Analysis of Variance) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2527 : 249)

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

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบ นัยสำคัญ
	MS_B	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	MS_B	=	$\frac{SS_B}{k-1}$
	MS_w	=	$\frac{SS_w}{n-1}$
	SS_B	แทน	ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม
	SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม
	K	แทน	จำนวนกลุ่ม
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
	(K - 1)		Degree of freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม
	(n - 1)		Degree of freedom สำหรับการผันแปรภายในกลุ่ม

3.3 ทดสอบความสัมพันธ์ Pearson

สถิติที่ใช้หาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson โดยใช้สูตรดังต่อไปนี้ (สุนิ รักษาเกียรติศักดิ์. 2539 : 117)

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

เมื่อ	r	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X (รายชื่อ Item) ของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y (รายชื่อ Total) ของทั้งกลุ่ม
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y

n แทน จำนวนคน หรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$

ค่า r เป็นลบแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน

ค่า r เป็นบวกแสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้าค่า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และมีแนวทางการวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์และทิศทางดังนี้ ถ้าค่าที่วัดได้ มีค่าเป็น (+) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน หากค่าที่วัดได้มีค่าเป็น (-) แสดงว่าตัวแปรมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม หลักเกณฑ์พิจารณาระดับความสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์, 2544 : 316-319)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 - .90) ถือว่าสัมพันธ์กันสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เข้าใกล้ .05 (ประมาณ .30 - .70) ถือว่าสัมพันธ์กันปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เข้าใกล้ 0 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่าสัมพันธ์กันน้อย

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เข้าใกล้ 0 (ถือว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง)

การทดสอบสมมติฐาน (Hypothesis Tests)

สมมติฐานของการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบประเภท Test of Difference และ Test of Association การเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้คือ

สมมติฐานสำหรับการวิจัยครั้งนี้ว่า

สมมติฐานที่ 1 -พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : t-Test

-พนักงาน ที่มี ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : ONE-WAY ANOVA (Analysis of variance)

สมมติฐานที่ 2 -พนักงาน ที่มี ข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : t-Test

-พนักงาน ที่มี ข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : ONE-WAY ANOVA (Analysis of variance)

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ : Correlation แบบ Pearson

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนพนักงานในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้าน ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์ ผลรวมและรายชื่อ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้าน ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์ ผลรวมและรายด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ผลรวม

ความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ความมั่นคง	3.21	.48	ปานกลาง
2. สภาพการทำงาน	3.51	.64	สูง
3. ความก้าวหน้า	3.58	.58	สูง
4. สิทธิประโยชน์	2.87	1.01	ปานกลาง
รวม	3.29	.55	สูง

จากตาราง 3 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน โดยรวมอยู่ในมีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.58$) สภาพการทำงาน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.51$) ความมั่นคง มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.21$) สิทธิประโยชน์ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความมั่นคง

ความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความมั่นคง	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การได้รับเงินเดือน (มากขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	3.60	1.03	สูง
2. ความมั่นคงในการทำงาน (มากขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	3.05	1.25	ปานกลาง
3. การหางานทำใหม่ (จำเป็น $\longrightarrow$ ไม่จำเป็น)	2.84	1.25	ปานกลาง
4. การถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน (โยกย้าย $\longrightarrow$ ไม่โยกย้าย)	3.24	1.21	ปานกลาง
5. จำนวนพนักงานภายหลังการแปรรูป (มากขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	2.40	1.28	ต่ำ
6. การปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ของธนาคาร (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	4.14	.97	สูง
รวม	3.21	.48	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.21$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ของธนาคารมากขึ้น ($\bar{X} = 4.14$) การได้รับเงินเดือนมากขึ้น ($\bar{X} = 3.60$) ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน ($\bar{X} = 3.24$) ความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X} = 3.05$) การหางานทำใหม่ ($\bar{X} = 2.84$) และระดับความคาดหวังในระดับต่ำ ได้แก่ จำนวนพนักงานภายหลังการแปรรูปลดลง ($\bar{X} = 2.40$)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน

ความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสภาพการทำงาน	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สภาพการทำงานของท่าน (ดีขึ้น $\longrightarrow$ แย่ลง)	3.52	.94	สูง
2. การแข่งขันกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	4.08	.90	สูง
3. การปรับเปลี่ยนการทำงานของท่านให้รวดเร็ว (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	4.11	.76	สูง
4. ความมีอิสระในการทำงาน (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	3.15	1.12	ปานกลาง
5. การช่วยเหลืองานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	3.20	1.11	ปานกลาง
6. การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	3.13	1.03	ปานกลาง
7. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	3.41	1.00	สูง
รวม	3.51	.64	สูง

จากตาราง 5 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.51$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนการทำงานของท่านให้รวดเร็วมากขึ้น ($\bar{X} = 4.11$) การแข่งขันกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ($\bar{X} = 4.08$) สภาพการทำงานของท่านดีขึ้น ($\bar{X} = 3.52$) การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ($\bar{X} = 3.41$) ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การช่วยเหลืองานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.20$) ความมีอิสระในการทำงาน ($\bar{X} = 3.15$) และการได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.13$)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความก้าวหน้า

ความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความก้าวหน้า	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. การเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน (ก้าวหน้า $\longrightarrow$ ไม่ก้าวหน้า)	3.65	.94	สูง
2. การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา (ได้รับการสนับสนุนมากขึ้น $\longrightarrow$ ไม่ได้รับการสนับสนุน)	3.44	.93	สูง
3. การพิจารณาความดีความชอบของท่าน ภายหลังการ แปรรูป (อุปถัมภ์ $\longrightarrow$ คุณธรรม)	3.04	.98	ปานกลาง
4. การปรับเปลี่ยนนโยบายการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของ พนักงาน (ดีขึ้น $\longrightarrow$ เลวลง)	3.40	.92	ปานกลาง
5. ความก้าวหน้าในอาชีพ (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	3.40	.97	ปานกลาง
6. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบ (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	4.11	.79	สูง
7. การพัฒนาการทำงานของท่าน ภายหลังการแปรรูป (พัฒนามากขึ้น $\longrightarrow$ พัฒนาน้อยลง)	4.03	.78	สูง
รวม	3.58	.58	สูง

จากตาราง 6 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ งานที่อยู่ในความรับผิดชอบมากขึ้น ($\bar{X} = 4.11$) การพัฒนาการทำงานของท่าน ภายหลังการแปรรูปพัฒนามากขึ้น ($\bar{X} = 4.03$) การเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่านก้าวหน้ามากขึ้น ($\bar{X} = 3.65$) การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนมากขึ้น ($\bar{X} = 3.44$) ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ($\bar{X} = 3.40$) ความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.40$) และการพิจารณาความดีความชอบของท่าน ภายหลังการแปรรูป ($\bar{X} = 3.04$)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์

ความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสิทธิประโยชน์	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. โอกาสการได้รับโบนัส (มากขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	3.14	1.22	ปานกลาง
2. สวัสดิการในเรื่องการกู้ยืมเงิน (ดีขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	2.99	1.21	ปานกลาง
3. การเบิกค่ารักษาพยาบาลบุตร (ทำได้ $\longrightarrow$ ทำไม่ได้)	2.84	1.27	ปานกลาง
4. จำนวนวันลาหยุดต่าง ๆ ที่ได้รับ (จำนวนวันมากขึ้น $\longrightarrow$ จำนวนวันน้อยลง)	2.76	1.04	ปานกลาง
5. การได้รับเงินช่วยค่าครองชีพ (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	2.90	1.13	ปานกลาง
6. การได้รับเงินช่วยเหลือบุตร (ได้รับ $\longrightarrow$ ไม่ได้รับ)	2.72	1.23	ปานกลาง
7. การได้รับเงินเบิกค่าล่วงเวลา (โอที) (มากขึ้น $\longrightarrow$ น้อยลง)	2.80	1.26	ปานกลาง
รวม	2.87	1.01	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสิทธิประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ โอกาสการได้รับโบนัส ($\bar{X} = 3.14$) สวัสดิการในเรื่องการกู้ยืมเงิน ($\bar{X} = 2.99$) การได้รับเงินช่วยค่าครองชีพ ($\bar{X} = 2.90$) การเบิกค่ารักษาพยาบาลบุตร ($\bar{X} = 2.84$) การได้รับเงินเบิกค่าล่วงเวลา (โอที) ($\bar{X} = 2.80$) จำนวนวันลาหยุดต่าง ๆ ที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.76$) และการได้รับเงินช่วยเหลือบุตร ($\bar{X} = 2.72$)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูป รัฐวิสาหกิจในความสำเร็จของธนาคาร	ระดับความคาดหวัง		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ (เพิ่มขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	3.87	.83	สูง
2. ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่น (ดีขึ้น $\longrightarrow$ แย่ลง)	4.02	.87	สูง
3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลังจากการแปรรูป (สูงขึ้น $\longrightarrow$ ต่ำลง)	3.79	1.03	สูง
4. ผลกำไรของธนาคารแต่ละปี (มากขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	3.72	.87	สูง
5. ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ (มากขึ้น $\longrightarrow$ ลดลง)	3.85	.81	สูง
6. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (ดีขึ้น $\longrightarrow$ แย่ลง)	3.84	.82	สูง
รวม	3.84	.62	สูง

จากตาราง 8 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง ($\bar{X} = 3.84$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความ คาดหวังในระดับสูง ได้แก่ ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นดีขึ้น ($\bar{X} = 4.02$) จำนวนลูกค้าที่มา ใช้บริการเพิ่มขึ้น ($\bar{X} = 3.87$) ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากขึ้น ($\bar{X} = 3.85$) ประสิทธิภาพ ในการดำเนินงานดีขึ้น ($\bar{X} = 3.84$) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลังจากการแปรรูปสูงขึ้น ($\bar{X} = 3.79$) และผลกำไรของธนาคารแต่ละปีมากขึ้น ($\bar{X} = 3.72$)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ความถี่ ผลจากการวิเคราะห์
ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 9 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เห็นว่า ควรมี
การแปรรูปธนาคาร

ควรมีการแปรรูปธนาคาร เนื่องจาก	จำนวน
1. ระบบการทำงานจะดีขึ้น บริหารงานได้รวดเร็วกว่าเดิม มีอิสระในการทำงาน	11
2. เพื่อการแข่งขันกับธนาคารอื่น มีศักยภาพเทียบเท่ากับธนาคารอื่น	8
3. เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ	7
4. พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น	4
5. จะทำให้ยอดหนี้ NPL ของธนาคารลดลง	2
6. ธนาคารจะมีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น ภาพลักษณ์ของธนาคารก็จะเปลี่ยนแปลงไป ไม่ใช่ธนาคารของรัฐบาลอีกต่อไป	2
7. การทำงานเทียบเท่ากับธนาคารอื่น	1
8. ธนาคารมีความมั่นคงขึ้น	1
9. เป็นการกระจายผู้ลงทุน/ผู้ถือหุ้น	1
10. ขนาดขององค์กรใหญ่เกินไป จึงควรมีการแปรรูปให้เป็นบริษัทเอกชน	1
11. เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาล ในการที่จะดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง	1
12. ปัจจุบันพนักงานทำงานแบบไม่กระตือรือร้น	1
13. ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้นเพราะไม่ได้เป็นธนาคารของรัฐบาลแล้ว	1
รวม	41

จากตาราง 9 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า ควรมีการแปรรูป จำนวนทั้งหมด 41 คน เนื่องจากระบบการทำงานจะดีขึ้น บริหารงานได้รวดเร็วกว่าเดิม มีอิสระในการทำงาน มีจำนวน 11 คน เพื่อการแข่งขันกับธนาคารอื่น มีศักยภาพเทียบเท่ากับธนาคารอื่น มีจำนวน 8 คน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ มีจำนวน 7 คน พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น มีจำนวน 4 คน จะทำให้ยอดหนี้ NPL ของธนาคารลดลง ธนาคารจะมีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น ภาพลักษณ์ของธนาคารก็จะเปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่ธนาคารของรัฐบาลอีกต่อไป มีจำนวน 2 คน การทำงานเทียบเท่ากับธนาคารอื่น ธนาคารมีความมั่นคงขึ้น เป็นการกระจายผู้ลงทุน/ผู้ถือหุ้น ขนาดขององค์กรใหญ่เกินไป จึงควรมีการแปรรูปให้เป็นบริษัทเอกชน เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการที่จะดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง ปัจจุบันพนักงานทำงานแบบไม่กระตือรือร้น ประชาชนมีทางเลือกมากขึ้นเพราะไม่ได้เป็นธนาคารของรัฐบาลแล้ว มีจำนวน 1 คน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการแปรรูปธนาคาร

เนื่องจาก ระบบการทำงานจะดีขึ้น บริหารงานได้รวดเร็วกว่าเดิม มีอิสระในการทำงาน รองลงมา ได้แก่ เพื่อการแข่งขันกับธนาคารอื่น มีศักยภาพเทียบเท่ากับธนาคารอื่น และ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ ตามลำดับ

ตาราง 10 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจที่เห็นว่า ไม่ควรมีการแปรรูปธนาคาร

ไม่ควรมีการแปรรูปธนาคาร เนื่องจาก	จำนวน
1. เป็นธนาคารของรัฐบาล มีความมั่นคงอยู่แล้ว	13
2. พนักงานจะได้รับสวัสดิการน้อยลง	6
3. ความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน	5
4. เป็นเครื่องมือของรัฐบาล ในการบริหารเงินตราของประเทศ	5
5. เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ	4
6. พนักงานไม่มีอิสระในการทำงาน สภาพการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไป	2
7. ผลประโยชน์ของธนาคารที่เคยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จะไม่เป็นเหมือนเช่นเดิม	1
8. ธนาคารยังไม่พร้อมในหลาย ๆ ด้าน	1
8. ชาวต่างชาติจะเข้ามาถือหุ้นในธนาคารมากขึ้น	1
9. พนักงานเห็นแก่ตัวมากขึ้น แข่งขันกันทำงาน	1
รวม	39

จากตาราง 10 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าไม่ควรจะมีการแปรรูป มีจำนวน 39 คน เนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐบาล มีความมั่นคงอยู่แล้ว มีจำนวน 13 คน พนักงานจะได้รับสวัสดิการน้อยลง มีจำนวน 6 คน ความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน เป็นเครื่องมือของรัฐบาล มีจำนวน 4 คน ในการบริหารเงินตราของประเทศ มีจำนวน 5 คน เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ พนักงานไม่มีอิสระในการทำงาน สภาพการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไป มีจำนวน 2 คน ผลประโยชน์ของธนาคารที่เคยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จะไม่เป็นเหมือนเช่นเดิม ผลประโยชน์ของธนาคารที่เคยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จะไม่เป็นเหมือนเช่นเดิม ธนาคารยังไม่พร้อมในหลาย ๆ ด้าน ชาวต่างชาติจะเข้ามาถือหุ้นในธนาคารมากขึ้น พนักงานเห็นแก่ตัวมากขึ้น แข่งขันกันทำงาน มีจำนวน 1 คน โดยส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าไม่ควรจะมีการแปรรูปธนาคารเนื่องจาก เป็นธนาคารของรัฐบาล มีความมั่นคงอยู่แล้ว รองลงมา ได้แก่ พนักงานจะได้รับสวัสดิการน้อยลง และ ความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน ตามลำดับ

ตาราง 11 ตารางข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในแต่ละสาขา

สาขา	ควร	ไม่ควร
1. สาขาตากสิน	6	10
2. สาขาสี่แยกบ้านแขก	7	5
3. สาขาพระปิ่นเกล้า	11	6
4. สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน	6	7
5. สาขาท่าพระ	7	5
6. สาขาทำดินแดง	9	3
7. สาขาเจริญสนิทวงศ์ 13	5	7
8. สาขาถนนเจริญนคร	10	3
9. สาขาบางขุนนนท์	6	6
10. สาขาบางกรวย	15	9
11. สาขาตลาดพลู	5	4
12. สาขาพระปิ่นเกล้า เอ	5	1
13. สาขาย่อยบางยี่ขัน	2	3
14. สาขาย่อยการไฟฟ้าบางกรวย	3	4
15. สาขาย่อยบางพลัด	1	2
16. สาขาย่อยพรานนก	3	2
รวม	101	77

จากตาราง 11 พบว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าควรจะมีการแปรรูป มีจำนวน 101 คน และ มีความคิดเห็นว่าจะไม่ควรมีการแปรรูป มีจำนวน 77 คน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ ผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ ผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตาม ตารางต่อไปนี้

ตาราง 12 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	60	33.7
1.2 หญิง	118	66.3
รวม	178.0	100.0
2. อายุ		
2.1 22 – 29 ปี	24	13.5
2.2 30 – 37 ปี	76	42.7
2.3 38 – 45 ปี	45	25.3
2.4 46 – 53 ปี	31	17.4
2.5 54 – 60 ปี	2	1.1
รวม	178	100.0
3. สถานภาพการสมรส		
3.1 โสด	73	41.0
3.2 สมรส	91	51.1
3.3 หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	14	7.9
รวม	178	100.0
4. ตำแหน่งงาน		
3.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ	117	65.7
3.2 พนักงานระดับบริหาร	61	34.3
รวม	178	100.0
5. ระดับการศึกษาสูงสุด		
5.1 ม.6/ปวช.	15	8.4
5.2 อนุปริญญา/ปวส.	9	5.1
5.3 ปริญญาตรี	147	82.6
5.4 ปริญญาโท	7	3.9
รวม	178	100.0

ตาราง 12 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
6. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
6.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	10	5.6
6.2 6 – 10 ปี	54	30.3
6.3 11 – 15 ปี	60	33.7
6.4 16 – 20 ปี	18	10.1
6.5 21 – 25 ปี	21	11.8
6.6 มากกว่า 25 ปี	15	8.4
รวม	178	100.0
7. รายได้ต่อเดือน		
7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	9	5.1
7.2 10,001 – 15,000 บาท	72	40.4
7.3 15,001 – 20,000 บาท	56	31.5
7.4 20,001 – 25,000 บาท	14	7.9
7.5 25,001 – 30,000 บาท	5	2.8
7.6 30,001 บาทขึ้นไป	22	12.4
รวม	178	100.0

จาก ตาราง 12 ผลของการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งมีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 178 คน สามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

เพศ พนักงานธนาคารกรุงไทยจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 100 พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 เพศหญิง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 66.3 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยนั้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ จากข้อมูลอายุ ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุ 22-29 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.5 พนักงานที่มีอายุ 30-37 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 พนักงานที่มีอายุ 38-45 ปี มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3 พนักงานที่มีอายุ 46-53 ปี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 และพนักงานที่มีอายุ 54-60 ปี มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 30 – 37 ปี รองลงมา คือ อายุ 38-45 ปี และ อายุ 46-53 ปี ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส จากข้อมูลสถานภาพการสมรส ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่เป็นโสด มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 พนักงานที่สมรส มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 51.1 พนักงานที่หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สมรสแล้ว รองลงมา เป็นโสด

ตำแหน่งงาน จากข้อมูลตำแหน่งงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 65.7 พนักงานระดับบริหาร มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 โดยพนักงานธนาคารกรุงไทยที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ

ระดับการศึกษาสูงสุด จากข้อมูลระดับการศึกษาสูงสุด ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส. มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

มีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 82.6 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาโท มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.9 โดยพนักงานกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ม.6/ปวช. และอนุปริญญา/ปวส. ตามลำดับ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน จากข้อมูลระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.6 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่ 6-10 ปี มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 โดยพนักงานกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี รองลงมา 6-10 ปี และ 21-25 ปี ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน จากข้อมูลรายได้ต่อเดือน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 5.1 พนักงานที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 40.4 พนักงานที่มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 พนักงานที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 พนักงานที่มีรายได้ 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 พนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 โดยพนักงานกรุงเทพฯ ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท รองลงมา 15,001 – 20,000 บาท และ 30,001 บาทขึ้นไป ตามลำดับ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ สามารถแบ่งสมมติฐานตามข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

1.1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูป รัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 13

ตาราง 13 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน จำแนกตามเพศ โดยรวม และรายด้าน

ความคาดหวังของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Df	P
	X	S.D.	X	S.D.			
ด้านความมั่นคง	3.05	.46	3.29	.48	-3.132**	176	.002
ด้านสภาพการทำงาน	3.40	.56	3.57	.67	-1.709	176	.089
ด้านความก้าวหน้า	3.41	.55	3.67	.58	-2.858**	176	.005
ด้านสิทธิประโยชน์	2.65	.90	2.99	1.04	-2.154*	176	.033
รวม	3.13	.46	3.38	.58	-2.910**	176	.004

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 13 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบความคาดหวังของพนักงานโดยรวม พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นรายด้านพบว่า

ด้าน ความมั่นคง และความก้าวหน้า พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .002 .005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .01 และ ด้าน สิทธิประโยชน์ มีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .033 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้าน สภาพการทำงาน พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .089 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	4.900	4	1.225	5.751**	.000
	ภายในกลุ่ม	36.851	173	.213		
	รวม	41.752	177			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4.842	4	1.211	3.044*	.019
	ภายในกลุ่ม	68.800	173	.398		
	รวม	73.642	177			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	6.546	4	1.637	5.236**	.001
	ภายในกลุ่ม	54.077	173	.313		
	รวม	60.624	177			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	7.219	4	1.805	1.800	.131
	ภายในกลุ่ม	173.412	173	1.002		
	รวม	180.631	177			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	81.352	4	20.338	4.378**	.002
	ภายในกลุ่ม	803.724	173	4.646		
	รวม	885.076	177			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ ความคาดหวังของพนักงาน โดยรวม พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความมั่นคง มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .131 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน โดยรวม

อายุ	$\bar{X}$	22-29 ปี	30-37 ปี	38-45 ปี	46-53 ปี	54-60 ปี
		3.36	3.45	3.05	3.19	3.66
22-29 ปี	3.36		.3603 (.476)	1.2152* (.027)	.6692 (.255)	1.1964 (.452)
30-37 ปี	3.45			1.5755** (.000)	1.0294* (.026)	.8362 (.589)
38-45 ปี	3.05				.5460 (.279)	2.4116 (.123)
46-53 ปี	3.19					1.8656 (.237)
54-60 ปี	3.66					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 15 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .027 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.2152

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.5755

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0294

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน ด้านความมั่นคง

อายุ		22-29 ปี	30-37 ปี	38-45 ปี	46-53 ปี	54-60 ปี
	$\bar{X}$	3.37	3.30	2.99	3.11	4.00
22-29 ปี	3.37		.0702 (.517)	.3787** (.001)	.2567* (.042)	.6250 (.067)
30-37 ปี	3.30			.3085** (.000)	.1865 (.060)	.6952* (.037)
38-45 ปี	2.99				.1220 (.259)	1.0037** (.003)
46-53 ปี	3.11					.8817* (.010)
54-60 ปี	4.00					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 16 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3787

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี ในด้านความมั่นคงอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2567

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3085

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .037 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6952

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี แตกต่างเป็น

รายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.0037

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8817

ตาราง 17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน ด้านสภาพการทำงาน

อายุ	$\bar{X}$	22-29 ปี	30-37 ปี	38-45 ปี	46-53 ปี	54-60 ปี
		3.49	3.69	3.31	3.37	3.71
22-29 ปี	3.49		.1977	.1766	.1208	.2202
			(.182)	(.269)	(.482)	(.636)
30-37 ปี	3.69			.3743**	.3185*	.0226
				(.002)	(.019)	(.960)
38-45 ปี	3.31				.0558	.3968
					(.705)	(.385)
46-53 ปี	3.37					.3410
						(.460)
54-60 ปี	3.71					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 17 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านสภาพการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3743

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 46-53 ปี ในด้านสภาพการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3185

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน ด้านความก้าวหน้า

อายุ	$\bar{X}$	22-29 ปี	30-37 ปี	38-45 ปี	46-53 ปี	54-60 ปี
		3.78	3.71	3.28	3.53	3.57
22-29 ปี	3.78		.0658 (.616)	.5032** (.000)	.2512' (.100)	.2143 (.603)
30-37 ปี	3.71			.4374** (.000)	.1854 (.122)	.1485 (.711)
38-45 ปี	3.28				.2520 (.055)	.2889 (.476)
46-53 ปี	3.53					.0369 (.928)
54-60 ปี	3.57					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 18 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5032

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4374

1.3 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	.538	4	.269	1.142	.322
	ภายในกลุ่ม	41.214	175	.236		
	รวม	41.752	177			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.235	2	.117	.280	.756
	ภายในกลุ่ม	73.408	175	.419		
	รวม	73.642	177			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.667	2	.333	.973	.380
	ภายในกลุ่ม	59.957	175	.343		
	รวม	60.624	177			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	2.300	2	1.150	1.129	.326
	ภายในกลุ่ม	178.331	175	1.019		
	รวม	180.631	177			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.381	2	3.690	.736	.481
	ภายในกลุ่ม	877.695	175	5.015		
	รวม	885.076	177			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามสถานภาพการสมรสโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ ความคาดหวังของพนักงานโดยรวม พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .481 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความมั่นคง มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .322 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้าน

สถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .756 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .380 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .326 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยรวม และรายด้าน

ความคาดหวังของพนักงาน	ปฏิบัติการ		บริหาร		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านความมั่นคง	3.22	.47	3.17	.51	.674	176	.501
ด้านสภาพการทำงาน	3.56	.65	3.42	.62	1.332	176	.184
ด้านความก้าวหน้า	3.63	.59	3.48	.55	1.469	176	.119
ด้านสิทธิประโยชน์	2.90	1.05	2.82	.92	.518	176	.605
รวม	3.33	.58	3.22	.49	1.174	176	.242

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 20 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .242 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นรายด้านพบว่า

ด้าน ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์ พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น (Probability) เท่ากับ .501 .184 .119 และ .605 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

1.5 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.195	3	.398	1.709	.167
	ภายในกลุ่ม	40.557	174	.233		
	รวม	41.752	177			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.692	3	.231	.550	.649
	ภายในกลุ่ม	72.950	174	.419		
	รวม	73.642	177			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	.804	3	.268	.779	.507
	ภายในกลุ่ม	59.820	174	.344		
	รวม	60.624	177			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	.332	3	.111	.107	.956
	ภายในกลุ่ม	180.299	174	1.036		
	รวม	180.631	177			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.425	3	1.475	.291	.832
	ภายในกลุ่ม	880.651	174	5.061		
	รวม	885.076	177			

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ ความคาดหวังของพนักงานโดยรวม พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .832 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความมั่นคง มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .167 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .649 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .507 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับ

การศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านสถิติประโยชน์ มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .956 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

1.6 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 22

ตาราง 22 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	2.860	5	.572	2.530*	.031
	ภายในกลุ่ม	38.892	172	.226		
	รวม	41.752	177			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5.520	5	1.104	2.788*	.019
	ภายในกลุ่ม	68.122	172	.396		
	รวม	73.642	177			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	7.443	5	1.489	4.814**	.000
	ภายในกลุ่ม	53.181	172	.309		
	รวม	60.624	177			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	3.568	5	.714	.693	.629
	ภายในกลุ่ม	177.0062	172	1.029		
	รวม	180.631	177			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	66.975	5	13.395	2.816*	.018
	ภายในกลุ่ม	818.101	172	4.756		
	รวม	885.076	177			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) ในการทดสอบ ความคาดหวังของพนักงานโดยรวม พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .018 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความมั่นคง มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .019 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .629 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน โดยรวม

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	มากกว่า 25 ปี
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.68	3.68	1.2665 (.093)	1.4560 (.052)	2.8714** (.001)	2.0653* (.015)	1.8206* (.042)
6-10 ปี	3.37			.1895 (.644)	1.6049** (.008)	.7988 (.156)	.5541 (.385)
11-15 ปี	3.32				1.4155* (.017)	.6094 (.272)	.3647 (.563)
16-20 ปี	2.97					.8081 (.251)	1.0508 (.170)
21-25 ปี	3.17						.2447 (.740)
มากกว่า 25 ปี	3.23						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

**มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 23 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.8714

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05

กว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.0653

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .042 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.8206

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6- 10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานโดยรวม อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.6049

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.4155

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน ด้านความมั่นคง

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	มากกว่า 25 ปี
		3.56	3.29	3.17	3.00	3.23	3.05
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.56		.2765	.3917*	.5667**	.3286	.5111**
			(.093)	(.017)	(.003)	(.074)	(.009)
6-10 ปี	3.29			.1151	.2901*	.0520	.2346
				(.199)	(.026)	(.671)	(.093)
11-15 ปี	3.17				.1750	.0631	.1194
					(.173)	(.601)	(.385)
16-20 ปี	3.00					.2381	.0556
						(.121)	(.739)
21-25 ปี	3.23						.1825
							(.258)
มากกว่า 25 ปี	3.05						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 24 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3917

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .003 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5667

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .009 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5111

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความมั่นคง อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2901

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน ด้านความสภาพการทำงาน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	มากกว่า 25ปี
	$\bar{X}$	3.95	3.55	3.59	3.15	3.36	3.38
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.95		.3989	.3595	.7984**	.5966*	.5762*
6-10 ปี	3.55			(.067)	(.002)	(.015)	(.026)
11-15 ปี	3.59				.0394	.1977	.1772
16-20 ปี	3.15					(.021)	(.336)
21-25 ปี	3.36				.4389*	.2371	.2167
มากกว่า 25ปี	3.38					(.139)	(.235)
						.2018	.2222
						(.320)	(.314)
							.0204
							(.924)

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 25 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .002 ซึ่งต่ำกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านสภาพการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .7984

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งต่ำกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี ในด้านสภาพการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5966

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .026 ซึ่งต่ำกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี ในด้านสภาพการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5762

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .021 ซึ่งต่ำกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านสภาพการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3995

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .010 ซึ่งต่ำกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านสภาพการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4389

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน ด้านความก้าวหน้า

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	มากกว่า 25 ปี
	$\bar{X}$	3.98	3.71	3.61	3.09	3.41	3.57
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.98		.2741	.3738	.8905**	.5707**	.4143
			(.154)	(.051)	(.000)	(.008)	(.070)
6-10 ปี	3.71			.0997	.6164**	.2967*	.1402
				(.340)	(.000)	(.040)	(.389)
11-15 ปี	3.61				.5167**	.1969	.0405
					(.001)	(.164)	(.801)
16-20 ปี	3.09					.3197	.4762*
						(.075)	(.015)
21-25 ปี	3.41						.1565
							(.406)
มากกว่า 25 ปี	3.57						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 26 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งต่ำกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .8905

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5707

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6164

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .040 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2967

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .001 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 11-15 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .5167

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 25 ปี ในด้านความก้าวหน้า อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4762

1.7 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำ

ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 27

ตาราง 27 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านความมั่นคง	ระหว่างกลุ่ม	1.447	5	.289	1.235	.295
	ภายในกลุ่ม	40.305	172	.234		
	รวม	41.754	217			
ด้านสภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2.418	5	.484	1.168	.327
	ภายในกลุ่ม	71.224	172	.414		
	รวม	73.642	177			
ด้านความก้าวหน้า	ระหว่างกลุ่ม	2.265	5	.453	1.335	.252
	ภายในกลุ่ม	58.358	172	.339		
	รวม	60.624	177			
ด้านสิทธิประโยชน์	ระหว่างกลุ่ม	5.314	5	1.063	1.043	.394
	ภายในกลุ่ม	175.317	172	1.019		
	รวม	180.631	177			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	32.819	5	6.564	1.325	.256
	ภายในกลุ่ม	852.257	172	4.955		
	รวม	885.076	177			

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียของพนักงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ในการทดสอบ ความคาดหวังของพนักงานโดยรวม พบว่า ค่า Probability (p) เท่ากับ .256 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ เป็นรายด้านพบว่า

ด้านความมั่นคง มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .295 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านสภาพการทำงาน มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .327 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านความก้าวหน้า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .252 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

ด้านสิทธิประโยชน์ มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .394 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานข้อนี้ สามารถแบ่งสมมติฐานตามข้อมูลส่วนบุคคลดังต่อไปนี้

2.1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent T-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 28

ตาราง 28 เปรียบเทียบระดับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามเพศ

ความคาดหวังของพนักงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ด้านความสำเร็จของธนาคาร	3.68	.63	3.92	.61	2.473*	176	.014

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 28 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ .014 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

2.2 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 29

ตาราง 29 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามอายุ

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	F-Prob
ด้านความสำเร็จของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3.940	4	.985	2.575*	.039
	ภายในกลุ่ม	66.164	173	.382		
	รวม	70.104	177			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .039 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

อายุ	$\bar{X}$	22-29 ปี	30-37 ปี	38-45 ปี	46-53 ปี	54-60 ปี
		3.95	3.93	3.64	3.80	4.58
22-29 ปี	3.95		.0241 (.868)	.3176* (.044)	.1573 (.351)	.6250 (.171)
30-37 ปี	3.93			.2935* (.013)	.1331 (.314)	.6491 (.145)
38-45 ปี	3.64				.1603 (.268)	.9426* (.036)
46-53 ปี	3.80					.7823 (.085)
54-60 ปี	4.58					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 30 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 22-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3176

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .013 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 30-37 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .2935

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .036 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่าพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 38-45 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีอายุ 54-60 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .9426

2.3 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใด ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 31

ตาราง 31 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านความสำเร็จของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.950	2	.475	1.202	.303
	ภายในกลุ่ม	69.154	175	.395		
	รวม	70.104	177			

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามสถานภาพการสมรส โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .303 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 32

ตาราง 32 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามตำแหน่งงาน

ความคาดหวังของพนักงานในด้าน	ปฏิบัติการ		บริหาร		t	df	P
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.			
ความสำเร็จของธนาคาร	3.91	.60	3.71	.66	2.093*	175	.038

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการวิเคราะห์ผล ในตาราง 32 โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบความคาดหวังของพนักงานธนาคารที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร พบว่าค่า Probability (p) เท่ากับ .038 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

2.5 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 33

ตาราง 33 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านความสำเร็จของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	.090	3	3.013	.075	.973
	ภายในกลุ่ม	70.013	174	.402		
	รวม	70.104	177			

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .973 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

2.6 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 34

ตาราง 34 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านความสำเร็จของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	5.183	5	1.037	2.746*	.021
	ภายในกลุ่ม	64.921	172	.377		
	รวม	70.104	177			

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	6-10 ปี	11-15 ปี	16-20 ปี	21-25 ปี	มากกว่า 25 ปี
		4.21	3.97	3.83	3.56	3.58	3.91
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	4.21		.2414 (.255)	.3861 (.067)	.6519** (.008)	.6294** (.008)	.3056 (.225)
6-10 ปี	3.97			.1448 (.211)	.4105* (.015)	.3880* (.015)	.0642 (.721)
11-15 ปี	3.83				.2657 (.109)	.2433 (.120)	.0806 (.650)
16-20 ปี	3.56					.0225 (.909)	.3463 (.109)
21-25 ปี	3.58						.3238 (.121)
มากกว่า 25 ปี	3.91						

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ผลการวิเคราะห์จากตาราง 35 แสดงว่า

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6519

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .6294

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 16-20 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .4105

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .015 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 6-10 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 21-25 ปี ในด้านความสำเร็จของธนาคาร อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ .3880

2.7 พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. มีค่าน้อยกว่า .05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง 36

ตาราง 36 เปรียบเทียบระดับความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความคาดหวังของพนักงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	F-Prob
ด้านความสำเร็จของธนาคาร	ระหว่างกลุ่ม	3.312	5	.662	1.706	.136
	ภายในกลุ่ม	66.791	172	.388		
	รวม	70.104	177			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า มีค่าความน่าจะเป็น (Probability : p) เท่ากับ .136 ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงาน ที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคารไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

H_0 : ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

H_1 : ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

ความคาดหวังด้านผลดี/ผลเสีย ต่อพนักงาน	ด้านความสำเร็จของธนาคาร	
	Person Correlation	Sig. (2-tailed)
ด้านความมั่นคง	.418**	.000
ด้านสภาพการทำงาน	.463**	.000
ด้านความก้าวหน้า	.574**	.000
ด้านสิทธิประโยชน์	.465**	.000

n = 178

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 แสดงว่า

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านความสำเร็จของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .418 ซึ่งถือว่าสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง เพิ่มมากขึ้น ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคารก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านสภาพการทำงาน กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร มีค่าเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .01 นั่นคือยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานธนาคาร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3

เนื่องจากธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจ ที่จะต้องมีการแปรรูป ตามนโยบายของรัฐบาล และเป็นที่น่าสนใจของประชาชนทั่วไป การแปรรูปองค์กรนี้จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงบางอย่างที่ส่งผลกระทบต่อพนักงาน ทำให้พนักงานมีความคาดหวังเกิดขึ้นเมื่อมีการแปรรูปเกิดขึ้นทั้งในด้านความมั่นคง สถานภาพในการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงควรที่จะได้ทำการสำรวจความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3 การศึกษาในครั้งนี้ จะช่วยให้ทราบถึงความคาดหวังของพนักงานในด้านต่าง ๆ และผลของการศึกษายังจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการดำเนินงาน สร้างความเข้าใจที่ถูกต้องแก่พนักงานอันจะนำมาซึ่งการยอมรับและการให้ความร่วมมือที่ดีในอนาคตได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำเสนอข้อมูลที่ได้ต่อฝ่ายบริหารเพื่อใช้เป็นแนวทางส่วนหนึ่งของการพิจารณารายละเอียดของการแปรรูปให้เหมาะสมต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาข้อมูลส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ทั้งในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน และในด้านความสำเร็จของธนาคาร
2. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน
3. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร
4. เพื่อศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานมีความสัมพันธ์ กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

สมมติฐานสำหรับการศึกษาค้นคว้า

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขต นครหลวง 3 จำนวนทั้งหมด 272 คน จากจำนวนสาขา 16 สาขา จากข้อมูล ณ วันที่ 20 สิงหาคม 2545 ดังต่อไปนี้

1. สาขาถนนตากสิน	จำนวน 25 คน	2. สาขาสี่แยกบ้านแขก	จำนวน 18 คน
3. สาขาพระปิ่นเกล้า	จำนวน 26 คน	4. สาขาสี่แยกสะพานกรุงธน	จำนวน 20 คน
5. สาขาท่าพระ	จำนวน 18 คน	6. สาขาทำดินแดง	จำนวน 19 คน
7. สาขาเจริญสุขุมวิท 13	จำนวน 18 คน	8. สาขาถนนเจริญนคร	จำนวน 20 คน
9. สาขาบางขุนนนท์	จำนวน 19 คน	10. สาขาบางกรวย	จำนวน 37 คน
11. สาขาตลาดพลู	จำนวน 13 คน	12. สาขาพระปิ่นเกล้า เอ	จำนวน 9 คน
13. สาขาซอยบางยี่ขัน	จำนวน 8 คน	14. สาขาซอยการไฟฟ้าบางกรวย	จำนวน 10 คน
15. สาขาซอยบางพลัด	จำนวน 5 คน	16. สาขาซอยพรานนก	จำนวน 7 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารกรุงไทย (มหาชน) จำกัด สำนักงานเขตนครหลวง 3 โดยทำการศึกษาพนักงานกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 272 ราย โดยพิจารณาจากตารางของ ทาโร ยามาเน่ (บุญธรรมกิจปริดาปริสุทธิ์, 2543 :88) ความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้นจำนวน 162 ราย และบวกเพิ่มอีก 10 % ที่อาจเกิดจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ และจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบ ดังนั้นรวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 178 คน นำกลุ่มตัวอย่างมาทำการเลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) โดยสุ่มตัวอย่างแต่ละชั้นภูมิด้วยวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified sampling) จำแนกตามสาขาต่อจากนั้น เลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยส่งแบบสอบถามให้แต่ละสาขาคอบ ให้ได้จำนวนพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามตามสัดส่วนของแต่ละสาขา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น เพื่อเป็นการศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ประกอบด้วย

- ด้านความมั่นคง
- ด้านสภาพการทำงาน
- ด้านความก้าวหน้า
- ด้านสิทธิประโยชน์

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร ประกอบด้วย

- จำนวนลูกค้า
- ความสามารถในการแข่งขัน

- ค่าใช้จ่าย
- กำไร
- ความพึงพอใจของลูกค้า
- ประสิทธิภาพ

สำหรับการวัดความคาดหวัง คำถามจำนวน 33 ข้อ สามารถวัดโดยใช้ Scale ในการวัดตามวิธีการของ Semantic Differential Scale

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ต่อเดือน รวมจำนวน 7 ข้อ

วิธีดำเนินการรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขออนุญาตต่อ ผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานเขตนครหลวง 3 แต่ละสาขา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสาขา
2. ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามและรับแบบสอบถามคืนจากพนักงาน โดยผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 178 ฉบับแล้วได้รับคืนมาครบ 178 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีหาค่าร้อยละ (Percentage) จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน
2. วิเคราะห์ระดับของความคาดหวังของพนักงานที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)
3. การวิเคราะห์สมมติฐานเป็นรายด้านและโดยรวม โดยการใช้การทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี LSD (Least significant Different) และหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติหาค่า Correlation เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ ของตัวแปรโดยใช้ สถิติค่าสหพันธ์อย่างง่ายของ Pearson
4. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิดนำมาแจกแจงความถี่

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3 ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ผลรวมและรายด้าน ความมั่นคง สภาพการทำงาน ความก้าวหน้า และสิทธิประโยชน์

1. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน โดยรวมดังนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความก้าวหน้า มีความคาดหวังอยู่ในระดับสูง สภาพการทำงาน มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง ความมั่นคง มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง สิทธิประโยชน์ มีระดับความคาดหวังอยู่ในระดับสูง
2. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความมั่นคง โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ของธนาคารมากขึ้น การได้รับเงินเดือนมากขึ้น ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน ความมั่นคงในการทำงาน การหางานทำใหม่ และระดับความคาดหวังในระดับต่ำ ได้แก่ จำนวนพนักงานภายหลังการแปรรูปลดลง
3. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสภาพการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ การปรับปรุงแบบการทำงานของท่านให้รวดเร็วมากขึ้น การแข่งขันกันทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น สภาพการทำงานของท่านดีขึ้น การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การช่วยเหลืองานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา
4. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ งานที่อยู่ในความรับผิดชอบมากขึ้น การพัฒนาการทำงานของท่าน ภายหลังการแปรรูปพัฒนามากขึ้น การเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่านก้าวหน้ามากขึ้น การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชาได้รับการสนับสนุนมากขึ้น ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ การปรับเปลี่ยนนโยบายการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของพนักงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการพิจารณาความดีความชอบของท่าน ภายหลังการแปรรูป
5. พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านสิทธิประโยชน์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับปานกลาง ได้แก่ โอกาสการได้รับโบนัส สวัสดิการในเรื่องการกู้ยืมเงิน การได้รับเงินช่วยค่าครองชีพ การเบิกค่ารักษาพยาบาลบุตร การได้รับเงินเบิกค่าล่วงเวลา (โอที) จำนวนวันลาหยุดต่าง ๆ ที่ได้รับ และการได้รับเงินช่วยเหลือบุตร

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร

พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ระดับความคาดหวังในระดับสูง ได้แก่ ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นดีขึ้น จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากขึ้น ประสิทธิภาพในการดำเนินงานดีขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลังจากการแปรรูปสูงขึ้น และผลกำไรของธนาคารแต่ละปีมากขึ้น

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่า ควรจะมีการแปรรูป เนื่องจากระบบการทำงานจะดีขึ้น บริหารงานได้รวดเร็วกว่าเดิม มีอิสระในการทำงาน เพื่อการแข่งขันกับธนาคารอื่น มีศักยภาพเทียบเท่ากับธนาคารอื่น เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ พนักงานกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น จะทำให้ยอดหนี้ NPL ของธนาคารลดลง ธนาคารจะมีรูปแบบที่ทันสมัยมากขึ้น ภาพลักษณ์ของธนาคารก็จะเปลี่ยนแปลงไปไม่ใช่ธนาคารของรัฐบาลอีกต่อไป การทำงานเทียบเท่ากับธนาคารอื่น ธนาคารมีความมั่นคงขึ้น เป็นการกระจายผู้ลงทุนผู้ถือหุ้น ขนาดขององค์กรใหญ่เกินไป จึงควรมีการแปรรูปให้เป็นบริษัทเอกชน เพื่อสนองตอบนโยบายของรัฐบาลในการที่จะดำเนินการแปรรูปรัฐวิสาหกิจทุกแห่ง ปัจจุบันพนักงานทำงานแบบไม่กระตือรือร้นประชาชนมีทางเลือกมากขึ้นเพราะไม่ได้เป็นธนาคารของรัฐบาลแล้ว

พนักงานธนาคารกรุงไทยมีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจว่าไม่ควรจะมีการแปรรูป เนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐบาล มีความมั่นคงอยู่แล้ว พนักงานจะได้รับสวัสดิการน้อยลง ความไม่มั่นคงในการทำงานของพนักงาน เป็นเครื่องมือของรัฐบาล ในการบริหารเงินตราของประเทศ เพื่อสนองนโยบายของรัฐบาล เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ พนักงานไม่มีอิสระในการทำงาน สภาพการทำงานจะเปลี่ยนแปลงไป ผลประโยชน์ของธนาคารที่เคยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จะไม่เป็นเหมือนเช่นเดิม ผลประโยชน์ของธนาคารที่เคยได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาล จะไม่เป็นเหมือนเช่นเดิม ธนาคารยังไม่พร้อมในหลาย ๆ ด้าน ชาวต่างชาติจะเข้ามาถือหุ้นในธนาคารมากขึ้น พนักงานเห็นแก่ตัวมากขึ้น แข่งขันกันทำงาน

พนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีความคิดเห็นว่า ควรจะมีการแปรรูป มีจำนวนทั้งหมด 101 คน และ มีความคิดเห็นว่าไม่ควรจะมีการแปรรูป มีจำนวนทั้งหมด 77 คน

ตอนที่ 4 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ตำแหน่งงาน ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน

พนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด สำนักงานเขตนครหลวง 3 ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 178 คน เป็น เพศชาย 60 คน และเพศหญิง 118 คน ส่วนใหญ่จะมีอายุอยู่ระหว่าง 30 - 37 ปี สถานภาพการสมรส สมรสแล้ว ตำแหน่งงานเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 11 -15 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท

ตอนที่ 5 วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน คือ

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ค่า Independent t-test พบว่า

พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความมั่นคง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

พนักงานที่มีเพศ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีอายุ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีสถานภาพการสมรส แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีตำแหน่งงาน แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.6 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.7 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

จากการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Person Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า

ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยในด้านความสำเร็จของธนาคารอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าความสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .465 ซึ่งถือว่าสัมพันธ์กันปานกลาง แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันร้อยละ 46.5 และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ เมื่อความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านสิทธิประโยชน์ เพิ่มขึ้น ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคารก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วยเช่นกัน

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 38 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	ผลการทดสอบ
1.	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน	
1.1	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง - ด้านความก้าวหน้า - ด้านสิทธิประโยชน์ พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านสภาพการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง - ด้านสภาพการทำงาน - ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านสิทธิประโยชน์	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง - ด้านสภาพการทำงาน - ด้านความก้าวหน้า - ด้านสิทธิประโยชน์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 38 (ต่อ)

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	ผลการทดสอบ
	- ด้านสภาพการทำงาน - ด้านความก้าวหน้า - ด้านสิทธิประโยชน์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.5	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่าง กัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสีย ต่อพนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง - ด้านสภาพการทำงาน - ด้านความก้าวหน้า - ด้านสิทธิประโยชน์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผล ดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง - ด้านสภาพการทำงาน - ด้านความก้าวหน้า พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผล ดี/ผลเสียต่อพนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านสิทธิประโยชน์	เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.7	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มี ความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อ พนักงาน ไม่แตกต่างกัน - ด้านความมั่นคง - ด้านสภาพการทำงาน - ด้านความก้าวหน้า - ด้านสิทธิประโยชน์	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อ การแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่าง กัน	
2.1	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาด หวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.2	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาด หวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน	

ตาราง 38 (ต่อ)

ข้อที่	สรุปผลการทดสอบ	ผลการทดสอบ
2.3	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.4	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.5	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2.6	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
2.7	พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3.	ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร	
	- ด้านความมั่นคง	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านสภาพการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านความก้าวหน้า	เป็นไปตามสมมติฐาน
	- ด้านสิทธิประโยชน์	เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังของพนักงานกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3 มีประเด็นที่สำคัญ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

1.1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า ด้านสิทธิประโยชน์ แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานเพศหญิงอาจจะกังวลในเรื่องของความมั่นคง ความก้าวหน้า สิทธิประโยชน์มากกว่าเพศชายเพราะมีลูกที่จะต้องเลี้ยงดู เป็นห่วงอนาคตของตนเองและของครอบครัวในวันข้างหน้า และในปัจจุบันการทำงานใหม่ค่อนข้างยากซึ่งแตกต่างจากเพศชายอาจจะมีความคาดหวังในเรื่องนี้น้อยกว่า และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง

ซึ่งสอดคล้องกับ ภาควิชา มหาวชิราวุธ (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า วิศวกรรมการไฟฟ้าแรงสูง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการไฟฟ้าแรงสูง ด้านผลกระทบต่อสถานภาพของ พนักงาน ด้านผลกระทบต่อสถานภาพขององค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้าน ผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านสภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีเพศชายและหญิง อาจ จะมีความคิดเห็นว่าสภาพการทำงานก่อนปรับปรุงและภายหลังการปรับปรุงไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้มี ความคาดหวังในด้านสภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ สมศักดิ์ เกรียงไกรวิช (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า วิศวกรรมการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพโดยรวม และเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่าง ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพใน ด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้าน ผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกัน เนื่องจาก พนักงานที่มีอายุน้อยมีความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก เพราะพนักงานที่มี อายุน้อยต้องการทำงานในสถานที่ทำงานที่ตนเองสามารถทำงานได้ต่อไปในระยะยาว ไม่ต้องเปลี่ยนสถานที่ ทำงานบ่อย ๆ มีสภาพการทำงานที่ดีจะได้ทำงานได้ต่อไปในระยะยาว และคาดหวังว่าจะได้รับความก้าวหน้า ในตำแหน่งหน้าที่การงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ เนื่องจากอายุน้อย

ซึ่งสอดคล้องกับ ภาควิชา มหาวชิราวุธ (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า วิศวกรรมการไฟฟ้าแรงสูง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการปรับปรุงการไฟฟ้าแรงสูง ด้านผลกระทบต่อสถานภาพของ พนักงาน และด้านผลกระทบต่อสถานภาพขององค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับปรุงประสิทธิภาพในด้าน ผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยหรือมีอายุมาก อาจจะคาดหวังในเรื่องสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะคิดว่าสิทธิประโยชน์ที่พนักงานได้รับคงจะ เหมือน ๆ กันทุก ๆ คน และคาดหวังในด้านอื่น ๆ มากกว่าด้านนี้

ทฤษฎีความคาดหวังและพฤติกรรม ของพัชนี วรกวิน กล่าวว่า คนเราย่อมมีความคาดหวังใน ความสำเร็จของตนเอง ไม่ว่าประกอบกิจการงานใด ๆ ก็ตาม ดังนั้นจากผลการวิจัยที่ได้ว่าพนักงานที่มีอายุแตก ต่างกัน มีความคาดหวังในด้านสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากบุคคลนั้นอาจจะมีความคาดหวังในด้าน อื่น ๆ มากกว่า เช่น คาดหวังในด้านความมั่นคง สภาพการทำงาน ทำให้เมื่อมีอายุแตกต่างกันพนักงานจึงมี ความคาดหวังด้านสิทธิประโยชน์ไม่แตกต่างกัน

1.3 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรัง รุประสิทธิภาพในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปรับปรุง

รัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด หรือสมรสแล้ว ต่างก็คาดหวังว่าผลดี/ผลเสียที่ตนเองจะได้รับคงไม่แตกต่างกันทั้งก่อนการแปรรูปและภายหลังการแปรรูป

ซึ่งสอดคล้องกับ สมศักดิ์ เกรียงไกรวณิช (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่าไว้ว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไม่แตกต่างกัน

1.4 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่ว่าจะอยู่ในระดับบริหารหรือระดับปฏิบัติการต่างก็คาดหวังว่าผลดี/ผลเสียที่จะเกิดขึ้นต่อตนเองภายหลังการแปรรูปไม่แตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน เพราะสิ่งต่าง ๆ ที่เคยได้รับคงไม่มีการเปลี่ยนแปลงมากนักภายหลังการแปรรูป และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเหมือน ๆ กัน

ซึ่งสอดคล้องกับ นิติชา ชีวะพฤกษ์ (2540 : 137) กล่าวว่าไว้ว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับตำแหน่งต่างกัน ไม่ได้ก่อให้เกิดทัศนคติแตกต่างกันแต่อย่างใด

1.5 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความรู้ใกล้เคียงกัน จึงมีความคาดหวังในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานที่จะเกิดขึ้นภายหลังที่จะเกิดการแปรรูปไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ นิติชา ชีวะพฤกษ์ (2540 : 137) กล่าวว่าไว้ว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ไม่ได้ก่อให้เกิดทัศนคติตอนโยบายฯ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแต่อย่างใด

1.6 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยมีความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่ระยะเวลาปฏิบัติงานนาน เพราะพนักงานที่เพิ่งเริ่มทำงานใหม่อาจเกิดความคาดหวังว่า จะมีความมั่นคงในการทำงาน มีสภาพการทำงานที่ดี และได้รับความก้าวหน้าในการทำงานเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ส่วนพนักงานที่ทำงานมานานแล้ว อาจมีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวไม่มากนัก

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่าไว้ว่า พฤติกรรมถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อม บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะ

เวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอาจจะคาดหวังในเรื่องสิทธิประโยชน์ไม่มากนักเพราะสิทธิประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับมีความเหมือน ๆ กันทุก ๆ คน

ซึ่งสอดคล้องกับ อิงอร ศิริพานิช (2538 : 92) กล่าวว่า พนักงานที่มีอายุการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเห็นด้วยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

1.7 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน แตกต่างกัน

พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ในด้านความมั่นคง ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านสิทธิประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนใกล้เคียงกัน จึงทำให้มีความคาดหวังในด้านต่าง ๆ ดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ นิธนา ชีวะพฤกษ์ (2540 : 137) กล่าวว่า พนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน ไม่ได้ก่อให้เกิดทัศนคติแตกต่างกันแต่อย่างใด

2. พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน

2.1 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีความคาดหวังในด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างจากเพศชาย เพราะเพศหญิงมีความคาดหวังว่าถ้าธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน พนักงานก็จะได้รับผลประโยชน์ตามไปด้วย ซึ่งเพศชายอาจจะไม่คำนึงถึงในส่วนนี้มากนัก

ซึ่งสอดคล้องกับ ภาคภูมิ มหาวีรชาติกุล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง ด้านผลกระทบต่อสถานภาพของพนักงาน และด้านผลกระทบต่อสถานภาพขององค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุน้อยมีความคาดหวังในด้านความสำเร็จของธนาคารมากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก เพราะพนักงานที่มีอายุน้อยมีความคาดหวังว่าในอนาคตเมื่อธนาคารประสบความสำเร็จ ตนเองก็สามารถเจริญเติบโตในหน้าที่การงานมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะยังมีอายุน้อยอยู่ สามารถทำงานได้อีกในระยะเวลาาน

ซึ่งสอดคล้องกับ ภาคภูมิ มหาวีรชาติกุล (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า พนักงานการไฟฟ้านครหลวง ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง ด้านผลกระทบต่อสถานภาพของพนักงาน และด้านผลกระทบต่อสถานภาพขององค์กร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากไม่ว่าพนักงานจะมีสถานภาพโสด หรือสมรสแล้ว ต่างก็คาดหวังในด้านนี้ไม่แตกต่างกันทั้งก่อนการแปรรูปและภายหลังการแปรรูป

ซึ่งสอดคล้องกับ สมศักดิ์ เกรียงไกรวณิช (2545 : บทคัดย่อ) กล่าวว่า หน่วยงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจไม่แตกต่างกัน

2.4 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการอาจจะมีความคาดหวังในด้านความสำเร็จมากกว่าพนักงานระดับบริหารเพราะถ้าธนาคารประสบความสำเร็จภายหลังการแปรรูปตำแหน่งงานที่ตนเองจะได้รับภายหลังการแปรรูปก็อาจจะสูงขึ้น

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่า พฤติกรรมถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อม บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน

2.5 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาสูงสุด แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความรู้ใกล้เคียงกัน จึงมีความคาดหวังในด้านนี้ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ อิงอร ศิริพานิช (2538 : 92) กล่าวว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา แตกต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเห็นด้วยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

2.6 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยจะมีความคาดหวังมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากเพราะอยากให้ธนาคารประสบความสำเร็จในระยะยาว ตนเองจะได้ทำงานอยู่ในองค์กรนี้ได้ตลอดไป ไม่ต้องไปหาสถานที่ทำงานใหม่

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่า พฤติกรรมถูกกำหนดโดยแรงกดดันภายในบุคคลและสภาพแวดล้อม บุคคลมีความต้องการและความคาดหวังไม่เหมือนกัน

2.7 พนักงานที่มีข้อมูลส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านความสำเร็จของธนาคาร ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนใกล้เคียงกันจึงมีความคาดหวังว่าเมื่อธนาคารประสบความสำเร็จในการดำเนินงานแปรรูปแล้ว เงินเดือนที่ตนเองจะได้รับคงไม่แตกต่างกันมากนัก จึงทำให้มีความคาดหวังในเรื่องดังกล่าวไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับ อิงอร ศิริพานิช (2538 : 92) กล่าวว่า พนักงานที่มีเงินเดือน แตกต่างกัน จะมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน และเห็นด้วยต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

3. ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่า บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาคือ พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผล

ตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะทำให้เกิดผลติดตามมาที่ไม่ต้องการ ซึ่งความคาดหวังของพนักงานจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคาร เนื่องจากเมื่อตัวพนักงานประสบความสำเร็จหรือได้รับผลตอบแทนที่ต้องการแล้ว จะทำให้ธนาคารจะประสบความสำเร็จตามไปด้วย

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่า บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะทำให้เกิดผลติดตามมาที่ไม่ต้องการ ซึ่งความคาดหวังของพนักงานจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคาร เนื่องจากเมื่อตัวพนักงานประสบความสำเร็จหรือได้รับผลตอบแทนที่ต้องการแล้ว จะทำให้ธนาคารจะประสบความสำเร็จตามไปด้วย

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่า บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะทำให้เกิดผลติดตามมาที่ไม่ต้องการ ซึ่งความคาดหวังของพนักงานจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคาร เนื่องจากเมื่อตัวพนักงานประสบความสำเร็จหรือได้รับผลตอบแทนที่ต้องการแล้ว จะทำให้ธนาคารจะประสบความสำเร็จตามไปด้วย

ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทย ที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านสิทธิประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับ ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้าน ความสำเร็จของธนาคาร ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

ทฤษฎีความคาดหวังของ David Nadler และ Lawler กล่าวว่า บุคคลทำการตัดสินใจเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นทางเลือก โดยอยู่บนพื้นฐานของความคาดหวังของพวกเขาว่า พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการมากน้อยแค่ไหน บุคคลมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมในแนวทางที่พวกเขาเชื่อว่าจะได้รับผลตอบแทน และหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่พวกเขามองเห็นว่าจะทำให้เกิดผลติดตามมาที่ไม่ต้องการ ซึ่งความคาดหวังของพนักงานจึงมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของธนาคาร เนื่องจากเมื่อตัวพนักงานประสบความสำเร็จหรือได้รับผลตอบแทนที่ต้องการแล้ว จะทำให้ธนาคารจะประสบความสำเร็จตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน ด้านความสำเร็จของธนาคารแตกต่างกัน ทั้งนี้ เพราะพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง พนักงานที่มีอายุน้อย ระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อย ก็มีความคาดหวังในด้านต่าง ๆ มากกว่าพนักงานที่มีอายุมาก และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานนาน

แสดงว่าพนักงานที่อายุน้อยและมีระยะเวลาปฏิบัติงานน้อยมีความคาดหวังว่าให้ทั้งตนเองประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน สิทธิประโยชน์ที่ตนเองได้รับเป็นที่พึงพอใจและอยากให้องค์กรของตนเองที่ทำงานอยู่ประสบความสำเร็จในการดำเนินธุรกิจต่อไปในอนาคต องค์กรจึงควรพยายามปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับพนักงานมากที่สุดเพื่อให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นภายหลังการแปรรูป

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงานมีความคาดหวังว่าผลดีที่เกิดขึ้นแก่พนักงานภายหลังการแปรรูปได้แก่ พนักงานมีความก้าวหน้ามากขึ้น และสภาพการทำงานดีขึ้น พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าจะมีการแปรรูปธนาคาร เพราะพนักงานมีความคาดหวังว่าจะเกิดความสำเร็จแก่ธนาคารได้แก่ ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่นดีขึ้น จำนวนลูกค้ามาใช้บริการเพิ่มขึ้น ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการมากขึ้น ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น และผลกำไรของธนาคารแต่ละปีจะมากขึ้น

ส่วนด้านความก้าวหน้าและสิทธิประโยชน์ของพนักงานนั้นมีความคาดหวังว่าจะไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงนโยบายต่าง ๆ มากนัก ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารกรุงไทยจึงควรมีการวางแผนการดำเนินงานของธนาคาร และกำหนดนโยบายต่าง ๆ ในองค์กรให้เหมาะสมเพื่อเตรียมความพร้อมของธนาคารก่อนที่จะเกิดการแปรรูปขึ้น ควรกำหนดนโยบายการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่พนักงานจะได้รับไม่น้อยไปกว่าเดิม เพื่อหลีกเลี่ยงผลกระทบที่จะตามมาภายหลัง ซึ่งพนักงานอาจจะไม่ให้ความร่วมมือเท่าที่ควร และควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการแปรรูปให้พนักงานทราบเป็นระยะ ๆ

ส่วนผลเสียที่พนักงานคาดว่าจะเกิดขึ้นกับธนาคาร ได้แก่ ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานภายหลังการแปรรูปสูงขึ้น ซึ่งถึงแม้ว่าธนาคารจะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มมากขึ้น แต่ผลประโยชน์ที่ธนาคารจะได้รับต่อไปในอนาคตน่าจะมีมากกว่า ดังนั้นการแปรรูปธนาคารจึงเกิดประโยชน์ทั้งต่อธนาคารและต่อพนักงานเองในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ทุกสำนักงานเขตนครหลวง
2. ควรศึกษาทัศนคติและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคาร ก่อนและหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของธนาคาร
3. ควรศึกษาถึงความสำเร็จของธนาคารที่ได้รับภายหลังการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

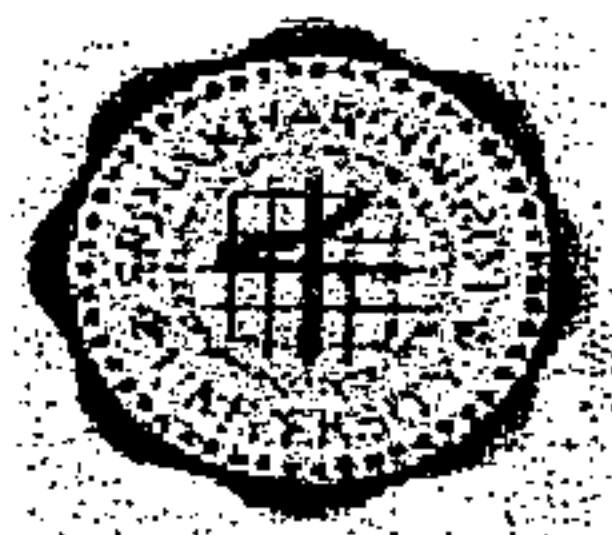
บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2543). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลเวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้ สตูดิโอ.
- จุฬาราชมนตรี. (2545). สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). กรุงเทพฯ : บ.ป.พ.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2544). ยอดกลยุทธ์การบริหารสำหรับองค์กรยุคใหม่. กรุงเทพฯ : บริษัท ด้านสหราชอาณาจักร จำกัด.
- นิตยา ชีวะพฤกษ์. (2540). ทักษะคติของพนักงานการสื่อสารแห่งประเทศไทยต่อนโยบายการแปรรูป รัฐวิสาหกิจ. วิทยานิพนธ์. ค.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก. ถ่ายเอกสาร.
- บุญเรียง ขจรศิลป์. (2543). วิธีการวิจัยทางการศึกษา. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด พี.เอ็น. การพิมพ์.
- บุญเยี่ยม หุ่นสะดี. (2534). สถิติเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ประคอง กรรณสูตร. (2538). สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- ปราชญา กล้าผจญ. (2543). 88 ลู่ทางสู่ความสำเร็จของนักบริหาร. กรุงเทพฯ : บริษัทเยลโล่การพิมพ์ (1988) จำกัด.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2528). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนัส สิมะเสถียร. (2528). ความเป็นไปได้ของการแปรรูปรัฐวิสาหกิจสู่ภาคเอกชน. การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ สถานศึกษาและ วิจัยรัฐวิสาหกิจ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พัชนี วรกวิน. (2522). จิตวิทยาสังคม. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถานสงเคราะห์หญิงปากเกร็ด.
- พิพัฒน์ ไทยอารี. (2531). หลักการแปรรูปรัฐวิสาหกิจกับรัฐวิสาหกิจไทย. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2538). การแปรรูปกิจการรัฐวิสาหกิจ : บทเรียนจากเศรษฐกิจแบบตลาด. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2530). การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ. กรุงเทพฯ : เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารรัฐวิสาหกิจ หน่วยที่ 15 สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- มุสสตี สัตยมานะ. (2529). รัฐวิสาหกิจไทยองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : โอ.เอส. พรินติ้ง เฮาส์.
- ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2542). ประชาชนได้เสีย อย่างไร. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด อุดมศึกษา.
- ภาคภูมิ มหาวิรัชดิกุล. (2545). ความคิดเห็นของพนักงานการไฟฟ้านครหลวงต่อการแปรรูปการไฟฟ้านครหลวง. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- มัลลิกา ดันสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัท เอ็กซ์เปอร์เนท จำกัด.
- รายงานประจำปี 2544 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). (2544). สำนักสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2539). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท วิสิทธิ์พัฒนา จำกัด.
- . การบริหารการตลาดยุคใหม่. (2541). กรุงเทพฯ : บริษัท ซีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.
- . การวิจัยธุรกิจ. (2541). กรุงเทพฯ : บริษัท A.N. การพิมพ์ จำกัด.

- ศูนย์ศึกษาเศรษฐศาสตร์การเมือง คณะเศรษฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2543). *แปรรูป แปรรูปเพื่อใคร*. กรุงเทพฯ : บริษัท เอดิชั่นเพรส โปรดักส์ จำกัด.
- ศูนย์บริการวิชาการเศรษฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ สำนักวิจัยสหกิจและหลัก
ทรัพย์ของรัฐ กระทรวงการคลัง. (2543). *สารบัญญัเกี่ยวกับกรปฏิรูปรัฐวิสาหกิจ*. กรุงเทพฯ :โรง
พิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2540). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- สุณี รักษาเกียรติศักดิ์. (2539). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. กรุงเทพฯ : สำนักคอมพิวเตอร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุธีรา วิเศษกุล. (2543). *ทฤษฎีบัญชี*. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- เสงี่ยม บุญจันทร์. (2544). *ปัญหาในทางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อสถานะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่ง
ประเทศไทยเมื่อมีการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดในภาคเอกชน : ศึกษาตามพระราชบัญญัติทุนรัฐ
วิสาหกิจ พ.ศ.2542*. วิทยานิพนธ์ กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง. ถ่าย
เอกสาร.
- อุดม ภัทธีรवाल. (2543). *ผลกระทบของการปฏิรูปรัฐวิสาหกิจสาขาพลังงานต่อพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต
แห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ รศ.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
ถ่ายเอกสาร.
- อิงอร ศิริพานิช. (2538). *ทัศนคติของพนักงานการประปานครหลวงต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ : ศึกษาเฉพาะ
กรณีพนักงานในสำนักงานโรงกรองน้ำสามเสน*. วิทยานิพนธ์ ศป.ม. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- David, Heald. (1985). *Privatization Policies, Methods and Procedures*. A paper for Conference on
Privatization Policies. Methods and Procedures. Asian Development Bank, Manila,
Philippines, 31 January – 1 February 1985.
- Pendse., D.R. (1985). *The Role of Donor Agencies in the Privatization Process*. A paper for
Conference in Privatization Policies, Methods and Procedures, Asian Development Bank,
Manila, Philippines, 31 January – 1 February 1985.
- Sato, Seizaburo. (1985). *Privatization in Industrialized Countries: The Experience of Japan*.
Conference on Privatization Policies, Methods and Procedures, Asian Development Bank,
Manila, Philippines. 31 January – 1 February 1985.
- Victor, Vroom. (1964). *Work and Motivatio*. New York : Wiley.

ภาคผนวก



เลขที่.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3

คำชี้แจง

แบบสอบถาม ชุดนี้มี 4 ตอน ประกอบด้วย :

- ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน
- ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
ในด้านความสำเร็จของธนาคาร
- ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ
- ตอนที่ 4 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยคำตอบทุก ๆ คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับ

.....

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังของพนักงานกรุงเทพมหานครที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้าน
ผลดี/ผลเสียต่อพนักงาน**

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียง 1 ช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

หลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจท่านมีความคาดหวังอย่างไรในด้านการมั่นคงของท่าน

1. การได้รับเงินเดือน	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 ลดลง
2. ความมั่นคงในการทำงาน	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 น้อยลง
3. การหางานทำใหม่	จำเป็น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 ไม่จำเป็น
4. การถูกโยกย้ายตำแหน่งหรือหน่วยงาน	ถูก โยกย้าย _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 ไม่ถูก โยกย้าย
5. จำนวนพนักงานภายหลังการแปรรูป	เท่าเดิม _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 ลดลง
6. การปรับเปลี่ยนนโยบายต่าง ๆ ของธนาคาร	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 น้อยลง
หลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจท่านมีความคาดหวังอย่างไรในด้านสภาพการทำงานของท่าน	
7. สภาพการทำงานของท่าน	ดีขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 แย่ลง
8. การแข่งขันกันทำงานกับเพื่อนร่วมงาน	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 น้อยลง
9. การปรับเปลี่ยนแบบการทำงานของท่านให้รวดเร็ว	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1 น้อยลง
10. ความมีอิสระในการทำงาน	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1

11. การช่วยเหลืองานกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	น้อยลง
12. การได้รับการช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	น้อยลง
13. การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	น้อยลง
หลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจท่านมีความคาดหวังอย่างไรในด้านความก้าวหน้าของท่าน		
14. การเลื่อนตำแหน่งตามความรู้ความสามารถของท่าน	ก้าวหน้า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	ไม่ก้าวหน้า
15. การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งจากผู้บังคับบัญชา	ได้รับการ สนับสนุน มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	ไม่ได้รับการ สนับสนุน
16. การพิจารณาความดีความชอบของท่าน ภายหลังการแปรรูป	อุปถัมภ์ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	คุณธรรม
17. การปรับเปลี่ยนนโยบายการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งของพนักงาน	ดีขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	เลวลง
18. ความก้าวหน้าในอาชีพ	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	น้อยลง
19. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบ	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	น้อยลง
20. การพัฒนาการทำงานของท่าน ภายหลังการแปรรูป	พัฒนา มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	พัฒนา น้อยลง
หลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจท่านมีความคาดหวังอย่างไรในด้านสิทธิประโยชน์ของท่าน		
21. โอกาสการได้รับโบนัส	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ 5 4 3 2 1	

22. สวัสดิการในเรื่องการกู้ยืมเงิน	ดีขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยลง 5 4 3 2 1
23. การเบิกค่ารักษาพยาบาลบุตร	ทำได้ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ทำไม่ได้ 5 4 3 2 1
24. จำนวนวันลาหยุดต่าง ๆ ที่ได้รับ	จำนวนวัน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ จำนวนวัน มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยลง 5 4 3 2 1
25. การได้รับเงินช่วยค่าครองชีพ	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยลง 5 4 3 2 1
26. การได้รับเงินช่วยเหลือบุตร	ได้รับ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ได้รับ 5 4 3 2 1
27. การได้รับเงินเบิกค่าล่วงเวลา (โอที)	ได้รับ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ได้รับ 5 4 3 2 1

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคาดหวังของพนักงานกรุงเทพมหานครที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ในด้านความสำเร็จของธนาคาร

คำชี้แจง : กรุณาตอบแบบสอบถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างเพียง 1 ช่อง ตามความคิดเห็นของท่าน

หลังจากการแปรรูปรัฐวิสาหกิจท่านมีความคาดหวังในความสำเร็จของธนาคารกรุงเทพ ในด้านต่าง ๆ ต่อไปนี้ อย่างไร	
1. จำนวนลูกค้าที่มาใช้บริการ	เพิ่มขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ลดลง 5 4 3 2 1
2. ความสามารถในการแข่งขันกับธนาคารอื่น	ดีขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ แย่ลง 5 4 3 2 1
3. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานหลังจากการแปรรูป	สูงขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ต่ำลง 5 4 3 2 1
4. ผลกำไรของธนาคารแต่ละปี	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ลดลง 5 4 3 2 1
5. ลูกค้าได้รับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ	มากขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ลดลง 5 4 3 2 1
6. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน	ดีขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ แย่ลง 5 4 3 2 1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ

ท่านคิดว่าธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ควรมีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจเป็นบริษัทเอกชนหรือไม่ และโปรดระบุถึง เหตุผลที่สำคัญที่สุด ที่ควร/ไม่ควร มีการแปรรูป

() ควร เพราะ.....

() ไม่ควร เพราะ.....



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ ๕๙๔๔

วันที่ ๒ ธันวาคม ๒๕๔๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางจรินพร วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา และ อาจารย์สุภิญญา คัชฌาภิรมณ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางจรินพร วรรณจิระ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ทบ 1012/8951



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอลาขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาสี่แยกบ้านแขก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสงี่ยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาสี่แยกบ้านแขก ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะนำไปประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ ร ๑๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒ ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขานนตาสกสิน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขานนตาสกสิน ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/8952



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอลาอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาพระปิ่นเกล้า ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจริพร วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาพระปิ่นเกล้า ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอลาอนุเคราะห์ ให้โปรดพิจารณาไว้ นางจริพร วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร ะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 8953



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอลงนามอนุเคราะห์ในการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสหกรณ์แยกสะพานกรุงธน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญพันธ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณี นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสหกรณ์แยกสะพานกรุงธน ต้อนรับแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเห็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/8954



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอกขอความเห็นชอบเพื่อการจัดทำ

เรียน ผู้จัดการสาขาทำพระ ภาควิชาการไทย จักร (มหาวิทยาลัย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาทำพระ ตามแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนกันยายน 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความเห็นชอบ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อานันท์ ะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ขบ 1012/ 2555



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอลาขอเอกสารเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาทำดินแดง ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ แกร์วิวัฒน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาทำดินแดง ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์อภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/ 8957



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอลงความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาวิจัยสหกิจ 13 ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอขออนุญาตให้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาวิจัยสหกิจ 13 ตามแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามาก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นุภาพร นุวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ พม 1012/๗๗๓๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗๗ กันยายน 2545

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาถนนเจริญนคร ถนนนครนอก กรุงเทพมหานคร จี.แก้ด (มหาวิทยาลัย)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานธนาคารกรุงไทย ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร นุชานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทม 1012/ 8958



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาบางขุนนนท์ ทบวงการกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ถึงที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3" โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาบางขุนนนท์ ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนกันยายน 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/8959



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาทางกรวย ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินพร วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: พนักงานแผนกนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาทางกรวย ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: พนักงานแผนกนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินพร วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะนำไปประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/ 8960



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

ที่ นบม ๖๕๔

เรียน ขออนุมัติขอความเห็นชอบ

เรียน ผู้จัดการสาขาตลาดพลู ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นที่จะต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาตลาดพลู ต้อนรับแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความเห็นชอบจากท่าน ให้ไปขอเก็บข้อมูลได้ที่ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เป็นข้อมูลในการเก็บข้อมูลที่ดี ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษามาก และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/8961



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ตลุมพית 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอบขออนุญาต เข้าไปเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาพระปิ่นเกล้า เอ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3" โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เจริญรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ นิสิตมีความจำเป็นในสิ่งเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาพระปิ่นเกล้า เอ คอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ "ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์" ซึ่งจะนำไปประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร นุวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/8972



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาย่อยบางกอก ชนบทกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานของธนาคารกรุงเทพที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้โปรดพิจารณาและให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในกรณีศึกษา ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ กบ 101.2/8973



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาย่อยการไฟฟ้า บางกรวย ชนาครกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานชนาครกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสงี่ยม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาย่อยการไฟฟ้า บางกรวย ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานชนาครกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา: สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือนธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภภรณ์ หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/8974



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้พัฒนาระบบข้อมูลทางพลัด ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิติระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3” โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสวีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิติมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตให้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาย่อยบางพลัด ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะนำไปประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์นภาพร หะวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-604-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ที่ ทบ 1012/ 8975



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

7 ธันวาคม 2545

เรื่อง ขอกวามอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้จัดการสาขาย่อยพรวนบก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางจรินทร์ วรรณจิระ นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์ เรื่อง "ความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3" โดยมี รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขออนุญาตใช้สถานที่ และขอให้พนักงานในสาขาย่อยพรวนบก ตอบแบบสอบถามความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงไทยที่มีต่อการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กรณีศึกษา : สำนักงานเขตนครหลวง 3 ในระหว่างเดือน ธันวาคม 2545 - มกราคม 2546

จึงเรียนมาเพื่อขอกวามอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางจรินทร์ วรรณจิระ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์รณภรณ์ ระวานนท์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

โทรสาร. 02-258-4119

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางจรินทร์พร วรรณจิระ
วันเดือนปีเกิด	1 กันยายน พ.ศ. 2516
สถานที่เกิด	เขตจอมทอง จังหวัดกรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	49 ซอยวุฒากาศ 42 แขวงบางค้อ เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	พนักงานลูกค้าสัมพันธ์
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนเจริญนคร 5/1 ถนนเจริญนคร แขวงบุคคโล เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	ประกาศนียบัตร วิชาชีพ สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพัฒนศึกษาพระนคร
พ.ศ. 2536	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตพัฒนศึกษาพระนคร
พ.ศ. 2539	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม
พ.ศ. 2546	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. สุพาตา สิริกุดตา	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร. สุภิญญา ตัณฑภิรมย์	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ