

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

สารนิพนธ์
ของ
ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

สารนิพนธ์
ของ
ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทีเอสบี จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

บทคัดย่อ
ของ
ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2551

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล. (2551). ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สารนิพนธ์ บธ.ม.
(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของ
พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ความพึงพอใจ
ในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ และประสิทธิภาพ
ในการทำงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงาน
ควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำนวนทั้งสิ้น 199 คน โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็น
แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าคะแนนเฉลี่ย, ค่าความเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การทดสอบค่าที สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าผลการทดสอบมีความ
แตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่
แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3, และ
สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ด้านประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 26-35 ปี ระดับการศึกษา
อยู่ในระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี อัตราเงินเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ
15,000 บาท สถานภาพโสด เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
2. ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหาร
สินเชื่อรายย่อย ในด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านลักษณะ
ของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับ
การยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ส่วนในด้านปัจจัยค้ำจุนโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาราย
ด้าน ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการริ
หาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก
3. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงาน
ควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ความพึง
พอใจ ความประทับใจ ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลิน ความสุข อยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน
ความผ่อนคลาย อยู่ในระดับปานกลาง

4. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุม และบริหารสินเชื่อรายย่อย มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก

5. ลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย อายุ สถานภาพสมรส และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบงาน ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

8. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

EMPLOYEES' JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE EFFICIENCY IN RETAIL
CREDIT AND COLLECTION DEPARTMENT OF TISCO BANK PUBLIC COMPANY
LIMITED

AN ABSTRACT
BY
SARINTIP KLONGPAYABAL

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

May 2008

Sarintip Klongpayabal. (2008). *Employees' Job Satisfaction and Job Performance Efficiency in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

The research was aimed to study employees' job satisfaction and job performance efficiency in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited. Job satisfaction included motivator factors, hygiene factors, Affective well - being, and working efficiency. The sample size was based upon 199 employees working in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited. Data was collected through questionnaires. Statistics for data analysis were percentage, means, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. When there was the difference with statistical significant, pair sample test with the method of Fisher's Least Significant Difference (LSD) or Dunnett T3 and Pearson product moment correlation coefficient would be employed.

The results were as follows:

1. Demographic Data: Most employees were female, between 26 and 35 years old, holding bachelor degree or equivalent, having monthly income lower than 15,000 Baht, single status, operational level employees, and having years of work up to 5 years.
2. Job satisfaction in overall motivator factors of employees in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited was at great level. Considering in each categories, category of work itself, responsibility, achievement, advancement, and recognition was at great level. Whereas, employees' job satisfaction in overall hygiene factors was at great level. Considering in each category, category of remuneration, supervision, interpersonal relations, company policy and administration, work condition, and job security was at great level.

3. Overall Affective well - being of employees in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited was at great level. Considering in each category, categories of career satisfaction, impression, enthusiasm, enjoyment, and happiness was at great level, whereas category of relaxation was at moderate level.

4. Working efficiency of employees in Retail Credit and Collection Department of Tisco Bank Public Company Limited was at great level.

5. The difference in demographic data such as age, marital status, and years of working influenced the difference in working efficiency with statistically significant at 0.5 level.

6. There was positive correlation at slightly high level between job satisfaction in motivator factors in categories of work itself, responsibility, achievement, advancement, and recognition and working efficiency, with statistically significant at .05 level.

7. There was positive correlation at slightly high level between job satisfaction in hygiene factors in categories of remuneration, supervision, interpersonal relations, company policy and administration, work condition, and job security and working efficiency, with statistically significant at .05 level.

8. There was positive correlation at moderate level between Affective well - being in categories of satisfaction, impression, relaxation, enthusiasm, enjoyment, and happiness and working efficiency, with statistically significant at .05 level

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์, รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสามท่านด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ นาวาอากาศเอกทุม คล่องพยาบาล ผู้เป็นบิดา และนางกาญจนา คล่องพยาบาล ผู้เป็นมารดา รวมถึงนายรัชกฤษ คล่องพยาบาล ผู้เป็นพี่ชาย และขอกราบขอบพระคุณคุณเจตเจริญ หวานดี คุณรุ่งนภา บุญธรรมรงค์ คุณคมกฤษ หาญพิชาญชัย ที่เป็นกำลังใจอย่างดี และคอยช่วยเหลือ แนะนำการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และเจ้าหน้าที่บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ตลอดจนผู้มีส่วนสำเร็จต่องานวิจัยนี้ทุกท่าน

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดี และประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาคุณ บิดามารดา ครูบาอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และวางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ศรินทิพย์ คล่องพยาบาล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมติฐานในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
ความหมายของความพึงพอใจในงาน.....	11
ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์.....	13
ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอิร์ชเบอร์ก.....	15
ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแม็คเกรเกอร์.....	17
ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์.....	18
แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่.....	19
ความหมายของประสิทธิภาพ.....	19
ประวัติความเป็นมาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	30
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	30
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	37
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
สัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	47
ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	94
 5 สรุป อภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ	100
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	100
ความสำคัญของการวิจัย.....	100
ประชากรที่ใช้ในการวิจัยมี.....	100
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	100
สมมติฐานในการวิจัย.....	101
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	101
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	102
สรุปผลการวิจัย.....	102
การอภิปรายผล.....	109
ข้อเสนอแนะในการวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	115
 บรรณานุกรม.....	116
 ภาคผนวก.....	120
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	121
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	128
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย.....	130
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	134

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	32
2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม.....	48
3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบ แบบสอบถาม จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และ อายุงาน ที่จัดกลุ่มใหม่.....	50
4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน....	52
5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะของงาน.....	53
6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ.....	53
7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จของงาน.....	54
8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	54
9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	55
10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าตอบแทน.....	56
11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา.....	56
12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	57
13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล.....	57
14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน.....	58
15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน.....	58

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่.....	59
17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน....	60
18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กับเพศของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	61
19 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิส โก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามเพศ.....	62
20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย โดยจำแนกตามอายุ.....	63
21 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนก ตามอายุ.....	63
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหาร สินเชื่อรายย่อยจำแนกตามอายุ.....	64
23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กับสถานภาพสมรสของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	65
24 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิส โก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	66
25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อราย ย่อยโดยจำแนกตามระดับ การศึกษา.....	67
26 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนก ตามระดับการศึกษา.....	68

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
27	แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กับระดับพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน).....	69
28	แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามระดับพนักงาน.....	69
29	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อราย ย่อย โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน.....	70
30	แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนก ตามอัตราเงินเดือน.....	71
31	แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อ รายย่อย โดยจำแนกตามอายุงาน.....	71
32	แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนก ตามอายุงาน.....	72
33	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหาร สินเชื่อรายย่อยจำแนกตามอายุงาน.....	72
34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจปัจจัยเชิงจิตกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	74
35	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	75
36	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความ รับผิดชอบกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	76
37	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จ ของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	77

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้า ในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	78
39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการยอมรับนับ ถือกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	79
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยคำจูงกับ ประสิทธิภาพใน การทำงาน.....	80
41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	81
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	82
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	83
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านนโยบายใน การบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	84
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	85
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความมั่นคงใน งานกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	86
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาพรวมกับ ประสิทธิภาพในการทำงาน.....	87
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความ พึงพอใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	88
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความ ประทับใจในอาชีพกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	89
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความ ผ่อนคลายกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	90
51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความ กระตือรือร้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	91
52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความกระตือรือร้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	92

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)	14
2 แสดงทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อ ตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ.....	15
3 โมเดล ของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ.....	19

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ปัจจุบัน ภาวะเศรษฐกิจมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มมากขึ้น ทำให้ทุกองค์กรจะต้องเรียนรู้และหาวิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนาปรับปรุงองค์กร เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่รอดได้ในสภาวะปัจจุบัน หากพิจารณาในภาพรวมจะพบว่าปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ มิได้แข่งขันกับคู่แข่งในประเทศแต่เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ต้องแข่งขันได้ในระดับโลกด้วย ทุกองค์กรจึงต้องมีการปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่พิจารณาปรับปัจจัยภายในองค์กรเป็นอันดับแรก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถควบคุมได้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้สูงขึ้น และเพื่อสร้างความได้เปรียบในเชิงแข่งขัน ซึ่งหนึ่งในทรัพยากรที่ช่วยก็คือ เทคโนโลยี แต่ประโยชน์ของเทคโนโลยีก็ยังมีน้อยกว่า “มนุษย์” ทั้งนี้เพราะเทคโนโลยีไม่มีความยืดหยุ่นเท่า “มนุษย์” เนื่องจากคน หรือพนักงานเป็นผู้ดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรให้บรรลุผลสำเร็จ ดังนั้นความสำเร็จขององค์กรในยุคปัจจุบันจึงเกิดจากการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความสามารถที่จะทำการงานของพนักงานทุกคนตอบสนองต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร

ปัจจัยที่สำคัญที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ คือ ผู้นำหรือผู้บริหาร หากเปรียบองค์กรเสมือนกองทัพ แม้ว่าจะมีนายทหารที่มีฝีมือในการรบยอดเยี่ยมเพียงใดก็ตาม แต่หากขาดแม่ทัพที่มีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล ไม่สามารถทะลุทะลวงของข้าศึกได้ และไม่มี ความกล้าในการตัดสินใจ กองทัพนั้นก็จะมีโอกาสที่จะแพ้การศึกสงครามได้ ซึ่งแม่ทัพนั้นก็เปรียบเสมือนผู้นำองค์กรที่จะต้องเป็นผู้ชี้นำทิศทางขององค์กร ทำหน้าที่ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความอยู่รอดขององค์กร อย่างไรก็ตาม นอกจากนี้ผู้นำหรือผู้บริหารแล้ว ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จคือ พนักงานภายในองค์กรนั้น ซึ่งเป็นทรัพยากรอีกประเภทที่มีความสำคัญมากที่สุดกับองค์กร เช่นเดียวกัน เพราะคือผู้ที่สร้างสรรค์งานและกิจกรรมทั้งภายในและภายนอกองค์กรให้เกิดประโยชน์กับธุรกิจภายในองค์กร และยังเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ ดังนั้น องค์กรจึงควรดำเนินกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานของตนเองให้ได้ เพื่อให้พนักงานในองค์กรเกิดความพึงพอใจและมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น ซึ่งปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการตอบสนองความต้องการของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจอันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้น อาจกล่าวได้ว่ามีปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยค่าจ้างเป็นองค์ประกอบที่สำคัญสำหรับการพิจารณาปรับกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จขององค์กร

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่รักการเรียนรู้และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง ยึดมั่นในมาตรฐานสูงสุดแห่งจรรยาบรรณวิชาชีพและบรรษัทภิบาล โดยทุ่มเทคิดค้นและนำเสนอบริการทางการเงินอันเป็นที่ยอมรับ และสร้างความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ให้แก่ลูกค้า และพร้อมอุทิศและลงทุนเพื่อให้พนักงานขององค์กรได้รับการพัฒนาอย่างดีที่สุดและต่อเนื่อง ในทุกโอกาสเพื่อความก้าวหน้าทางอาชีพของพนักงานเอง และเพื่อความสำเร็จร่วมกันของพนักงานและธนาคาร

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นประโยชน์สำหรับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นต่อพนักงานหรือผู้บริหาร ทั้งในแง่ของการนำไปใช้พัฒนาและเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร เพื่อเพิ่มศักยภาพการทำงานของพนักงาน ตลอดจนนำไปเป็นข้อมูลในการประกอบการตัดสินใจ และการวางแผนพัฒนาองค์กรในด้านอื่นๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งในปัจจุบัน และอนาคต

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานบริหารสินเชื่อรายย่อย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับธนาคาร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สำนักงานใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 48/2 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ เขตบางรัก กรุงเทพฯ จำนวน 329 คน (ที่มา : ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) 2551 , มกราคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane. 1970 : 580 - 581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 181 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 199 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

ตัวแปรที่ศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ

1. ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น (Independent Variable) มีอยู่ 2 ตัวแปรดังนี้

1.1 ประกอบด้วย ลักษณะประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 เพศชาย

1.1.1.2 เพศหญิง

- 1.1.2 อายุ
 - 1.1.2.1 20-26 ปี
 - 1.1.2.2 27-33 ปี
 - 1.1.2.3 34-40 ปี
 - 1.1.2.4 41-47 ปี
 - 1.1.2.5 47 ปีขึ้นไป
- 1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.1.3.1 โสด
 - 1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
 - 1.1.3.3 หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี
 - 1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.1.5 ระดับพนักงาน
 - 1.1.5.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ
 - 1.1.5.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน
- 1.1.6 อัตราเงินเดือน
 - 1.1.6.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
 - 1.1.6.2 15,001 - 20,000 บาท
 - 1.1.6.3 20,001 - 25,000 บาท
 - 1.1.6.4 25,001 - 30,000 บาท
 - 1.1.6.5 30,000 บาทขึ้นไป
- 1.1.7 อายุงาน
 - 1.1.7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี
 - 1.1.7.2 6-10 ปี
 - 1.1.7.3 11-15 ปี
 - 1.1.7.4 16-20 ปี
 - 1.1.7.5 21 ปีขึ้นไป
- 1.2 ปัจจัยการจูงใจประกอบด้วย
 - 1.2.1 ด้านความสำเร็จของงาน
 - 1.2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
 - 1.2.3 ด้านลักษณะของงาน

- 1.2.4 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.2.5 ด้านความก้าวหน้าในงาน

1.3 ปัจจัยคำจนประกอบด้วย

- 1.3.1 ด้านค่าตอบแทน
- 1.3.2 ด้านผู้บังคับบัญชา
- 1.3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
- 1.3.4 ด้านนโยบายในการบริหาร
- 1.3.5 ด้านสภาพการทำงาน
- 1.3.6 ด้านความมั่นคงในงาน

1.4 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

- 1.4.1 ความพึงพอใจในอาชีพ
- 1.4.2 ความประทับใจในอาชีพ
- 1.4.3 ความผ่อนคลายอยู่เสมอ
- 1.4.4 ความกระตือรือร้น
- 1.4.5 ความเพลิดเพลินในการทำงาน
- 1.4.6 มีความสุขในการทำงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย (RETAIL CREDIT & COLLECTION) ได้แก่ พนักงานฝ่ายควบคุมสินเชื่อรายย่อย (RETAIL CREDIT) พนักงานฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย (RETAIL COLLECTION) พนักงานฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมายสินเชื่อรายย่อย (RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL) พนักงานฝ่ายบริการและสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย (RETAIL SERVICES & SUPPORT) โดยแบ่งระดับพนักงาน ออกเป็น 2 ระดับ คือ

1.1 พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในส่วนงาน

1.2 พนักงานระดับหัวหน้างาน หมายถึง หัวหน้างาน หัวหน้าส่วน ที่ดูแลรับผิดชอบงานในระดับส่วนงาน

2. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกที่ดีที่พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีความพอใจในงานเป็นความรู้สึกที่พอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

3. แรงจูงใจ หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้น หรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการที่ทำให้พนักงานมีความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุผล ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน

3.1 ความสำเร็จของงาน หมายถึง การที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา รวมทั้งสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดและทำให้เกิดความพึงพอใจในผลงาน

3.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นๆ ในด้านความคิดเห็น ความสามารถ และการปฏิบัติงาน

3.3 ลักษณะงาน หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถ ปริมาณงานที่เหมาะสม งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และลักษณะกระบวนงานชัดเจน

3.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง การกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน การที่ได้รับมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร มีอำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ และงานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับตัวพนักงาน

3.5 ความก้าวหน้าในงาน หมายถึง การได้รับมอบหมายงานที่ท้าทายความสามารถ เพื่อมีโอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ โอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน และการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

4. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานและมีหน้าที่ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน โดยประกอบด้วยปัจจัยแต่ละด้าน ดังนี้

4.1 ค่าตอบแทน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงค่าตอบแทนของพนักงาน ได้แก่ สวัสดิการ ความเหมาะสมของค่าตอบแทนกับปริมาณเนื้องาน ค่ารักษาพยาบาล ค่าอุปกรณ์สื่อสาร ค่าเบี่ยงเลี้ยง

4.2 ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะการทำงานของผู้บังคับบัญชาที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การให้คำแนะนำ การประเมินผลการทำงาน

4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง องค์ประกอบซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับบุคลากรในหน่วยงาน ได้แก่ ความไว้วางใจ ความสามัคคี ความช่วยเหลือ การแบ่งปันข่าวสาร

4.4 นโยบายในการบริหาร หมายถึง องค์ประกอบของนโยบายในการบริหาร ที่มีผลต่อการทำงานของพนักงาน ได้แก่ ความชัดเจนของนโยบายธนาคาร การนำไปปฏิบัติ ความรวดเร็วในการประกาศนโยบายเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

4.5 สภาพการทำงาน หมายถึง องค์ประกอบเกี่ยวกับสภาพการทำงาน ได้แก่ ความสะดวกสบายในการทำงาน บรรยากาศการทำงาน ห้องทำงาน แหล่งข้อมูลประกอบการทำงาน

4.6 ความมั่นคงในงาน หมายถึง องค์ประกอบซึ่งมีความมั่นคงในงาน ได้แก่ การลดเงินเดือน การถูกเชิญออก อัตราการต่อสัญญาว่าจ้างเพื่อทำงานต่อ

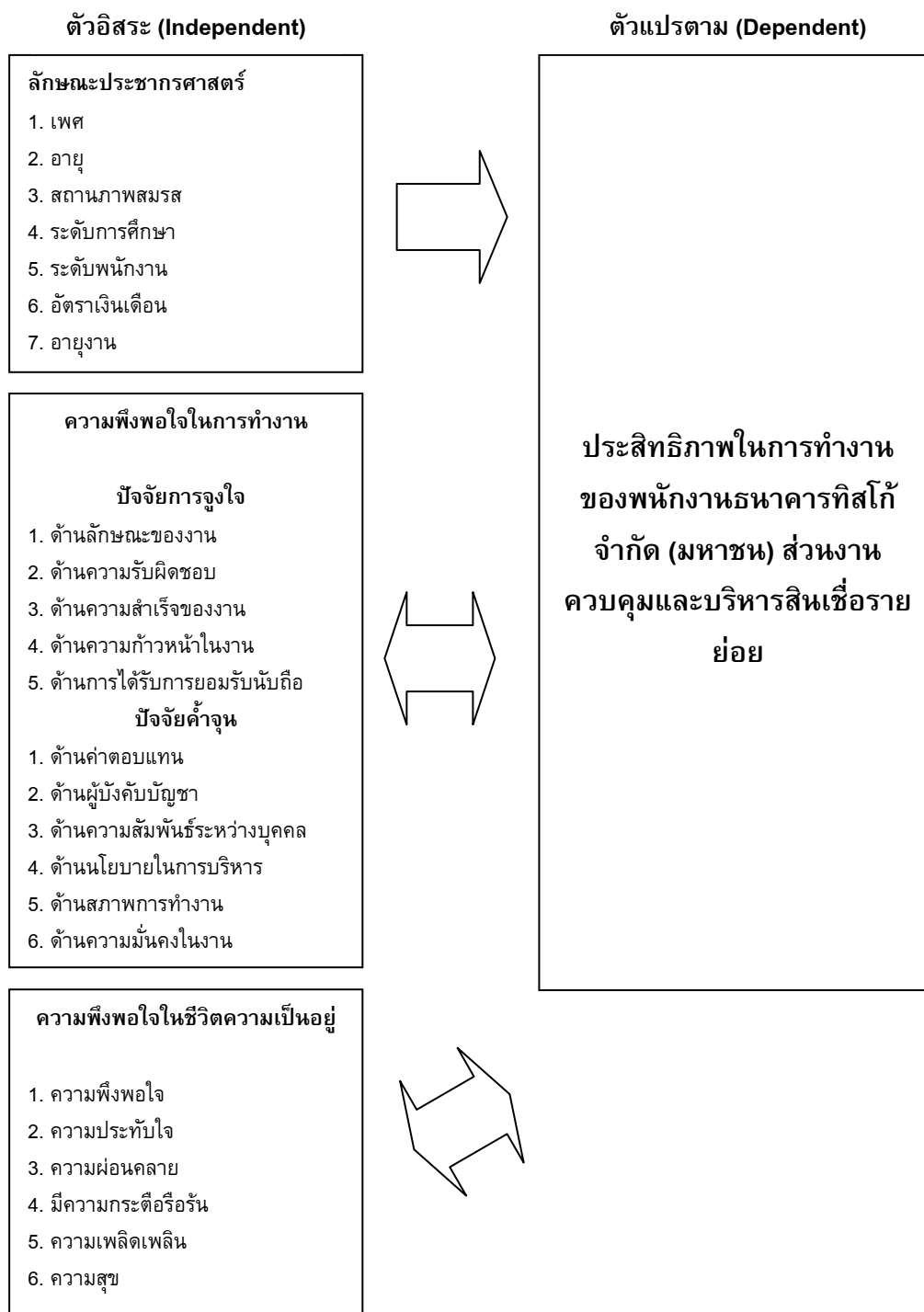
5. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน หมายถึง การที่พนักงานได้รับการตอบสนองจนถึงระดับที่ต้องการ ได้แก่ มีความพึงพอใจในอาชีพ มีความประทับใจในอาชีพ มีความผ่อนคลายอยู่เสมอ มีความกระตือรือร้น มีความเพียรพยายามในการทำงาน มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่ว่าโดยการกระทำของพนักงานเองหรือได้รับจากธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

6. ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดทรัพยากรให้เกิดการเปลี่ยนแปลงน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมาย หรือเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งสามารถจำแนกออกได้ดังนี้

- 6.1 มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและมีเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน
- 6.2 ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา
- 6.3 การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน
- 6.4 ความร่วมมือและการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์
- 6.5 กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องเหมาะสม
- 6.6 ภาวะผู้นำที่เหมาะสม
- 6.7 การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีการทำงาน
- 6.8 การพัฒนาตนเอง
- 6.9 ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม
- 6.10 การกำหนดบทบาทสมาชิกอย่างชัดเจน
- 6.11 การติดต่อสื่อสารที่ดี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” ได้มีการกำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตามเพื่อเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานวิจัย และเป็นแนวทางในการค้นหาคำตอบแนวคิดในการวิจัยดังต่อไปนี้



สมมติฐานในการวิจัย

1. **ลักษณะประชากรศาสตร์** ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

2. **ปัจจัยการจูงใจ** ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

3. **ปัจจัยคำจูง** ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

4. **ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่** ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” ได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
 - 1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก
 - 1.4 ทฤษฎีเอกซ์และทฤษฎีวายน์ของแม็คเกรเกอร์
 - 1.5 ทฤษฎีการจูงใจ อีอาร์จี ของอัลเดอร์ เฟอร์
 - 1.6 แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่
 - 1.7 ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
2. ประวัติความเป็นมาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
 - 3.1 งานวิจัยในประเทศ
 - 3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

1. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติ หรือความรู้สึกชอบ หรือไม่ชอบโดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเกี่ยวกับงาน จะเห็นได้ว่าเรื่องความพึงพอใจในงานนี้ เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง โดยทัศนคตินั้นมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิดความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกรู้สึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง องค์ประกอบด้านอารมณ์ หรือความรู้สึก (Affective Component) ซึ่งเป็นส่วนที่เป็นอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขารู้และเข้าใจอยู่ก่อนแล้ว และองค์ประกอบด้านแนวโน้มของพฤติกรรม (Behavioral Tendency Component) ซึ่งจะส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรม เช่น เมื่อกล่าวว่าฉันชอบทำงานในหลายลักษณะ (แสดงความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ) แต่งานของฉันยุ่งยากสับสนเกินไป (แสดงถึงความคิดความเข้าใจ) ฉันจึงวางแผนจะหางานใหม่ (แสดงถึงแนวโน้มของพฤติกรรม) เมื่อนำเอาลักษณะทั้งสามมาผสมผสานกันเป็นทัศนคติของบุคคลหนึ่งเกี่ยวกับงานได้แล้ว สิ่งนี้จะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาเข้าใจถึงปฏิกิริยาของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน และสามารถจะทำนายถึงผลกระทบที่จะมีในอนาคตได้ด้วย (สร้อยตระกูล ตวยานนท์. 2541 : 133)

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction)

การที่จะประสบความสำเร็จในอาชีพการงาน ความพึงพอใจในงานมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการที่จะผลักดันให้งานที่ออกมา นั้น จะประสบความสำเร็จในทิศทางบวก หรือประสบความสำเร็จในทิศทางลบ ดังนั้นจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

นิวคัมเมอร์ (Newcomer. 1995 : 12) กล่าวถึงคนจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ก็ต่อเมื่องานในตำแหน่งมีความท้าทายต่อสติปัญญาของตน ตลอดจนมีรายได้เพียงพอ มีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ และมีสิทธิพิเศษบางประการต่อตำแหน่งนั้น

โยเดอร์ (Yoder. 1959 : 445) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน คือ องค์ประกอบของทัศนคติของพนักงานแต่ละคนที่มีต่องานของตนเอง คนจะมีความรู้สึกพอใจในการทำงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของตนเอง

สเตอร์ราส์ และ เซเลส (Strauss & Sayless. 1960 : 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคลจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ และสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคคลได้

แอปเปิลไวท์ (Applewhite. 1965 : 8) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความพอใจในสภาพแวดล้อมที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ทัศนคติที่ดีต่องาน และรายได้

บลู และ เนเลอร์ (Blum & Naylor. 1968 : 364-365) กล่าวถึงความพึงพอใจ เป็นผลจากงานและปัจจัยแวดล้อม เช่น ค่าจ้าง สภาพภาพ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา ความร่วมมือระหว่างเพื่อนร่วมงาน ปริมาณงาน

ปาร์กเกอร์ และ โอกลาสบี้ (Parker & Oglasby. 1972 : 173) กล่าวถึงความพึงพอใจในงาน เป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน และบรรยากาศในการทำงาน

แฮคแมน และ โอลด์แฮม (Hackman & Oldman. 1980 : 83) ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นมิติของคุณลักษณะงานที่นำไปสู่ภาวะจิตใจซึ่งนำสู่ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะความหลากหลาย ความเด่นชัด ตลอดจนความสำคัญของงาน ทำให้บุคคลรู้สึกถึงความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานขึ้นอยู่กับตนเป็นหลัก ทำให้เกิดความรู้สึกรับผิดชอบในผลงาน ส่วนการมีข้อมูลป้อนกลับทำให้บุคคลรู้ว่าผลการปฏิบัติงานของตนเป็นเช่นไร ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ทำงานได้ดีมีผลต่อความพึงพอใจ

เฟลดแมน และ อาร์โนลด์ (Feldman & Arnold. 1983 : 192) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ สิ่งที่แสดงออก หรือความรู้สึกในทางบวกที่มีอยู่ทั้งหมดที่บุคคลมีต่องานที่ปฏิบัติอยู่

สมิท (Smith : 1969) กล่าวว่าในการทำงานของมนุษย์นั้น หากได้รับการตอบสนองเกี่ยวกับความต้องการ ก็จะทำให้มนุษย์รู้สึกพึงพอใจในงานได้ ความต้องการนั้น ได้แก่ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ความต้องการเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการทางสังคม

ไกเซลลี และบราวน์ (Ghiselli & Brown. 1955 : 430) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานมี 5 องค์ประกอบ คือ

1. ระดับอาชีพ ถ้าอาศัยอยู่ในสถานะสูงหรือระดับสูงเป็นที่นิยมนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่พึงพอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น
2. สภาพการทำงาน ถ้ามีสภาพสะดวกสบายเหมาะแก่การปฏิบัติจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น
3. ระดับอายุ จากการศึกษพบว่า ผู้ปฏิบัติงานอายุระหว่าง 25-34 ปี และ 45-54 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ
4. รายได้ ได้แก่ จำนวนรายได้ประจำและรายได้ตอบแทนพิเศษ
5. คุณภาพของการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้จัดการกับคนงาน การเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของคนงาน

วุฒินนท์ วิมลศิลป์ (2533 :19) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลแต่ละคนที่มีต่องานที่ทำในปัจจุบันและสิ่งที่ผ่านมานในอดีต คนปฏิบัติงานจะตัดสินใจวัดระดับความพึงพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์ความพึงพอใจในงาน จะบอกให้ทราบถึงทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ในขณะที่ความไม่พึงพอใจจะแสดงถึงทัศนคติในทางลบที่มีต่องาน

ดิลก มุลวงษ์ (2537 : 6) ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นต่อเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการ อันจะเป็นผลให้บุคคลให้ความสนใจและเต็มใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ คนทำงานจะตัดสินระดับความพอใจในงานของตนจากประสบการณ์ และสิ่งที่เป็นอยู่จริงในขณะนั้นเป็นเกณฑ์

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540: 100) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็นภาวะของการมีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนๆ หนึ่ง

ปัทมา บุญเจริญ (2541 : 51) กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่องานที่ตนทำอยู่ ความรู้สึกนี้เกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลนั้นได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ จนทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และสามารถทำงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมายได้

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541 : 14) กล่าวถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมี

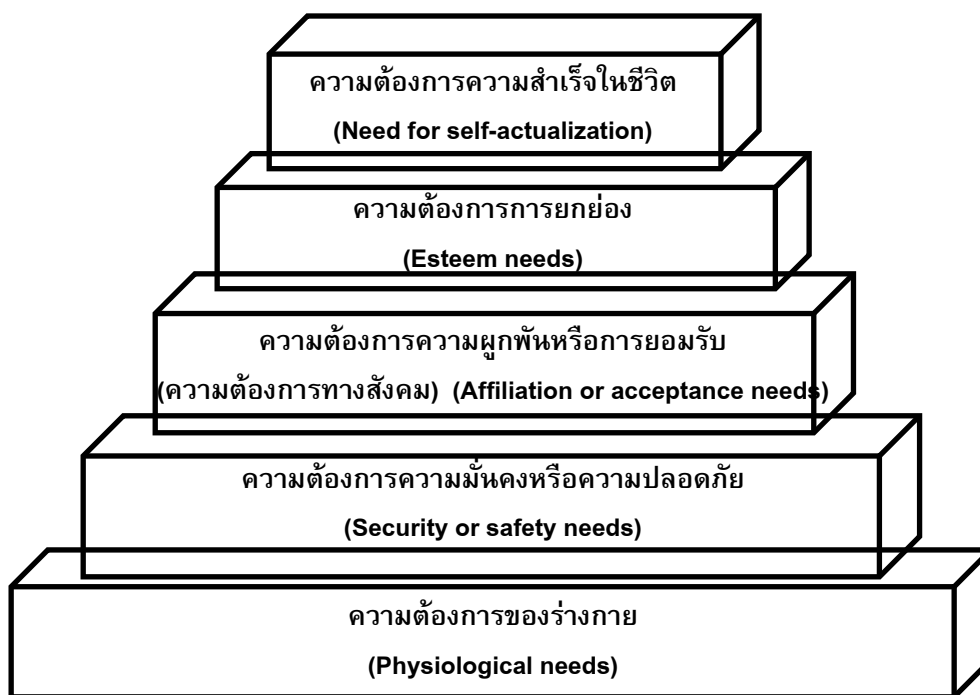
มากหรือน้อย ขึ้นอยู่กับการที่องค์กรจะสนองตอบความต้องการของผู้ปฏิบัติ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

พันตำรวจตรี เวชวิชญ์ เนียมอินทร์ (2542 : 25) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตร ที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานภายในหน่วยงาน หากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีหน่วยงานที่เขาทำอยู่แล้ว ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น โดยจะให้ความร่วมมือและตั้งใจทำงานให้กับหน่วยงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าความพึงพอใจของบุคคล จะเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของแต่ละบุคคลทั้งสิ้น ดังนั้น การสร้างบรรยากาศในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรกระทำและให้ความสำคัญอย่างยิ่ง

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากการที่มีความพึงพอใจในงานที่ตนเองรักที่จะทำ และหากได้ทำงานที่ตนเองรักและมีความรับผิดชอบในงาน จนงานเกิดผลสำเร็จแล้ว ก็จะส่งผลในทางด้านบวกให้ผลของงานที่ออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ต้องมีปัจจัยหลายด้านที่เข้ามาเสริมความพึงพอใจให้มากยิ่งขึ้น เช่น ลักษณะงานที่ได้รับมอบหมายว่า มีความสำคัญมากน้อยแค่ไหน สามารถทำให้มีความก้าวหน้าในงาน และเกิดการยอมรับนับถือจากคนรอบข้าง เป็นต้น

1.2 ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีความต้องการ : ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยจิตวิทยาชื่อ “Abraham Maslow” เป็นทฤษฎีการจูงใจซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองความต้องการของมนุษย์เป็นลักษณะลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด และสรุปว่า เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป ทั้งนี้ความต้องการในลำดับขั้นที่สูงถัดไปสามารถเกิดขึ้นได้ แม้ว่าความต้องการในลำดับขั้นที่ต่ำกว่าจะยังไม่ได้มีการตอบสนองที่สมบูรณ์



ภาพประกอบ 1 แสดงลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

1. **ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs)** เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดเช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอน และการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งซึ่งความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด และความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. **ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security of safety needs)** เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตราย และการมีชีวิตรอดและความกลัวต่อการสูญเสียหน้าที่ การงาน ทรัพย์สิน หรือที่อยู่อาศัย

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

4. **ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs)** ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self-confidence)

5. **ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self-actualization)** เป็นความต้องการในระดับสูงสุดของบุคคล เป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ผู้บริหารองค์การสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการจัดสิ่งจูงใจที่สามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลได้ ดังรูปแสดงความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ กับการจัดการตอบสนองความต้องการบุคคลโดยองค์การ

ความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์		การจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยองค์การ
ความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)	ความเจริญเติบโต (Growth) ความก้าวหน้า (Advancement) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity)	ความท้าทาย (Challenge) ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion)
การยกย่อง (Esteem)	การยกย่อง (Self-esteem) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานภาพ (Status)	การยกย่อง (Self-esteem) ตำแหน่ง (Title) สถานะ (Status)
สังคม (Social)	ความรัก (Love) ความรู้สึกที่ดี (Affection) การยอมรับ (Sense of belonging)	ทีมงาน (Teamwork) การจัดการด้านมนุษยสัมพันธ์ (Friendly management)
ความปลอดภัย (Safety)	ความปลอดภัย (Safety) ความมั่นคง (Security) เสถียรภาพ (Stability)	ความมั่นคงในงาน (Job security) ความปลอดภัยในการทำงาน (Safety on the job)
ร่างกาย (Physiological)	อาหาร (Food) น้ำ (Water) ที่อยู่อาศัย (Shelter)	ความร้อน (Heat) อากาศ (Air) ค่าตอบแทนที่เพียงพอ (Adequate pay)

ภาพประกอบ 2 แสดงทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และการจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากร โดยองค์การ

1.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก (Frederick Herzberg two-factor theory or motivator-hygiene theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดเดอริก เฮอริชเบิร์ก ทฤษฎีจูงใจ-ค้ำจุน (The Motivation-Hygiene Theory) เรียกอีกแบบหนึ่งว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งเป็นทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของเฮอริชเบิร์ก สาเหตุที่เรียกว่าทฤษฎีสองปัจจัยเพราะในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจซึ่งทำให้ไม่พึงพอใจ หรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิดความพอใจยิ่งขึ้นจึงเรียกว่าเป็นสิ่งที่ค้ำจุน

ทฤษฎี จูงใจ-ค้ำจุนของเฮิร์ชเบิร์ก สร้างขึ้นจากผลการวิจัยของเขาในคณะปี 1959 ที่เมืองพิตส์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย ประเทศสหรัฐอเมริกาเพื่อพิสูจน์ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์กที่ว่ามนุษย์มีความปรารถนา 2 ประการ ประการที่หนึ่งคือ ความปรารถนาที่จะจัดความทุกข์ทางร่างกายทั้งหลายให้หมดไป เช่น ความหิว ความเดือดร้อนทางสุขภาพ ประการที่สองคือความปรารถนาในความสุขทางใจ เช่น ความภาคภูมิใจในความสำเร็จชีวิตที่เจริญก้าวหน้า เป็นต้น

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) หมายถึง ปัจจัยที่มีองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงานโดยตรง

1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่นๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ

1.3 ลักษณะของงาน (Work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำลายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นมีดังนี้

2.1 เงินเดือน (Salary) การเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งแล้ว การได้รับรู้เส้นทางที่เติบโตในสายอาชีพก็เป็นปัจจัยที่ช่วยให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) หมายถึงการจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) หมายถึงความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา

2.8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน

ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กกับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.4 ทฤษฎี X และ Y ของแม็กเกรเกอร์ (McGregor's Theory X and Y)

ทฤษฎี X และ Y ของแม็กเกรเกอร์ เป็นแนวทางของผู้บริหารที่จะจูงใจให้พนักงานทำงานโดยขึ้นอยู่กับเจตคติที่มีต่อพนักงาน สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 แนวทางซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารที่แตกต่างกัน เรียกว่า ทฤษฎี x และ y

1. ข้อสมมติฐานของทฤษฎี X (X Theory) มีดังนี้

1.1 บุคคลส่วนใหญ่ไม่ชอบทำงาน มักจะหลบเลี่ยงการทำงานเมื่อทำได้

1.2 ด้วยเหตุที่ไม่ชอบการทำงานบุคคลจึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการชี้นำ หรือมีการข่มขู่ว่าจะลงโทษ เพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอุตสาหะในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

1.3 บุคคลมีความชอบที่จะได้รับการชี้นำ เพื่อหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย แต่ต้องการความมั่นคงและความปลอดภัยในอาชีพ

การจูงใจตามทฤษฎีนี้เน้นว่าเป็นการจูงใจที่ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำ คือการจูงใจในเรื่องเกี่ยวกับความปลอดภัยความต้องการทางด้านร่างกาย สิ่งจูงใจ ผลตอบแทนด้านการเงิน ควบคุมโดยการลงโทษ

2. ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y (Y Theory) มีดังนี้

2.1 โดยพื้นฐานของบุคคลแล้วจะให้ความร่วมมือ สนับสนุน มีความขยันหมั่นเพียร มีความรับผิดชอบ มักจะปฏิบัติงานมากกว่ากำหนด

- 2.2 คนโดยทั่วไปไม่ใช่คนที่มีเจตจำนงเพื่อไว้ใจใจไม่ได้
- 2.3 คนโดยพื้นฐานแล้วสามารถสั่งการ และมีความคิดริเริ่มในการทำงานด้วยตัวเองถ้าหากได้รับการจูงใจอย่างถูกต้อง
- 2.4 คนโดยพื้นฐานแล้วจะพยายามพัฒนาวิธีการทำงาน พัฒนาตัวเองเสมอ

1.5 ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's ERG Theory)

ทฤษฎี ERG ของ แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer) (ธงชัย สันติวงษ์. 2533: 390) แอลเดอร์เฟอร์ได้ย่อลำดับความต้องการของ มาสโลว์ เหลือเพียง 3 ประเภท คือ

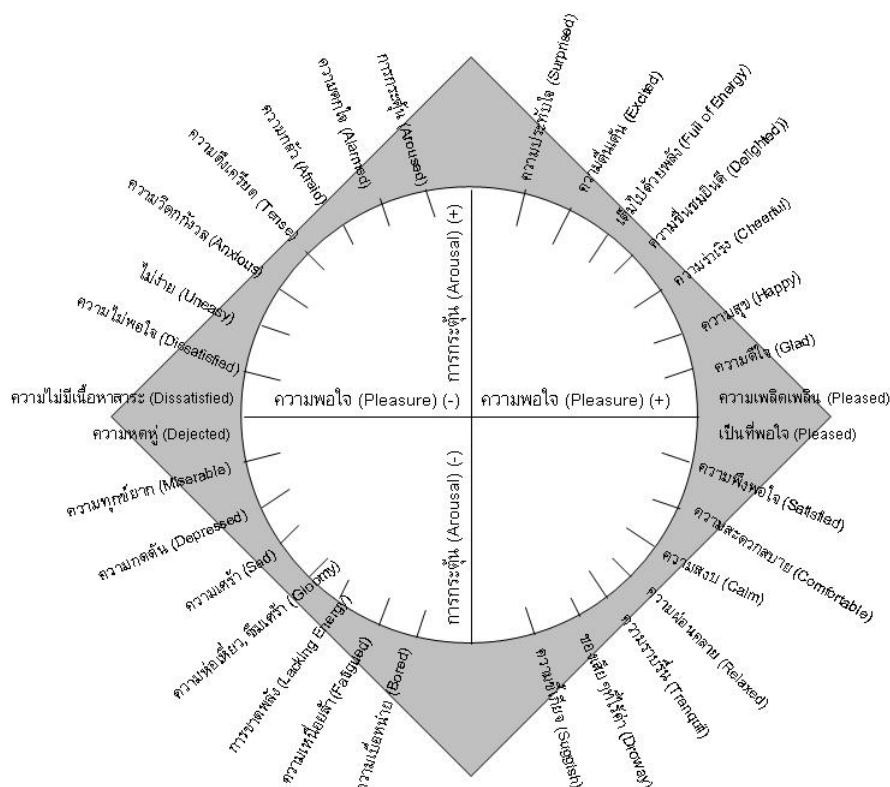
1. ความต้องการในการมีชีวิตอยู่รอด (E : Existence needs) เป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความอยากได้ในสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่นความต้องการที่อยู่อาศัย อาหาร ผลตอบแทนตลอดจนสภาพการทำงานที่ดี
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (R : Relation needs) เป็นความต้องการที่มีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆในสังคม เช่น ความสัมพันธ์ในครอบครัว ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน บุคคลที่ตนเองเกี่ยวข้องกับด้วย แนวคิดพื้นฐานของความต้อกรในระดันี้คือ คนเรามีความพอใจเกิดขึ้นเมื่อมีการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น
3. ความต้องการเจริญก้าวหน้า (G : Growth needs) เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเองให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ก่อนที่จะพวกเขาก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกัน เช่นความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (Existence needs) สามารถเกิดได้ในขณะเดียวความต้องการชื่นชม (Relation needs) ความต้องการสร้างสรรค์ (Growth needs) ยิ่งไปกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาความยกย่อง (Relation Needs) ความคิดสร้างสรรค์ (Growth Needs) ก่อนความกังวลใจต่อความต้องการดำรงอยู่ เช่นความหิวและความกระหาย (Existence Needs)

Alderfer ได้ขยายทฤษฎีของมาสโลว์ ออกไปโดยการพิจารณาว่าบุคคลจะมีปฏิกิริยาอย่างไรเมื่อพวกเขาสามารถหรือไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ เขาได้พัฒนาหลักการความพอใจความก้าวหน้า (Satisfaction-progression principle) ขึ้นมา ได้อธิบายวิธีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการเมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้ว และในทางตรงกันข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration regression principle) ซึ่งอธิบายว่าเมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองในระดับต่ำกว่าทฤษฎี ERG ระลึกว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

1.6 แนวคิดความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 277-288)

ความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Affective well-being) ประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) ความพอใจ (Pleasure) (2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) โมเดลทัศนะของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Two dimensional model of affective well-being : Muchinsky. 2003 : 344)



ภาพประกอบ 3 โมเดล ของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ

1.7 ความหมายของประสิทธิภาพ

บาร์นาร์ด (กานต์ ฤๅณาส.2542 ; อ้างอิงจาก Barnard, Chester 1 : 1974) ได้ อธิบายว่า การดำเนินที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพนั้น คือการดำเนินให้งานเป็นไปตามความคาดหวัง ผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นโดยไม่มี ความคาดหวังนั้นไม่มีความสำคัญ

คุนซ์ กับ โอดอนเนล (กานต์ ฤๅณาส.2542 ; อ้างอิงจาก Koonz ; & O.Donnel.1972) ได้ขยายความคำว่า “ประสิทธิภาพ” ว่ามีความหมายครอบคลุมถึง ความพอใจของ บุคคล กลุ่มบุคคล องค์การ ตลอดจนชุมชน

จอห์น ดี.มิลเล็ท (เทพคักดี บุญยรัตน์พันธ์. 2536 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Jon D. Millet. 1972) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจในการบริการให้ประชาชนพิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (equitable service)
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (timely service)
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service)

ไรอัน และ สมิทซ์ (Ryan & Smit. 1954 : 276) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human Efficiency) ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานของแต่ละบุคคลโดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น ความหมาย กำลังงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากงานนั้น

ดิน ปรัชญาพฤทธิ และไกรยุทธ ธีรตยาคินันท์ (2534 : 12-14) พบว่าความหมายของ “ประสิทธิภาพ” อาจแบ่งได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ

1. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของค่าใช้จ่าย (Input cost of allocative efficiency) หมายถึง การใช้ต้นทุนกว่าผลลัพธ์ หรือการใช้ต้นทุนอย่างคุ้มค่า หรือการทำให้มากขึ้นโดยมีการสูญเสียน้อยลง

2. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของกระบวนการบริหาร (Process efficiency) หมายถึง การทำงานด้วยวิธีการหรือเทคนิคที่สะดวกสบายกว่าเดิม หรือทำงานด้วยความรวดเร็ว หรือการทำงานที่ถูกต้องตามระบบและขั้นตอนของทางราชการ

3. ประสิทธิภาพจากแง่มุมของผลลัพธ์ (Output efficiency) หมายถึงการทำงานที่มีผลกำไร การทำงานให้ทันเวลา หรือการทำงานอย่างมีคุณภาพ หรือการสร้างความปลอดภัยให้เกิดขึ้นในบรรดาข้าราชการด้วยกันหรือการทำงานให้สัมฤทธิ์ผล

วูดค็อก (Woodcoch. 1989 : 116) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพว่าการทำงานร่วมกัน บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี แสดงออกถึงลักษณะสำคัญ 11 ประการ ที่เรียกว่า “Building Blocks” คุณลักษณะดังกล่าวประกอบด้วย

1. มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนและเป้าหมายที่เห็นพ้องต้องกัน (Clear Objective and Agreed Goal) วัตถุประสงค์ คือ จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานที่ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร ที่ต้องการทำให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ การที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจน ตรงตามเป้าหมายของบริษัท จะทำให้ผลการทำงานเป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. ความเปิดเผยต่อกันและการเผชิญหน้าเพื่อแก้ปัญหา (Openness and Confrontation) ความเปิดเผยต่อกันของบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การทำงานที่มี

ประสิทธิภาพ บุคลากรจะต้องกล้าแสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผยตรงไปตรงมา จะต้องกล้าเผชิญหน้าช่วยแก้ไขปัญหอย่างเต็มที่และจริงจัง การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องมองไปที่ความเชื่อถือว่ามีความเข้าใจซึ่งกันและกัน สามารถพูดคุยกันแล้วไม่เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน หมายถึงการที่บุคคลหนึ่งพยายามทำความเข้าใจพฤติกรรม ทักษะ และความต้องการของบุคคลอื่นๆ เพื่อให้เกิดการให้อภัย รู้จักผ่อนสั้นผ่อนยาวในการปฏิบัติงานต่อกัน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันและทำงานร่วมกันได้อย่างดี โดยมีการเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านความต้องการ ความคาดหวัง ความชอบ/ไม่ชอบ ความรู้ความสามารถ ความสนใจ ความถนัด จุดเด่น จุดด้อย และอารมณ์ ซึ่งธรรมชาติของคนโดยทั่วไปแล้วจะมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ นิยายยากรู้ยากเห็น และความไม่ชอบควบคุมอย่างใกล้ชิด

3. การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) การสนับสนุนและไว้วางใจกันโดยธรรมชาติแล้วจะต้องไปด้วยกัน เพราะถ้าปราศจากอย่างใดอย่างหนึ่งแล้ว ไม่สามารถจะประสบความสำเร็จอย่างดีที่สุดได้ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้สึกว่าเขาจะต้องปกป้องงานที่เขารับผิดชอบ การทำงานก็จะขาดประสิทธิภาพ คนเราไม่ว่าจะในครอบครัวหรือในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม ไม่เคยที่จะแสดงความรู้สึกตรงไปตรงมา และเปิดเผย นอกเสียจากเขาเหล่านั้นรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยเท่าๆ กัน

4. ความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) ความร่วมมือก็คือ การที่แต่ละคนพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกับการทำงานร่วมกันเมื่อได้รับมอบหมาย พร้อมที่จะแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ทุกคนจะแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ เพราะทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และสามารถพูดกันได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับบุคคลอื่น ในการสร้างความร่วมมือเพื่อความเข้าใจซึ่งกันและกัน จะมีบุคคลอยู่สองฝ่าย คือ ผู้ขอความร่วมมือ และผู้ให้ความร่วมมือ ความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้เมื่อฝ่ายผู้ให้เต็มใจและยินดีจะให้ นับว่าเป็นเรื่องสำคัญ เพราะว่าเป็นเรื่องของจิตใจ ผู้ให้อาจไม่เต็มใจให้ด้วยเหตุผลต่างๆ คือ ขาดผลประโยชน์ ไม่อยากให้คนอื่นได้ดีกว่า สัมพันธภาพระหว่างผู้ขอและผู้ให้ไม่ดี วัตถุประสงค์ของทั้งสองฝ่ายไม่ตรงกัน ไม่เห็นด้วยกับวิธีการทำงานขาดความพร้อมที่จะร่วมมือ งานที่ขอความร่วมมือนั้นเสี่ยงภัยมากเกินไป และเพราะความไม่รับผิดชอบต่องานของส่วนรวม

4.2 วิธีแก้ความขัดแย้ง การแก้ความขัดแย้งเป็นเรื่องของทักษะของแต่ละคน ในการแก้ปัญหาข้อขัดแย้งของการทำงานใช้วิธีการแก้ปัญหาร่วมกัน ไม่พูดในลักษณะที่แสดงความหรือตัดสินความ ไม่พูดในเชิงวิเคราะห ไม่พูดในลักษณะที่ถือไฟเหนือกว่า หรือพูดในลักษณะที่ทำให้ผู้อื่นเจ็บปวดพยายามพูดหาประเด็นความขัดแย้งโดยไม่กล่าวโจมตีว่าใครผิดใครถูก อยู่ยัดมัน ในจุดมุ่งหมายและความคิดของตนฝ่ายเดียว อาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าจะเป็นประโยชน์

5. กระบวนการทำงานและการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้น จะคิดถึงผลงานเป็นอันดับแรก ส่วนวิธีการทำงานเป็นอันดับรองลงมา อย่างไรก็ตามก่อนที่จะตัดสินใจนั้น จุดมุ่งหมายควรต้องมีความชัดเจนเป็นหัวใจสำคัญเพราะจะสามารถป้องกันการเข้าใจผิด และสามารถป้องกันการโต้เถียงกันในการตัดสินใจสั่งการ บุคลากรที่ดีจะมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลอย่างรวดเร็วและอธิบายเพื่อหาทางเลือกต่าง ๆ ได้ถูกต้องการตัดสินใจสั่งการเป็นกระบวนการขั้นพื้นฐานของการบริหารงาน อย่างไรก็ตามมีบ่อยครั้งที่ได้มีการปฏิบัติไม่ดีเกิดขึ้น เช่น การตัดสินใจในระดับงานผิดพลาด มีข้อมูลไม่สมบูรณ์เพื่อให้การตัดสินใจที่ดีมีระเบียบที่ยืดหยุ่นและชัดเจน ต้องอยู่ที่สมาชิกทุกคนเข้าใจและยึดมั่นในหลักการ การเห็นพ้องต้องกันในกระบวนการตัดสินใจ ปัจจุบันค่อนข้างจะใกล้เคียงกับโครงสร้างและบทบาทของทีมงาน ถ้าบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามขอบเขต กฎเกณฑ์พื้นฐานร่วมกันได้ จะรู้สึกว่าไม่มีอำนาจและสูญเสียความเชื่อมั่นในตนเอง ซึ่งเกิดขึ้นได้ในทุกระดับองค์การ ผู้ที่รู้สึกว่าไม่มีอำนาจจะมีนิสัยของการแตกแยก เพื่อที่จะมีโอกาสควบคุมภายในทีมงาน การตัดสินใจขึ้นอยู่กับความเห็นพ้องต้องกันก็เชื่อว่าเหมาะสมต่อไป การเห็นพ้องต้องกันอย่างแท้จริงหมายความว่า ผู้ร่วมงานควรจะรู้สึกว่าเขาได้รับการรับฟังและเข้าใจ วิธีจะทำให้ง่ายถ้าสมาชิกแต่ละคนรู้สึกเป็นอิสระในการพูดอย่างเปิดเผย และจะมีประโยชน์มากกว่าหากบรรดาหัวหน้าทีมงานสามารถแบ่งปัญหากับพวกเขาเองและทีมงาน เพื่อที่จะรักษาความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของทีมงาน ทุกๆ คนต้องพอใจอย่างน้อยที่สุดพวกตนก็มีโอกาสมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและรู้สึกว่าสามารถช่วยเหลือการตัดสินใจได้

6. ภาวะผู้นำที่เหมาะสม (Appropriate Leadership) การทำงานโดยทั่วไปแล้วไม่มีทีมงานไหนต้องการผู้นำที่ถาวร หน่วยงานที่พัฒนาแล้วจะถูกเปลี่ยนภาวะผู้นำให้เป็นไปตามสถานการณ์ หมายความว่าจะมีการผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนกันเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพราะการทำงานที่ดีนั้นจะต้องดึงความสามารถของบุคคลออกมา มิใช่ผู้นำเป็นคนทำเสียเอง ผู้นำที่ดีควรเป็นผู้ชี้แนะประเด็นสำคัญ อีกประการหนึ่งที่ทำให้ได้ผลงานมากที่สุดก็คือ การมอบหมายงาน (Delegation) การมอบหมายงานไม่เพียงแต่จะทำให้ผู้บริหารมีเวลาสำหรับคิดแก้ปัญหาอื่นๆ เท่านั้น แต่ยังเป็นการพัฒนาการบริหารอีกด้วย หน่วยงานใดไม่มีการมอบหมายงาน การที่ไม่มีการมอบหมายงานหรือมีการมอบหมายงานในระดับต่ำ อาจมีสาเหตุจากการขาดความเชื่อมั่นในลูกน้อง การขาดเวลาสำหรับการพัฒนาบุคลากรหรือเกิดจากความกลัวผลที่จะเกิดตามมาจากการมอบหมายงาน สำหรับสมาชิกของทีมงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ต้องพร้อมที่จะให้อำนาจหน้าที่เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

7. การตรวจสอบทบทวนผลงานและวิธีในการทำงาน (Regular Review) ทีมงานที่ดีไม่เพียงแต่จะดูจากลักษณะของทีม แลบทบาทที่มีอยู่ในองค์กรเท่านั้น แต่ต้องดูวิธีที่การทำงานด้วยการทบทวนงานจะทำให้บุคลากรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่ทำ รู้จักคิด ปรับปรุงวิธีการ การทบทวนงานนั้นมีหลายวิธี และทุกวิธีจะเกี่ยวข้องกับการได้รับข้อมูลป้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของแต่ละคน หรือของทีมงานโดยส่วนรวม

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานที่มีประสิทธิภาพจากการพัฒนาทักษะต่างๆ ของแต่ละคน ซึ่งการกระทำเช่นนี้จะได้ผลดีขึ้น ขณะเดียวกันประสิทธิภาพของทีมจะมากขึ้นถ้าหากหน่วยได้ให้ความสนใจต่อการพัฒนาทักษะของแต่ละคนหรือทีม การพัฒนาบุคลากรในองค์กรมักจะมองในเรื่องทักษะและความรู้ที่แต่ละคนมีอยู่ แล้วก็ทำการฝึกอบรมเพื่อปรับปรุงให้ดีขึ้น แต่การทำงานภาคปฏิบัติจำเป็นต้องอาศัยตัวแปรหลายตัวแปรหลายอย่างไม่เพียงแต่คำนึงถึงทักษะความรู้เท่านั้น ได้มีผู้ให้ข้อสังเกตว่าประสิทธิภาพในการทำงานของคนเรานั้นมี 2 ลักษณะคือ มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง และมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ปกติแล้วไม่มีใครเลยสามารถที่จะเป็นข้างใดข้างหนึ่งของแต่ละลักษณะได้ทั้งหมด อย่างไรก็ตามทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเรียนรู้ที่จะใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และการสนับสนุนให้สมาชิกของทีมที่มีประสิทธิภาพน้อยกว่า ได้เลื่อนไปสู่ความมีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – Group Relation) ในการทำงานร่วมกันแม้ว่าทีมงานจะมีคุณลักษณะที่ดีเพียงใด แต่ถ้าหากขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่มหรือระหว่างบุคคลในกลุ่มแล้ว ความสำเร็จของการทำงานก็จะมีอุปสรรคความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

9.1 แน่ใจว่าการกระทำและการตัดสินใจของทีมได้รับการสื่อสาร และความเข้าใจ

9.2 สมาชิกในทีมพยายามที่จะเข้าใจความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจปัญหาและอุปสรรคของฝ่ายอื่นๆ และยื่นมือเข้าช่วยเหลือเมื่อจำเป็น

9.3 ค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายอื่นอย่างต่อเนื่อง

9.4 ไม่เป็นผู้ที่มีความแข็งกระด้าง ตื้อรั้น

9.5 พยายามนำความคิดเห็นของคนอื่นในทีมมาพิจารณาเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

9.6 มีความเข้าใจในความแตกต่างของคน และพยายามใช้ประโยชน์จากความแตกต่างกัน

10. การกำหนดบทบาทของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) สมาชิกในทีมแต่ละคนจะต้องมีความเข้าใจในบทบาทของตนเอง มีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ทุกคนต้องรู้ว่าใครทำหน้าที่อะไร เพื่อกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในทีมที่แสดงออกให้ชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งที่รับผิดชอบอยู่

บทบาทแบ่งได้เป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทตามหน้าที่ (บทบาทเฉพาะ) เช่น นาย ก. เป็นผู้จัดการ บทบาทของนาย ก. ก็เป็นผู้จัดการ ทำหน้าที่ตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขา

10.2 บทบาททั่วไป เป็นการแสดงพฤติกรรมตามความคาดหวังของบุคคลที่เกี่ยวข้อง เช่น การมาทำงานตรงตามเวลา การรับฟังความคิดเห็นของบุคคลอื่นๆ การให้ความเคารพ นับถือ ผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้สูงกว่า ฯลฯ

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) จะต้องมีการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้บริหาร (ผู้บังคับบัญชา) กับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือผู้ร่วมปฏิบัติงานอย่างเปิดเผย (Openness) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการสื่อความหรือแลกเปลี่ยนข่าวสารซึ่งกันและกัน การติดต่อสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสารจึงต้องอาศัยศิลปะในการถ่ายทอดข้อความ คือ ต้องหาวิธีหยังความต้องการ อารมณ์ ความรู้สึกของผู้ร่วมงานทุกคน เพื่อจะได้ถ่ายทอดข้อมูลต่างๆ เช่น คำพูด กริยาท่าทาง สีหน้า แววตา ภาษาเขียน สัญลักษณ์ หรือสื่อมวลชน การสื่อสารที่ไม่ดีจะก่อให้เกิดความเข้าใจไม่ตรงกัน ซึ่งนำไปสู่ความขัดแย้งหรือความล้มเหลวในการทำงาน

วิรัช สงวนวงศ์วาน (2531 : 86) กล่าวว่าประสิทธิภาพของการบริหารงาน จะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้า หรือความล้มเหลวขององค์กร งานที่สำคัญของการบริหารองค์กรก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากล ไม่ว่าจะเป็นองค์กรขนาดใดมีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารงานหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับองค์กรของตนในสถานการณ์ต่างๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากที่สุด

บรรยงค์ โตจินดา (2542 : 34) ได้ให้ความหมาย ประสิทธิภาพ หมายถึง การจัดการที่มีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ทำงานให้เป็นผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีความประหยัดทั้งเงินและทรัพยากรต่างๆ และผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ

ฉะนั้น ประสิทธิภาพขององค์กร มีความหมายที่กว้าง มิได้มุ่งถึงแต่ผลของการผลิตเท่านั้น หากรวมต้นทุนที่เป็นเงิน แรงงาน กำลังใจ ความมุ่งมั่นหมายส่วนบุคคล และผลอันเกิดจากการปฏิบัติขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดมูลค่าเป็นเงิน ส่งเสริมให้มีความสมานฉันท์ระหว่างสมาชิก เกียรติ ความมั่นคง ความพึงพอใจ และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน อันเป็นทัศนคติในทางบวกที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

2. ประวัติความเป็นมาของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ทิสโก้ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2512 มีสถานะเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกของประเทศไทย ด้วยเงินทุนจดทะเบียน 20 ล้านบาท ชื่อ “ทิสโก้” และตราสัญลักษณ์ “TISCO” มาจากชื่อภาษาอังกฤษที่ใช้ว่า “Thai Investment and Securities Company Limited” ทิสโก้ได้พัฒนาบทบาทตามหลักการธนาคารเพื่อการค้าและการลงทุน (Investment Bank) โดยพัฒนาบริการใหม่ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการของระบบเศรษฐกิจที่ขยายตัวอย่างรวดเร็ว เป็นผู้ริเริ่มให้บริการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพในประเทศไทย เป็นผู้บุกเบิกตลาดสินเชื่อเพื่อการอุปโภคบริโภค โดยให้บริการสินเชื่อเช่าซื้อรถยนต์ พัฒนากิจการ Investment Banking ได้แก่ การรับประกันการจำหน่ายหุ้นและหุ้นกู้ ริเริ่มงานวิจัยธุรกิจ อุตสาหกรรม รายงานเครดิต การพัฒนาวิธีการให้กู้ร่วมแบบ Syndicate Loan เปิดดำเนินธุรกิจนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์โดยเป็นหนึ่งในสมาชิกผู้ก่อตั้งตลาดหลักทรัพย์

แห่งประเทศไทย และมีส่วนร่วมอย่างสำคัญในการพัฒนา ตลาดทุนในประเทศไทยตลอดมา นอกจากนี้แล้ว ทิสโก้ยังเป็นหนึ่งในสถาบันการเงินกลุ่มแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจจัดการกองทุน ให้บริการจัดการกองทุนรวม กองทุนส่วนบุคคล และกองทุนสำรองเลี้ยงชีพแก่นักลงทุนทั้งประเภทบุคคลและนิติบุคคลกว่า 36 ปี ที่ทิสโก้เติบโตอย่างมั่นคง จนเป็นสถาบันการเงินชั้นนำที่ให้บริการทั้งในด้านเงินทุนหลักทรัพย์ และจัดการกองทุน ตลอดจนมีบทบาทโดดเด่นในการมีส่วนร่วมพัฒนาตลาดเงินและตลาดทุนของไทย เมื่อรัฐบาลมีนโยบายยกระดับบริษัทเงินทุนที่มีความพร้อมเป็นธนาคารพาณิชย์ตามแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงิน ทิสโก้จึงเป็นบริษัทเงินทุนแห่งแรกที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์เต็มรูปแบบจากกระทรวงการคลัง และเปลี่ยนสถานะเป็น **"ธนาคารทิสโก้"** เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม 2548 โดยมีที่ตั้งสำนักงานใหญ่ ณ อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ กรุงเทพฯ และมีสาขาของธนาคารในส่วนภูมิภาคในเขตเศรษฐกิจสำคัญทั่วประเทศ

ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) มีการดำเนินธุรกรรมในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการให้สินเชื่อ โดยจัดแบ่งออกเป็น (1) สินเชื่อพาณิชย์ธนกิจหรือสินเชื่อรายใหญ่ (2) สินเชื่อธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม และ (3) สินเชื่อรายย่อย โดยในการดำเนินธุรกรรมเกี่ยวกับสินเชื่อรายย่อยนี้ จะประกอบไปด้วยธุรกรรมที่หลากหลาย ทั้งสินเชื่อบ้าน ประกันชีวิตและประกันภัย เป็นต้น โดยมีสินเชื่อเช่าซื้อเป็นสินเชื่อหลักในการดำเนินธุรกิจของธนาคาร ซึ่งในการบริหารงานสำหรับสินเชื่อเช่าซื้อนี้ยังถูกจัดแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยส่วนแรกคือ ส่วนงานบริหารการขาย และ ส่วนที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนที่จะได้ทำการวิจัย คือ **ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย (RETAIL CREDIT & COLLECTION)** โดยส่วนงานนี้จะประกอบไปด้วย ฝ่ายควบคุมสินเชื่อรายย่อย (RETAIL CREDIT) ฝ่ายบริหารสินเชื่อรายย่อย (RETAIL COLLECTION) ฝ่ายพัฒนาหนี้และกฎหมายสินเชื่อรายย่อย (RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL) และฝ่ายบริการและสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย (RETAIL SERVICES & SUPPORT) ซึ่งหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานในส่วนงานนี้จะมีความรับผิดชอบหลักในการวิเคราะห์สินเชื่อ การบริหารหนี้ การติดตามหนี้ และการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ลูกค้าตลอดอายุการเช่าซื้อ ตามลำดับ โดยรวมแล้วจึงอาจกล่าวได้ว่าส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยนี้ เป็นส่วนงานที่สำคัญในการบริหารและจัดการเพื่อให้การดำเนินธุรกรรมสินเชื่อเช่าซื้อของธนาคารมีคุณภาพและประสิทธิภาพที่สูงที่สุด

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยในประเทศ

ไชยรุธ ตรีสกุล (2542) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33 พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) โดยส่วนรวมมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นรายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านงานที่ทำในปัจจุบัน ด้านรายได้และผลประโยชน์ที่ได้รับ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนฝ่ายบริหารมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้านทั้ง 6 ด้านอยู่ในระดับมาก แต่ฝ่ายปฏิบัติการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมและเป็นรายด้าน 4 ด้านอยู่ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีก 2 ด้านที่เหลืออยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง และด้านการเลื่อนเงินเดือนขึ้น

พวงเพชร วงศ์ยัมย่องและคณะ (2543) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา ระดับชั้นงาน ระดับรายได้ ที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มตัวอย่าง 370 คน สำนักงานใหญ่ สรุปผลคือ พนักงานส่วนใหญ่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานที่มีอายุงานเฉลี่ย 11-20 ปี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสูงสุด กลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านเงินเดือนและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แตกต่างจากกลุ่มที่จบต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานที่มีระดับชั้นงานที่สูงกว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างจากระดับชั้นงานที่ต่ำกว่า ในด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานรายได้และสวัสดิการ

ศักดิ์ดา พันชมพู่ (2540) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออกพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในระดับมาก 6 ด้าน คือ ด้านความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านมาตรฐานของงาน ด้านประสิทธิผลของการบริหารงาน ด้านเทคนิคความสามารถของหัวหน้างาน และด้านสถานภาพและการยอมรับนับถือ ส่วนที่เหลือเป็นความพึงพอใจในระดับปานกลางซึ่งได้แก่ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของสมาชิกองค์กร ด้านความมั่นคงของงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้า ด้านประโยชน์ที่จะได้รับ และด้านเงินเดือนหรือค่าจ้างแรงงาน

สุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การริเริ่มระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุด สำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้าน

เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุงานที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) วิจัยเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานมีความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความรู้เฉพาะทางที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานมีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนการเปรียบเทียบแยกตามตัวแปร เพศ อายุ วุฒิการศึกษาที่ต่างกัน กับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นตำแหน่งงานที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง 2) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความสำคัญของปัจจัยเชิงจิตที่มีใช้ตัวเงินที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า 1) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้ 2) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 3) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และรายได้ 4) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบาย และการบริหาร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 5) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และรายได้ 6) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพ และรายได้ 7) ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้

น้ำจิต ชำวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า

1. พนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36-45 ปี สถานภาพสมรส มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก มีประสบการณ์ในการทำงาน 21 ปีขึ้นไป มีรายได้ 20,000 บาท – 30,000 บาทขึ้นไป มีเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 30.50
2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมพนักงานธนาคารมีอยู่ในระดับปานกลาง
3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
4. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ได้แก่ ระดับการศึกษา และความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้ โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง การงาน ผู้บังคับบัญชา ผลตอบแทนหรือรายได้ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงาน นโยบาย และการบริหารงาน

งานวิจัยต่างประเทศ

แจ๊คสัน (Jackson. 1975: 7560 A) ได้ทำการวิจัยเรื่องการรับรู้ของผู้บริหารมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีองค์ประกอบของ เฮอร์ชเบิร์ก (Herberg) โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะศึกษาองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในผู้บริหารระดับกลาง และเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เรื่องของความพึงพอใจในงานของผู้บริหารระดับกลางที่สูงกว่า ผลการวิจัยพบว่า ทั้งผู้บริหารระดับกลางและระดับสูงกว่ามีความพึงพอใจในปัจจัยสูงใจ อันได้แก่ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบและลักษณะของงานมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง ซึ่งเป็นการสนับสนุนทฤษฎีของเฮอร์ชเบิร์ก ที่ว่าผู้ปฏิบัติงานพอใจในปัจจัยสูงใจมากกว่าปัจจัยค่าจ้าง แต่อย่างไรก็ตามปัจจัยค่าจ้างก็เป็นปัจจัยที่มีส่วนให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานยิ่งขึ้น

คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper & others. 1979: 117-125) พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสเลื่อนขั้นตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

ในการทำวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาถึงตัวแปรที่เป็นข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยการสูงใจ ปัจจัยด้านค่าจ้าง และความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยใช้แนวคิดดังนี้

ในด้านความพึงพอใจในการทำงาน ใช้แนวคิดของของเฟรดเดอริก เฮอริชเบอร์ก จากทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two-factor theory) ซึ่งได้แก่ ปัจจัยการจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน

ในด้านความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ใช้แนวคิดในโมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (Two dimensional model of affective well-being : Muchinsky. 2003: 344) ประกอบด้วย 2 ประการคือ (1) ความพอใจ (Pleasure) (2) การกระตุ้นเร้า (Arousal) ดังแสดงในภาพประกอบ 4 โมเดลของความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ 2 มิติ

ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ใช้แนวคิดของ วูดค็อก (Woodcock) เพราะเป็นทัศนเกี่ยวกับการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ว่าด้วยการทำงานร่วมกันนั้น บุคลากรจะต้องมีพฤติกรรมในการทำงานที่แสดงออกในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” โดยมีสาระสำคัญถึงวิธีการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นขั้นตอน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างและจะนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้คือ

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่ 48/2 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร จำนวน 329 คน (ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) 2551, มกราคม)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane. 1970 : 580 - 581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 181 คน และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 199 คน

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

เมื่อ	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดของประชากร
	e	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร จากประชากร 329 คน ค่าความคลาดเคลื่อน 5% หรือ 0.05 แทนค่าในสูตร

$$n = \frac{329}{1 + 329(0.05)^2} = 181$$

จากการคำนวณได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 181 คน เพิ่มจำนวนตัวอย่าง 10% ของกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ 18 คน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 199 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกตามฝ่ายงาน คือ RETAIL CREDIT, RETAIL COLLECTION, RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL, RETAIL SERVICES & SUPPORT เพื่อให้ประชากรที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันอยู่ในชั้นภูมิเดียวกัน โดยกำหนดสัดส่วนตามจำนวนประชากรทั้งหมดในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional)

สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนพนักงานที่สุ่มมา} = \frac{\text{จำนวนพนักงานที่ต้องการสุ่มทั้งหมด} \times \text{พนักงานทั้งหมดในกลุ่มที่สนใจ}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย	ประชากร (คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
ฝ่าย RETAIL CREDIT	50	30
ฝ่าย RETAIL COLLECTION	129	78
ฝ่าย RETAIL FOLLOW-UP & LEGAL	66	40
ฝ่าย RETAIL SERVICES & SUPPORT	84	51
รวม	329	199

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับเงินเดือน อายุงาน

ลักษณะคำถามมีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous question) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

() ชาย () หญิง

ข้อที่ 5 ระดับพนักงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

() พนักงานระดับปฏิบัติการ () พนักงานระดับหัวหน้างาน

และแบบสอบถามที่คำถามมีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choices question) จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทต่างๆ ดังนี้

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งอายุของพนักงานผู้ตอบแบบสอบถาม จะมีอายุตั้งแต่ 20 ปี ถึงอายุ 55 ปี โดยกำหนดช่วงอายุเป็น 5 ช่วง คำนวณดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{55 - 20}{5} \\
 &= 7
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ จึงได้กำหนดช่วงอายุดังกล่าวข้างต้นเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม จะเป็นดังนี้

- | | |
|-----------------|---------------|
| () 20 – 26 ปี | () 27- 33 ปี |
| () 34 – 40 ปี | () 41- 47 ปี |
| () 47 ปีขึ้นไป | |

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ได้แก่

- | | |
|-------------------------|----------------------|
| () โสด | () สมรส/อยู่ด้วยกัน |
| () หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | |

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|----------------------|-------------------------------------|
| () ต่ำกว่าปริญญาตรี | () ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี |
| () สูงกว่าปริญญาตรี | |

ข้อที่ 6 อัตราเงินเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ซึ่งพนักงานมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประมาณ

- | | |
|------------------------------------|-------------------------|
| () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | () 15,001 – 20,000 บาท |
| () 20,001 – 25,000 บาท | () 25,001 – 30,000 บาท |
| () 30,000 บาทขึ้นไป | |

ข้อที่ 7 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ได้แก่

- | | |
|------------------------------|--------------|
| () น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี | () 6-10 ปี |
| () 11-15 ปี | () 16-20 ปี |
| () 21 ปีขึ้นไป | |

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และ

ด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 30 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจในการทำงาน</u>
4.21-5.00	มีความพึงพอใจในการทำงานอย่างมาก
3.41-4.20	มีความพึงพอใจในการทำงานมาก
2.61-3.40	มีความพึงพอใจในการทำงานปานกลาง
1.81-2.60	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อย
1.00-1.80	มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ โดยลักษณะของแบบสอบถามแบบ Semantic differential scale ข้อความเชิงบวกอยู่ด้านซ้าย ข้อความเชิงลบอยู่ด้านขวา ซึ่งแบ่งระดับของความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่</u>
5	พอใจอย่างมาก
4	พอใจมาก
3	พอใจปานกลาง
2	พอใจน้อย
1	พอใจน้อยมาก

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่</u>
4.21 – 5.00	มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่อย่างมาก
3.41 – 4.20	มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มาก
2.61 – 3.40	มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ปานกลาง
1.81 – 2.60	มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อย
1.00 – 1.80	มีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่น้อยมาก

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ โดยข้อความแต่ละข้อนั้นจะมีคำตอบให้เลือกในลักษณะของการประเมินค่าเป็น 5 ระดับตามแนวของ Likert scale โดยกำหนดคะแนนความเห็นแตกต่างกันดังนี้

<u>คะแนน</u>	<u>ระดับความคิดเห็น</u>
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่า เพื่อแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร

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

จากนั้นกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยการประเมินผลแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานดังนี้

<u>คะแนนเฉลี่ย</u>	<u>ระดับประสิทธิภาพในการทำงาน</u>
4.21 – 5.00	มีประสิทธิภาพในการทำงานดีมาก
3.41 – 4.20	มีประสิทธิภาพในการทำงานดี
2.61 – 3.40	มีประสิทธิภาพในการทำงานปานกลาง
1.81 – 2.60	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดี
1.00 – 1.80	มีประสิทธิภาพในการทำงานไม่ดีอย่างมาก

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยมีขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากเอกสาร ตำรา และงานวิจัย รวมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่จะศึกษา เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างกรอบแนวคิดของการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม
2. สัมภาษณ์รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยและออกแบบสอบถาม

3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบ เพื่อปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนอผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content validity) และข้อบกพร่องของข้อคำถาม เพื่อให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ นิยามศัพท์ และกลุ่มตัวอย่าง ประมวลความเห็นของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมดที่ได้รับการพิจารณาแบบสอบถามเป็นรายข้อแล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ราย แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α - Coefficient) ของ Cronbach (กลียา วาณิชยบัญชา. 2549: 449) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยการจูงใจ)	= .7763
ความพึงพอใจในการทำงาน (ปัจจัยค่าจุน)	= .7700
ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่	= .7969
ความพึงพอใจในการทำงาน (ภาพรวม)	= .8723
ประสิทธิภาพในการทำงาน	= .7916

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลมีรายละเอียดดังนี้

1. ทำหนังสือขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานตาม สัดส่วนที่คำนวณไว้ทั้งหมดจำนวน 199 ฉบับ แล้วรวบรวมแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของแบบสอบถามทุกฉบับ
3. คัดเลือกเฉพาะแบบสอบถามฉบับที่สมบูรณ์แล้วนำมาวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

4. การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS. (Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ Independent t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ระดับพนักงาน และใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

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

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

เมื่อ	P	แทน	ค่าร้อยละ
	f	แทน	ความถี่ของคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 39)

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

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

1.3 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.)

(กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 38)

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

เมื่อ	S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 43)

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

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) ประกอบด้วย

3.1 สถิติ Independent t-test ทดสอบความแตกต่าง 2 กลุ่ม เพื่อทดสอบค่าเฉลี่ยของประชากรกลุ่มที่ 1 และ กลุ่มที่ 2 (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544 : 178) ใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในส่วนของปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านเพศ โดยมีสูตรในการหาค่า t โดยมีสูตรดังนี้

โดยใช้ทดสอบสมมุติฐานข้อที่ 1 ในด้านเพศ

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

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

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

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

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

$$df = n_1 + n_2 - 2$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
$\overline{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\overline{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545 : 293)

โดยดูค่าความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances และจะใช้สถิติวิเคราะห์จากค่า ANOVA (F) หรือ ค่า Brown-Forsythe(B)

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown-forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001 : 300) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

$$\text{โดย ค่า } MSW' = \sum_{i=1}^K (1 - \frac{n_i}{N}) S_i^2$$

เมื่อ	B	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
	MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MSW'	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติBrown-forsythe
	K	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	แทน	ขนาดประชากร
	S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F – Test ใช้ในกรณีที่มีความแปรปรวนเท่ากัน

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

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

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

และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-333)

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ LSD (กัลยา วานิชย์บัญชา.2545 : 332-333) สามารถเขียนได้ ดังนี้

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

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

สูตรการวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Keppel.1982 : 153-155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{s}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	S	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545 : 333) มีสูตรดังนี้

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

โดยที่ $n_i \neq n_j$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2; n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = n - k
	MSE	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม ($MS_{(w)}$)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
	α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน

3.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544 : 310-311) มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด Y
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum xy$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่างคะแนนชุด x และชุด y
	n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของ ค่า r คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การอ่านความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (สากล จริยวิทยานนท์.

2542 : 508) ค่าสัมประสิทธิ์ (r)

0.01 - 0.20	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ต่ำ
0.21 - 0.40	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ
0.41 - 0.60	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ปานกลาง
0.61 - 0.80	หมายถึง	มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F-distribution
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนในการทดสอบสมมติฐาน หรือระดับนัยสำคัญทางสถิติที่กำหนดไว้ (Level of significance) โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
H ₀	แทน	Null hypothesis
H ₁	แทน	Alternative hypothesis

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 5 ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน โดยนำเสนอในรูปแบบการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตาราง 2 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	61	30.7
หญิง	138	69.3
รวม	199	100.0
2. อายุ		
20 – 26 ปี	92	46.2
27 – 33 ปี	68	34.2
34 – 40 ปี	25	12.6
41 – 47 ปี	11	5.5
48 ปีขึ้นไป	3	1.5
รวม	199	100.0
3. สถานภาพสมรส		
โสด	150	75.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน	47	23.6
หย่าร้าง/แยกกันอยู่	2	1.0
รวม	199	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	10.1
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี	170	85.4
สูงกว่าปริญญาตรี	9	4.5
รวม	199	100.0
5. ระดับพนักงาน		
พนักงานระดับปฏิบัติการ	168	84.4
พนักงานระดับหัวหน้างาน	31	15.6
รวม	199	100.0

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	101	50.8
15,001 – 20,000 บาท	60	30.2
20,001 – 25,000 บาท	9	4.5
25,001 – 30,000 บาท	10	5.0
30,001 บาทขึ้นไป	19	9.5
รวม	199	100.0
7. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	130	65.4
6 – 10 ปี	30	15.1
11 – 15 ปี	16	8.0
16 – 20 ปี	15	7.5
21 ปีขึ้นไป	8	4.0
รวม	199	100.0

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 199 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 และเพศชาย มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-26 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุ 27-33 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ถัดมาอายุ 34-40 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และช่วงอายุ 41-47 ปี มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 และอายุ 48 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 รองลงมา มีสถานภาพสมรส อยู่ด้วยด้วยกัน มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 23.6 และมีสถานภาพหย่าร้าง แยกกันอยู่ มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ระดับพนักงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 ถัดมา มีอัตราเงินเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และมีอัตราเงินเดือน 25,001-30,000 บาท มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 และมีอัตราเงินเดือน 20,001-25,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมา มีอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ถัดมา มีอายุงาน 11-15 ปี มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และมีอายุงาน 16-20 ปี มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ส่วนอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตาราง 3 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน ที่จัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. อายุ		
20 – 26 ปี	92	46.2
27 – 33 ปี	68	34.2
34 – 40 ปี	25	12.6
41 ปีขึ้นไป	14	7.0
รวม	199	100.0
2. สถานภาพสมรส		
โสด	150	75.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่า/แยกกันอยู่	49	24.6
รวม	199	100.0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. อัตราเงินเดือน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	101	50.8
15,001 – 20,000 บาท	60	30.2
20,001 บาทขึ้นไป	38	19.0
รวม	199	100.0
4. อายุงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	130	65.3
6 – 10 ปี	30	15.1
11 ปีขึ้นไป	39	19.6
รวม	199	100.0

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 199 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-26 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุ 27-33 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ถัดมาอายุ 34-40 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกัน มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมาคืออัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และมีอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และมีอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยคำจูงประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 4 ดังนี้

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ปัจจัยจูงใจ	3.83	0.39	มาก
ด้านลักษณะของงาน	3.79	0.52	มาก
ด้านความรับผิดชอบ	3.77	0.36	มาก
ด้านความสำเร็จของงาน	3.94	0.51	มาก
ด้านความก้าวหน้าในงาน	3.56	0.73	มาก
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.87	0.39	มาก
2. ปัจจัยคำจูง	3.71	0.41	มาก
ด้านค่าตอบแทน	3.65	0.65	มาก
ด้านผู้บังคับบัญชา	3.60	0.65	มาก
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	4.01	0.50	มาก
ด้านนโยบายในการบริหาร	3.68	0.52	มาก
ด้านสภาพการทำงาน	3.59	0.73	มาก
ด้านความมั่นคงในงาน	3.74	0.63	มาก
โดยรวม	3.74	0.36	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และในปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในทุกด้าน กล่าวคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน

และด้านความก้าวหน้าในงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.94 3.87 3.79 3.77 3.74 3.68 3.65 3.60 3.59 และ 3.56

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านลักษณะของงาน

<u>ด้านลักษณะของงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน	3.83	0.66	มาก
2. งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน	3.69	0.67	มาก
3. งานของท่านมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน	3.85	0.63	มาก
โดยรวม	3.79	0.52	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านลักษณะงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า งานมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน ลักษณะงานที่ท้าทายความสามารถ และงานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85 3.83 และ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความรับผิดชอบ

<u>ด้านความรับผิดชอบ</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน	4.02	0.62	มาก
2. ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้ งานสำเร็จได้ดีที่สุด	4.18	0.61	มาก
3. ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ	3.76	0.68	มาก
4. ท่านสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด	3.88	0.70	มาก
โดยรวม	3.77	0.36	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด งานระบุหน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน สามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด และมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่รับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 4.02 3.88 และ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสำเร็จของงาน

<u>ด้านความสำเร็จของงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา	4.06	0.59	มาก
2. ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต	3.90	0.68	มาก
3. ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด	3.86	0.62	มาก
โดยรวม	3.94	0.51	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความสำเร็จของงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า การทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา ความพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต และผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.06 3.90 และ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความก้าวหน้าในงาน

<u>ด้านความก้าวหน้าในงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.67	0.85	มาก
2. ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.45	0.76	มาก
โดยรวม	3.56	0.73	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ และการมีโอกาask้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.67 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

<u>ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ</u>	<u>$\bar{X}$</u>	<u>S.D.</u>	<u>ระดับความพึงพอใจ</u>
1. ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา	3.64	0.59	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา	3.62	0.61	มาก
3. ท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน	3.91	0.47	มาก
4. ลูกคามีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของท่าน	3.90	0.55	มาก
5. ท่านรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานนี้	4.09	0.63	มาก
6. เมื่อท่านมีปัญหาท่านจะได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา	4.04	0.72	มาก
โดยรวม	3.87	0.39	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และเมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า พนักงานรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานนี้ พนักงานจะได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา พนักงานได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ลูกคามีความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานของพนักงาน ความคิดเห็นของพนักงานเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.09 4.04 3.91 3.90 3.62 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านค่าตอบแทน

<u>ด้านค่าตอบแทน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม	3.41	0.69	มาก
2. องค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม	3.88	0.83	มาก
โดยรวม	3.65	0.65	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าองค์กรมีสวัสดิการต่าง ๆ ให้พนักงานอย่างเหมาะสม และพนักงานได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 และ 3.41 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านผู้บังคับบัญชา

<u>ด้านผู้บังคับบัญชา</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ	3.88	0.71	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสนทนมน และรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน*	3.31	0.97	ปานกลาง
โดยรวม	3.60	0.65	มาก

* ข้อคำถามเชิงลบ

จากตาราง 11 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือทุกครั้งเมื่อพนักงานร้องขอ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.88 และผู้บังคับบัญชาให้ความสนทนมน และรู้สึกเป็นกันเอง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.31

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

<u>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านได้รับความช่วยเหลือ และร่วมมือปฏิบัติงานให้ ลุล่วงไปได้ดี	4.01	0.53	มาก
2. เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจ และให้สิ่งที่เป็น ประโยชน์แก่ท่านเสมอ	4.02	0.60	มาก
โดยรวม	4.01	0.50	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจและให้สิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ท่านเสมอ และพนักงานได้รับความช่วยเหลือ และร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดี ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.02 และ 4.01 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านนโยบายในการบริหาร

<u>ด้านนโยบายในการบริหาร</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการ ปฏิบัติตาม	3.75	0.55	มาก
2. หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม	3.60	0.66	มาก
โดยรวม	3.67	0.52	มาก

จากตาราง 13 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า นโยบายขององค์กรมีความชัดเจนและง่ายต่อการปฏิบัติตาม และหลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.75 และ 3.60 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านสภาพการทำงาน

<u>ด้านสภาพการทำงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. สภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบและ สะอาดตา	3.73	0.73	มาก
2. สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอ ต่อการปฏิบัติงาน	3.45	0.88	มาก
โดยรวม	3.59	0.73	มาก

จากตาราง 14 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านสภาพการทำงาน ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่าสภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบและสะอาดตา และสภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงานมีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.73 และ 3.45 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการทำงาน
ด้านความมั่นคงในงาน

<u>ด้านความมั่นคงในงาน</u>	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน	3.82	0.72	มาก
2. ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นาน เท่าที่ท่านต้องการ	3.67	0.67	มาก
โดยรวม	3.74	0.63	มาก

จากตาราง 15 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงาน ด้านความมั่นคงในงานของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า งานที่ท่านทำอยู่ สามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน และงานที่ท่านทำอยู่ สามารถทำได้นานเท่าที่ต้องการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.82 และ 3.67 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน และมีความสุขในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 16 ดังนี้

ตาราง 16 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

<u>ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน</u>	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีความพึงพอใจในอาชีพ_____ไม่มีความพึงพอใจอาชีพ	3.63	0.75	มาก
2. มีความประทับใจในอาชีพ_____ไม่มีความประทับใจในอาชีพ	3.53	0.86	มาก
3. มีความผ่อนคลายอยู่เสมอ_____มีความตึงเครียดอยู่เสมอ	3.00	0.87	ปานกลาง
4. มีความกระตือรือร้น_____มีความเหนื่อยล้า	3.48	0.88	มาก
5. มีความเพลิดเพลินในการทำงาน _____มีความเครียดหู่เสมอ	3.44	0.74	มาก
6. มีความสุขในการทำงาน_____มีความกดดันในการทำงาน	3.46	0.91	มาก
โดยรวม	3.42	0.66	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในอาชีพ มีความประทับใจในอาชีพ มีความกระตือรือร้น มีความสุขในการทำงาน มีความเพลิดเพลินในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.53 3.48 3.46 และ 3.44 ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยนำเสนอในรูปแบบค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 17 ดังนี้

ตาราง 17 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ
1. ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน	3.94	0.66	มาก
2. เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหา นั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี	3.87	0.47	มาก
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบที่มี ความสำคัญอยู่เสมอ	3.61	0.60	มาก
4. ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานกับเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ	4.09	0.49	มาก
5. ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการ ทำงาน	3.84	0.66	มาก
6. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น	4.04	0.63	มาก
7. ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินการปฏิบัติงานอย่าง เหมาะสม	3.64	0.69	มาก
8. ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้มีความเชี่ยวชาญและ ก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อย ๆ	3.92	0.57	มาก
9. ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี	4.08	0.61	มาก
10. ท่านมีความรู้และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็น อย่างดี	3.98	0.49	มาก
11. ในหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารอย่างชัดเจน	3.75	0.61	มาก
โดยรวม	3.89	0.35	มาก

จากตาราง 17 พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.61 - 4.09 ซึ่งข้อคำถามท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 4.09 รองลงมา คือ ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และข้อคำถามในหน่วยงานของท่านมีการประเมินการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.64

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

เพศ

H_0 : เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของเพศชายและหญิงแตกต่างกัน

ตาราง 18 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กับเพศของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
	7.067*	.008

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย เพศทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนแตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .008 ซึ่งน้อยกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามเพศ

ตัวแปรที่ศึกษา ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน)	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
Equal variances assumed	ชาย	3.92	.43			
Equal variances not Assumed	หญิง	3.87	.32	.721	90.889	.473

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยจำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า พนักงานเพศหญิงและเพศชายของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.473 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ

H_0 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอายุแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอายุแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 20 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามอายุ

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความ แปรปรวน	df1	df2	P
ประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ๙	1.035	3	195	.378

จากตาราง 20 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด
(มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่า p เท่ากับ 0.378 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05
ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้
ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 21 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด
(มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามอายุ

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ๙	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.612 23.180 24.793	3 195 198	.537 .119	4.521*	.004

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้
จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอายุ พบว่า มีความน่าจะ
เป็น (p) เท่ากับ .004 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)
หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบวาระดับอายุในรายคู่ใดที่มีความ

แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 21

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	20-26 ปี	27-33 ปี	34-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		3.91	3.78	3.94	4.11
20-26 ปี	3.91	-	.13*	.02	.20*
			(.017)	(.776)	(.044)
27-33 ปี	3.78		-	.15	.33*
				(.056)	(.001)
34-40 ปี	3.94			-	.18
					(.122)
41 ปีขึ้นไป	4.11				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอายุ พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.13

2. พนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-26 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

3. พนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี กับ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุ 27-33 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.33 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สถานภาพสมรส

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ตาราง 23 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กับสถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
	.009	.925

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สถานภาพสมรสทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .925 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้จำกัด (มหาชน)	t-test for Equality of Means					
	สถานภาพ สมรส	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
Equal variances assumed	โสด	3.86	.34	-2.805*	197	.032
Equal variances not Assumed	สมรส/อยู่ ด้วยกัน/หย่า/ แยกกันอยู่	3.98	.37			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า พนักงานสถานภาพโสดและสมรส/หย่า ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่า/แยกกันอยู่ มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด

ระดับการศึกษา

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 25 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยโดยจำแนกตามระดับ การศึกษา

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	P
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ๓	1.717	2	196	.182

จากตาราง 25 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่า p เท่ากับ 0.182 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.325	2	.163	1.304	.274
ของพนักงานธนาคารทิสโก้	ภายในกลุ่ม	24.467	196	.125		
จำกัด (มหาชน) ฯ	รวม	24.793	198			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .274 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับพนักงาน

H_0 : ระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของระดับพนักงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของระดับพนักงานแตกต่างกัน

ตาราง 27 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) กับระดับพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ตัวแปรที่ศึกษาประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig
	1.000	.319

โดยผลการทดสอบสมมติฐาน ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ระดับพนักงานทั้งสองกลุ่มมีความแปรปรวนไม่แตกต่างกัน ซึ่งมีค่าเท่ากับ .319 ซึ่งมากกว่า .05 ดังนั้น จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1)

ตาราง 28 แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามระดับพนักงาน

ตัวแปรที่ศึกษา ประสิทธิภาพในการ ทำงานของพนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)	t-test for Equality of Means					
	ระดับ พนักงาน	$\bar{X}$	S.D.	t	df	P
Equal variances assumed	ปฏิบัติการ	3.87	0.35	-1.938	197	.054
Equal variances not Assumed	หัวหน้างาน	4.00	0.38			

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามระดับพนักงาน โดยใช้สถิติ t-test แบบ Independent พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติงานและพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ระดับพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อัตราเงินเดือน

H_0 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพในการทำงานของของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way Analysis of Variance โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene test โดยมีสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของอัตราเงินเดือนแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	P
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ๓	.499	2	196	.608

จากตาราง 29 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่า p เท่ากับ 0.608 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามอัตราเงินเดือน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.714	2	.357	2.904	.057
ของพนักงานธนาคารทิสโก้	ภายในกลุ่ม	24.079	196	.123		
จำกัด (มหาชน) ๙	รวม	24.793	198			

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .057 ซึ่งมากกว่า .05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามอายุงาน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	df1	df2	P
ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ๙	.306	2	196	.737

จากตาราง 31 พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีค่า p เท่ากับ 0.737 ซึ่งมีค่ามากกว่า .05 ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่แตกต่างกัน จะใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย โดยจำแนกตามอายุงาน

ประเด็นพิจารณา	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ประสิทธิภาพในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	.959	2	.480	3.944*	.021
ของพนักงานธนาคารทิสโก้	ภายในกลุ่ม	23.833	196	.122		
จำกัด (มหาชน) ฯ	รวม	24.793	198			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอายุงาน พบว่า มีความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .021 ซึ่งน้อยกว่า .05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเพื่อให้ทราบว่าจะระดับอายุงานในรายคู่ใดที่มีความแตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีแบบทดสอบ Least significant difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แสดงผลดังตาราง 30

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอายุงาน

อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	6-10 ปี	11 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.89	3.75	3.99
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	3.89	-	.14* (.046)	.10 (.134)
5 – 10 ปี	3.75		-	.24* (.006)
11 ปีขึ้นไป	3.99			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย จำแนกตามอายุงาน พบว่า

1. พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี กับ พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.14

2. พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี กับ พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์ พบว่า ค่า p เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า .05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี มีประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 34

ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ ภาพรวม

ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจ (ภาพรวม)		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.657*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .657 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจในภาพรวมสูง ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นมาก และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยจูงใจในรายด้านกับประสิทธิภาพการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 32-36

ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน

ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน
กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านลักษณะของงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.426*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .426 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะของงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ

ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบ		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.715*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .715 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน

ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 37 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.429*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .429 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน

ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.526*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 38 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความพึงพอใจในความก้าวหน้าในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .526 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ

ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการยอมรับนับถือกับ
ประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในการยอมรับนับถือ		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.596*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการยอมรับนับถือกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .596 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการยอมรับนับถือมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่3 ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 40

ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน ภาพรวม

ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน ภาพรวม		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.640*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ ค่อนข้างสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 40 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .640 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูนมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นมาก และเมื่อวิเคราะห์ปัจจัยคำจูนในรายด้านกับประสิทธิภาพการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 38-43

ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน

ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 41 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.489*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางในด้านค่าตอบแทนมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.410*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 42 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .410 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชามาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.384*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 43 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .384 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร

ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยสามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านนโยบายในการบริหาร
กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.527*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .527 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน

ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน
กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.314*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 45 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .314 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน

ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.461*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 46 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .461 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) และการทดสอบสมมติฐานใช้ความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig (2-tailed) น้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังตาราง 47

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาพรวม

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาพรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ภาพรวมกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	.ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ (ภาพรวม)		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.552*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 44 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาพรวม กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่า Sig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .552 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ในภาพรวมมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นและเมื่อวิเคราะห์ในรายด้านของความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ กับประสิทธิภาพการทำงาน ปรากฏผลดังตารางที่ 45-50

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความพึงพอใจ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านพึงพอใจ		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.482*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 48 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านพึงพอใจ กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านพึงพอใจกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .482 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความพึงพอใจมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความประทับใจในอาชีพ

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความประทับใจในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพ		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.488*	.000	ทิศทางเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 49 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพ กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .488 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้น

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความผ่อนคลาย

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความผ่อนคลาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลาย ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลาย		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.313*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 50 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลาย กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .313 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความกระตือรือร้น

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้น ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้น		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.376*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ค่อนข้างต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 51 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้น กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .376 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้นมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงาน

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 52 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้นกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.453*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 52 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .453 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลลินในการทำงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความสุขในการทำงาน

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถเขียนเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

H_0 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

H_1 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ตาราง 53 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน	ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้าน ความสุขในการทำงาน		
	r	Sig (2 tailed)	ระดับความสัมพันธ์
	.508*	.000	ทิศทางเดียวกัน มี ความสัมพันธ์ปานกลาง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 53 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงาน กับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงาน มีค่าSig (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ตัวแปรทั้งสองดังกล่าวข้างต้นมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .508 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อยแตกต่างกัน		
1.1 เพศ	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีเพศต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test
1.2 อายุ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA
1.3 สถานภาพสมรส	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	t-test
1.4 ระดับการศึกษา	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	One Way ANOVA
1.5 ระดับพนักงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับพนักงานต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	t-test

สมมติฐานข้อที่ 1	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
1.6 อัตราเงินเดือน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอัตราเงินเดือนต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน	One Way ANOVA
1.7 อายุงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากพนักงานที่มีอายุงานต่างกัน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน	One Way ANOVA
สมมติฐานข้อที่ 2	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
2.1 ด้านลักษณะของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
2.2 ด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

สมมติฐานข้อที่ 2	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
2.3 ด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
2.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
3. ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

สมมติฐานข้อที่ 3	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
3.1 ด้านค่าตอบแทน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
3.2 ด้านผู้บังคับบัญชา	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
3.3 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
3.4 ด้านนโยบายการบริหาร	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านนโยบายการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
3.5 ด้านสภาพการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
3.6 ด้านความมั่นคงในงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

สมมติฐานข้อที่ 4	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
4. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจในอาชีพ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน และความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานใน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
4.1 ด้านความพึงพอใจ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
4.2 ด้านความประทับใจในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
4.3 ด้านความผ่อนคลาย	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

สมมติฐานข้อที่ 4	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติ
4.4 ด้านความกระตือรือร้น	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
4.5 ด้านความเพลิดเพลินในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลินในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation
4.6 ด้านความสุขในการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน เนื่องจากความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	Pearson Correlation

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ความสำคัญของการวิจัย

1. ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงระบบการบริหารงานบุคคลในองค์กร ในการแก้ไขปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ถูกต้องและเหมาะสมมากขึ้น
2. ใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาระบบการบริหารงาน และเสริมสร้างแรงจูงใจให้พนักงาน ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น และทุ่มเทการทำงานเพื่อความสำเร็จได้อย่างเหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ทั้งนี้เพื่อดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้คงอยู่กับธนาคาร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงาน ของธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สำนักงานใหญ่ ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 48/2 อาคารทิสโก้ทาวเวอร์ ถนนสาทรเหนือ เขตบางรัก กรุงเทพฯ จำนวน 329 คน (ที่มา : ธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) 2551 , มกราคม)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ซึ่งผู้ทำการวิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane (Taro Yamane. 1970 : 580 - 581) ค่าความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือ .05 จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 181 คน

และเพิ่มจำนวนตัวอย่างร้อยละ 10 ของกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 18 คน รวมกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยทั้งสิ้น 199 คน ขั้นตอนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างเป็นสัดส่วนตามจำนวนประชากรในแต่ละชั้นภูมิ

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อแจกแบบสอบถามตามจำนวนสัดส่วนที่คำนวณได้ในขั้นที่ 1

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ต่างกัน

2. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

3. ปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

4. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ชุด โดยแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended response question) มี 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน ระดับเงินเดือน อายุงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยการจูงใจและปัจจัยค่าจ้าง ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน และด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 30 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับความพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ลักษณะคำถามปลายปิด จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 11 ข้อ

การจัดกระทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม จำนวนของแบบสอบถาม และ แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2. การลงรหัส (Coding) นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่กำหนดไว้

3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาวิเคราะห์ ประมวลผลข้อมูล โดยใช้เครื่องมือคอมพิวเตอร์ ซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS. (Statistic Package for Social Sciences)

4. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าร้อยละ (Percentage)

5. ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การทดสอบค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ Independent t-test สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม คือ เพศ ระดับพนักงาน และใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way Analysis of Variance) สำหรับกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม คือ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน อายุงาน และ สถิติ Person Product Moment Correlation Coefficient ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 69.3 และเพศชาย มีจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 20-26 ปี มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 46.2 รองลงมาคือ อายุ 27-33 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 ถัดมาอายุ 34-40 ปี มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 12.6 และอายุ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสโสด มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 75.4 และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยด้วยกัน/หย่าร้าง/แยกกัน มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 85.4 รองลงมา มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 และมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5

ระดับพนักงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 84.4 และเป็นพนักงานระดับหัวหน้างาน จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6

อัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือนระดับน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 50.8 รองลงมา มีอัตราเงินเดือน 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2 และมีอัตราเงินเดือน 20,001 บาทขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 38 คน คิดเป็นร้อยละ 19.0

อายุงาน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี มีจำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 65.3 รองลงมา มีอายุงาน 11 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 19.6 และมีอายุงาน 6-10 ปี มีจำนวนน้อยที่สุด คือ 30 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 และ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจการทำงานโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 และในปัจจุบันใจและปัจจัยคำจุน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.83 และ 3.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า ในทุกด้าน กล่าวคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในงาน มีระดับความพึงพอใจการทำงานในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 3.94 3.87 3.79 3.77 3.74 3.68 3.65 3.60 3.59 และ 3.56 ตามลำดับ

ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในอาชีพ ความประทับใจในอาชีพ ความกระตือรือร้น ความสุขในการทำงาน ความเพลิดเพลินในการทำงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 3.53 3.48 3.46 และ 3.44 ตามลำดับส่วนความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00

ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงาน จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวม ผู้ตอบแบบสอบถาม มีประสิทธิภาพในการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และเมื่อพิจารณาในรายข้อ พบว่า ในทุกข้อคำถาม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 0.61- 4.09

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า พนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีอายุ สถานภาพสมรส และ อายุงาน ที่ต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ส่วนพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน และอัตราเงินเดือน ที่ต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

2.1 ความพึงพอใจปัจจัยจูงใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .657 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทาง เดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจปัจจัยจูงใจในภาพรวม ก็จะทำให้พนักงานมี ประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นมาก

2.2 ความพึงพอใจด้านลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .426 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะของงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.3 ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .715 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบในงานมาก ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2.4 ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .429 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสำเร็จของงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.5 ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์สัมพัทธ์เท่ากับ .526 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความก้าวหน้าในงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

2.6 ความพึงพอใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .596 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการยอมรับนับถือ ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

3.1 ความพึงพอใจปัจจัยคำจูน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .640 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นมาก

3.2 ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .489 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3.3 ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .410 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปใน

ทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านผู้บังคับบัญชา ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3.4 ความพึงพอใจด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .384 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3.5 ความพึงพอใจด้านนโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหารมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .527 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านนโยบายในการบริหาร ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

3.6 ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจด้านสภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .314 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านสภาพการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้นเล็กน้อย

3.7 ความพึงพอใจด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .461 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในด้านความมั่นคงในงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

4.1 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ภาพรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .552 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ในภาพรวม ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

4.2 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความพึงพอใจ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .482 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความพึงพอใจ ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

4.3 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความประทับใจในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .488 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความประทับใจในอาชีพ ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน

4.4 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความผ่อนคลาย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลายมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .313 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมี

ความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความผ่อนคลาย ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

4.5 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความกระตือรือร้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .376 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความกระตือรือร้น ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

4.6 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลินในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .453 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความเพลิดเพลินในการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงขึ้นเล็กน้อย

4.7 ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ด้านความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย

ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .508 แสดงว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ด้านความสุขในการทำงาน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานสูง

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลตามสมมติฐานได้ดังนี้

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน อัตราเงินเดือน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกัน โดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

1.1 เพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานเพศชายและเพศหญิงจะมีประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน การกำหนดประสิทธิภาพในการทำงานมิได้ขึ้นอยู่กับสรีระทางกายนอกมากนัก ลักษณะการทำงานมีความคล้ายคลึงกัน จึงทำให้เพศไม่มีผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 ผลการศึกษาพบว่า เพศที่แตกต่างกัน จะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 อายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไปจะมีมากกว่าพนักงานอายุ 20-26 ปี และ 27-33 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุมากอาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านความรับผิดชอบ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.3 สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง นั้น มีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่เป็นโสด โดยทั้งนี้สถานภาพสมรสอาจจะแปรผันไปตามอายุของพนักงานด้วย ซึ่งพนักงานที่มีอายุมากก็อาจจะมีสัดส่วนของการได้สมรสมาก และผู้ที่มีอายุมากประสบการณ์ในการทำงานก็อาจจะมามาก ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในหัวข้อ 1.2 ดังนั้น ตัวแปรในเรื่องสถานภาพสมรส จึงแปรผันตามตัวแปรด้านอายุ ซึ่งผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรส ที่มี

ความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหาร

1.4 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานทุกระดับการศึกษาจะทำงานในลักษณะเฉพาะทางของตนเองในส่วนงาน และโดยส่วนใหญ่พนักงานของบริษัทก็จะมีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีสัดส่วนถึงร้อยละ 85.4 จึงทำให้ระดับการศึกษาในส่วนงานไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ประสิทธิภาพจึงมิได้ขึ้นอยู่กับระดับการศึกษาของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ คงศักดิ์ โชคสุริยา (2542) วิจัยเรื่องความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยสรุปว่า วุฒิการศึกษาที่ต่างกัน กับความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ

1.5 ระดับพนักงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่าจะเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการหรือพนักงานระดับหัวหน้างาน การทำงานก็จะมีประสิทธิภาพกันในแต่ละงานของตนเอง โดยผู้ที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ ก็จะมีประสิทธิภาพการทำงานในขอบข่ายของตนเอง ส่วนพนักงานที่อยู่ในระดับหัวหน้างาน ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองเช่นกัน โดยภาระหน้าที่ความรับผิดชอบของทั้งสองระดับก็มีความแตกต่างกัน และประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเป็นไปตามหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง

1.6 อัตราเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า อัตราเงินเดือนจะขึ้นอยู่กับอายุงานในการปฏิบัติงานเป็นสำคัญ การประเมินผลงานขององค์กรอาจจะไม่มีความแตกต่างกันมากนัก ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นระดับอัตราเงินเดือนระดับใด การปฏิบัติงานก็จะเป็นไปตามภาระหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบเป็นสำคัญ อัตราเงินเดือนจึงมิใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุนันท์ แก้วกล้า (2542) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักเขต 43 โดยพบว่า เงินเดือน ที่แตกต่างกัน จะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.7 อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีอายุมากกว่า 11 ปีขึ้นไปจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี และอายุงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ

5 ปี จะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 6-10 ปี ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้ที่มีอายุงานมากอาจจะมีการสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานไว้มาก ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีมาก เข้าใจในระบบการทำงานเป็นอย่างดี ผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจในการทำงาน และในทางกลับกันผู้ที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี เป็นผู้อยู่ในองค์กรไม่นานมากนัก ทำให้ต้องมีความพยายามที่จะเรียนรู้งานมากกว่ากลุ่มอายุงาน 6-10 ปี จึงทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานอาจจะมีมากกว่า ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ผู้ที่มีอายุงานน้อยก็จะพยายามที่จะแสวงหาความรู้ ตั้งใจที่จะทำงาน มีความตั้งใจที่จะเรียนรู้งานอย่างเต็มที่ ส่วนผู้ที่มีอายุงานเกิน 11 ปี ก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงาน โดยผ่านประสบการณ์การทำงานที่มีมาก ทำให้กลุ่มอายุงาน 6-10 ปี ซึ่งเป็นอายุงานในระดับกลาง ๆ อาจจะมีการทำงานที่เรื่อย ๆ ไม่กระตือรือร้นเท่าที่ควร โดยประสบการณ์การทำงานก็อาจจะมีไม่มากนัก ประกอบกับความตั้งใจในการเรียนรู้ก็อาจจะมีน้อยกว่าผู้ที่เข้ามาทำงานใหม่

2. ปัจจัยการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจในทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย ในระดับค่อนข้างสูง สามารถอธิบายได้ว่า พนักงานที่มีความพึงพอใจในปัจจัยการจูงใจไม่ว่าจะเป็นลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน ก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าความพึงพอใจมีมาก ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะมีมาก โดยความสำเร็จในงาน (Achievement) ก็คือ การที่บุคคลสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลงาน การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อนหรือบุคคลอื่น ๆ การยอมรับนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจหรืออย่างอื่นที่เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ลักษณะของงาน คือ งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะทำโดยลำพัง ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากงานที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ มีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่โดยมีการควบคุมไม่มาก ความก้าวหน้า (Advancement) คือ ได้รับเลื่อนขั้น ตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจในภาพรวม การทำงานก็ย่อมมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้อง ของสุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง” ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ปัจจัยด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก

3. ปัจจัยคำจูน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร ด้านสภาพการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในปัจจัยคำจูน ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มสูงขึ้นมาก สามารถอธิบายได้ว่าความพอใจในปัจจัยคำจูนในทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็น ค่าตอบแทน ผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายในการบริหาร สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยความพึงพอใจในค่าตอบแทนหรือเงินเดือน (Salary) ก็คือการเลื่อนขั้นในหน่วยงานนั้นเป็นที่พอใจของคนทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน คือ การติดต่อไม่ว่าจะเป็นวาจาที่แสดงความมีสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี นโยบายและการบริหาร (Company policy and administration) คือ การจัดการและบริหารงานขององค์กรการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร สภาพการทำงาน (Working conditions) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงานเช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงานมีความน่าพึงพอใจ ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงและปลอดภัยในอาชีพการทำงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ จะเป็นตัวส่งเสริมให้ประสิทธิภาพในการทำงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

ทั้งความพึงพอใจในปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูน ตามทฤษฎีของเฮอริชเบอร์กับความพึงพอใจในงาน จะปรากฏเป็นแนวต่อเนื่องสองแนว คือปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างไม่มีความพึงพอใจกับความพึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าผู้บริหารไม่ได้ใช้ปัจจัยนี้ในการจูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะไม่เกิดความพึงพอใจในงาน แต่ถ้าผู้บริหารนำปัจจัยนี้มาใช้จูงใจผู้ปฏิบัติงานก็จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน ส่วนปัจจัยคำจูนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแนวต่อเนื่องระหว่างความไม่พึงพอใจกับไม่มีความไม่พึงพอใจ ซึ่งหมายความว่าถ้าในหน่วยงานผู้บริหารไม่ได้จัดปัจจัยเหล่านี้ไว้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจแล้ว ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะเพิ่มมากขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีความเข้มแข็งและดำรงอยู่ได้

4. ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ประกอบด้วย ความพึงพอใจ ความประทับใจ ความผ่อนคลาย ความกระตือรือร้น ความเพลิดเพลินในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน มี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีความพึงพอใจชีวิตความเป็นอยู่ในภาพรวม ก็จะทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานแล้วที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ ปัจจัยความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ ซึ่งถ้าพนักงานมีความประทับใจในองค์กร มีความผ่อนคลายในการทำงาน ไม่ซีเรียสเกินไปนัก มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน มีความเพียรพยายามและมีความสุขในการทำงาน พนักงานก็จะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่ง จอห์น ดี. มิลเลท (เทพศักดิ์ บุญยรัตน์พันธ์. 2536 : 14-15 ; อ้างอิงจาก Jon D. Millet. 1972 ได้กล่าวไว้ว่าประสิทธิภาพเกิดจากผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์กรควรพยายามกระตุ้นการมีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในทุกช่วงอายุ และทุกช่วงอายุงานให้มีประสิทธิภาพการทำงานอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งจากผลการศึกษาผู้ที่มีอายุมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่ากลุ่มอายุน้อย ดังนั้นควรมีการส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้งานถ่ายทอดงานกันจากผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อยกว่า อาทิ จัดกิจกรรมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานร่วมกัน เป็นต้น

2. ผู้บริหารควรสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานในองค์กร ซึ่งความพึงพอใจนี้จะทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่า ชีวิตของตนในองค์กรมีคุณค่า และยังช่วยลดการเป็นปฏิปักษ์ต่องานที่ทำอีกด้วย เนื่องจากความเป็นจริงแล้ว ความขัดแย้งระหว่างคนกับองค์กรเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอ ซึ่งความขัดแย้งนี้จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ และยังส่งผลเสียต่อพนักงาน ทำให้เกิดพฤติกรรมในทางลบต่างๆ เช่น การขาดงาน และอาจนำไปสู่การลาออกจากการงาน

3. ผู้บริหารควรกระตุ้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบจะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานค่อนข้างสูง ซึ่งการทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในด้านความรับผิดชอบอาจจะกระทำได้โดยองค์กรมีการแบ่งงานความรับผิดชอบให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น เน้นระบบการติดตามงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับระยะเวลาในการทำงานของพนักงาน เพื่อเป็นการจูงใจในการปฏิบัติงานและผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถทำได้โดยการยกย่อง ชมเชย สร้างความรู้สึกให้พนักงานทราบว่า งานที่ปฏิบัติมีความสำคัญต่อองค์กร รวมถึงการเพิ่มพูนความสำคัญของงาน ให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นบุคคลสำคัญขององค์กรที่ได้รับการไว้วางใจให้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือการให้ประกาศนียบัตร และของขวัญพิเศษแก่พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงานยาวนาน เช่น 5 ปี 10 ปี, 15 ปี, 20 ปี เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน และตั้งใจที่จะทำงานใน

องค์กรต่อไป นอกจากนี้ในเรื่องการเพิ่มสวัสดิการที่จำเป็นให้กับพนักงานมากขึ้น เนื่องจากปัจจุบันค่าครองชีพเพิ่มมากขึ้น พนักงานต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำรงอยู่เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นผู้บริหารควรมีการเพิ่มค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่จำเป็นให้แก่พนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น

5. องค์กรควรพยายามจัดกิจกรรมในการผ่อนคลายความเครียดให้กับพนักงาน อาทิ กิจกรรมกีฬาสัมพันธ์ กิจกรรมพักผ่อนประจำปี กิจกรรมสังสรรค์ตามเทศกาลต่างๆ บ้าง โดยทั้งนี้ในเนื้อหาความรับผิดชอบของพนักงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย อาจจะมีผลจากความเครียดจากการทำงาน การได้ผ่อนคลายความเครียด ก็อาจจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นด้วย เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ นอกจากนี้พนักงานที่มีความกระตือรือร้นต่อการทำงาน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานมีความปรารถนาที่จะต้องการความสำเร็จในการทำงาน ถ้าพนักงานมีลักษณะที่มีความกระตือรือร้นสูง ปรารถนาที่จะประสบความสำเร็จและต้องการความสมบูรณ์แบบ ผู้บริหารควรมีการชักนำและกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงานสูงขึ้น โดยควรมีการอธิบายวัตถุประสงค์ของงานให้พนักงานทราบ และควรมีการให้รางวัลแก่พนักงานบนพื้นฐานของผลการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่พนักงาน และยังเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในแต่ละฝ่ายในบริษัทเดียวกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและพัฒนาปรับปรุงในภาพรวมขององค์กร
2. ควรทำการศึกษาปัจจัยประสิทธิภาพในการทำงานโดยแยกเป็นรายด้าน ทั้งนี้เพื่อความชัดเจนในการนำไปพัฒนาปรับปรุงองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานขององค์กรด้วย ทั้งนี้เพื่อได้พัฒนาต่อยอดกับงานวิจัยชิ้นนี้ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล เวอร์ชัน 7-10. กรุงเทพฯ : ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.
- คงศักดิ์ โชคสุริยา. (2542). ความต้องการความรู้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคารกสิกรไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เทพเนรมิตการพิมพ์.
- ไชยรุต ตรีสกุล. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ในเขต 33. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ กศ.ม (การบริหารการศึกษา). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ดิลก มุลวงษ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาสังคม กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ดิน ปรัชญาพฤทธิ์. (2534). การบริหารและพฤติกรรมองค์กร กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธรรมศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2533). องค์การและการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นราศรี ไวนิชกุล. และชูศักดิ์ อุดมศรี. (2545). ระเบียบวิจัยทางธุรกิจ. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำจิต ชำวันดี. (2544). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บรรยงค์ โตจินดา. องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- ปัทมา บุญเจริญ. (2541). การศึกษาความแตกต่างของบุคลิกภาพผู้ปฏิบัติงานตามแบบ MBTI กับ แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตร์ คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัด ทบวงมหาวิทยาลัย ปริญฐานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- พวงเพชร วงศ์ยัมยองและคณะ. (2543). รายงานการวิจัย ปัจจัยที่ทำให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. การสัมมนาเชิงปฏิบัติการว่าด้วยการจัดการภาครัฐและเอกชน. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พันตำรวจตรี เวทวิชญ์ เนียมอินทร์. (2542). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในสถานที่ปฏิบัติงานครั้งแรกของนายตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่สำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม.(จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ :บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วุฒินนท์ วิมลศิลป์. (2533). บรรยากาตองค์การกับความพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมเพื่อพัฒนาชนบท. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). การจัดการและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า.
- ศักดิ์ดา พันชมพู่. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย ภาคตะวันออก. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2548). จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สุทธิดา แก้วปลั่ง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง. สารนิพนธ์ กศม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43. ภาคนิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุมิตร เขียวแก้ว. (2549). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท เคไลน์ (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ, รศ. (2541). พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Applewhite, P.B.(1965). *Organizational behavior*. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.

Barnard I. Chester. *The Functions of the Executive*. (27 ed). Cambridge,Massachusetts : Harrvard University Press, 1976.

- Blum, Milton L. & Nayler, Jame C. (1968). *Industrial Psychology*. New York : Harper & Raw Publishers.
- Feldman, D.C. and Arnold, H.J. (1983). *Managing individual and group behavior in organization*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Ghiselli, E.E. and Brown, C.W. (1955). *Personnel and industrial psychology*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. (1980). *Work Redesign*. MA : Addison-Wesley.
- Koontz, Harold, Cyril O'Donnel and Heinz Weihrech. (1984). *Management*. Auckland. McGraw Hill International Book.
- Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Newcomer, M. (n.d.) *The big business executive*. New York : Columbia University Press.
- Parker, H. and Oglasby, C.H. *Method improvement for construction manager*. New York : McGraw-Hill, Inc.
- Ryan, T.A. and Smith, P.C. (1954). *Principle of Industrial Psychology*. New York : the Mcmald Press Company.
- Smith, P.C., Kendall, L.M., and Hulin, C.L.(1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago : Rand McNally.
- Strauss, George. And Sayles, Leonard R. (1960). *The Human Problems of Management*. New York : Prentice-Hall.
- Woodcock, Mike. *Team Development Manual*. 2 th. Ed. Hants : Gower, 1989.
- Yoder, D. (1959). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey : Prentice-Hall.
- www.set.or.th

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง

**“ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคาร ทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย”**

แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “ความพึงพอใจและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อผลการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากนำผลรวมต่างๆ ไปใช้ในการวิจัยเท่านั้น

การวิจัยครั้งนี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่กำหนดให้ตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 – 26 ปี

() 27- 33 ปี

() 34 – 40 ปี

() 41- 47 ปี

() 47 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

() โสด

() สมรส/อยู่ด้วยกัน

() หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับพนักงาน

() พนักงานระดับปฏิบัติการ

() พนักงานระดับหัวหน้างาน

6. อัตราเงินเดือน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท () 15,001 – 20,000 บาท

() 20,001 – 25,000 บาท

() 25,001 – 30,000 บาท

() 30,000 บาทขึ้นไป

7. อายุงาน

() น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี

() 6-10 ปี

() 11-15 ปี

() 16-20 ปี

() 21 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยการจูงใจและปัจจัยด้านค่าจ้าง

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ปัจจัยการจูงใจ						
ด้านลักษณะของงาน						
1.	ลักษณะงานที่ท่านทำท้าทายความสามารถของท่าน					
2.	งานที่ท่านทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
3.	งานของท่านมีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน					
ด้านความรับผิดชอบ						
4.	งานของท่านระบุหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน					
5.	ท่านมีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด					
6.	ท่านมีอำนาจตัดสินใจกับงานที่ท่านรับผิดชอบ					
7.	ท่านสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาตามที่กำหนด					
ด้านความสำเร็จของงาน						
8.	ท่านสามารถทำงานสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา					
9.	ท่านพอใจกับความสำเร็จของงานที่ท่านทำมาในอดีต					
10.	ผลสำเร็จของงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด					
ด้านความก้าวหน้าในงาน						
11.	ผู้บังคับบัญชาส่งเสริมให้ท่านได้รับการฝึกอบรมและพัฒนาความรู้ความสามารถ					
12.	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ						
13.	ความคิดเห็นของท่านเป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา					
14.	ผลการปฏิบัติงานของท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา					
15.	ท่านได้รับการยอมรับในด้านการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน					
16.	ลูกค้ามีความเชื่อถือในการปฏิบัติงานของท่าน					
17.	ท่านรู้สึกภูมิใจตนเองที่ได้ร่วมงานกับหน่วยงานนี้					
18.	เมื่อท่านมีปัญหาท่านจะได้รับกำลังใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
ปัจจัยค่าจ้าง						
ด้านค่าตอบแทน						
19.	ท่านได้รับการปรับขึ้นเงินเดือนอย่างยุติธรรม					
20.	องค์กรมีสวัสดิการต่างๆให้พนักงานอย่างเหมาะสม					
ด้านผู้บังคับบัญชา						
21.	ผู้บังคับบัญชาจะช่วยเหลือท่านทุกครั้งเมื่อท่านได้ร้องขอ					
22.	ผู้บังคับบัญชาไม่ได้ให้ความสนทนสนม และรู้สึกเป็นกันเองกับท่าน					
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล						
23.	ท่านได้รับความช่วยเหลือ และร่วมมือปฏิบัติงานให้ลุล่วงไปได้ดี					
24.	เพื่อนร่วมงานให้ความจริงใจ และให้สิ่งที่ เป็นประโยชน์แก่ท่านเสมอ					
ด้านนโยบายในการบริหาร						
25.	นโยบายขององค์กรมีความชัดเจน และง่ายต่อการปฏิบัติตาม					
26.	หลักเกณฑ์การประเมินผลงานเป็นไปอย่างยุติธรรม					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ด้านสภาพการทำงาน						
27.	สภาพแวดล้อมด้านความสะอาด ดูเป็นระเบียบ และสะอาดตา					
28.	สภาพอุปกรณ์และเครื่องมือในการทำงาน มีเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในงาน						
29.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้โดยไม่ต้องกลัวถูกปลดออกจากงาน					
30.	ท่านคิดว่างานที่ท่านทำอยู่ ท่านสามารถทำได้นานเท่าที่ท่านต้องการ					

ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน)

ส่วนงานควบคุมและบริหารสินเชื่อย่อย

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงคำตอบเดียว

- มีความพึงพอใจในอาชีพ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มีความพึงพอใจในอาชีพ
5 4 3 2 1
- มีความประทับใจในอาชีพ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มีความประทับใจในอาชีพ
5 4 3 2 1
- มีความผ่อนคลายอยู่เสมอ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีความตึงเครียดอยู่เสมอ
5 4 3 2 1
- มีความกระตือรือร้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีความเหนื่อยล้า
5 4 3 2 1
- มีความเพลิดเพลินในการทำงาน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีความเครียดและหดหู่อยู่เสมอ
5 4 3 2 1
- มีความสุขในการทำงาน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มีความกดดันในการทำงาน
5 4 3 2 1

**ส่วนที่ 4 : ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารทิสโก้ จำกัด (มหาชน) ส่วนงาน
ควบคุมและบริหารสินเชื่อรายย่อย**

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง
คำตอบเดียว

ข้อ	คำถาม	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
1.	ผู้บริหารกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานไว้อย่างชัดเจน					
2.	เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการทำงาน ท่านสามารถแก้ไขปัญหานั้นให้ลุล่วงไปได้ด้วยดี					
3.	ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาให้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญอยู่เสมอ					
4.	ท่านให้คำแนะนำและช่วยเหลือปัญหาในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
5.	ในหน่วยงานของท่านมีการวางแผนอย่างเป็นระบบในการทำงาน					
6.	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแก้ไข้ปัญหาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงานให้ดีขึ้น					
7.	ในหน่วยงานของท่านมีการประเมินการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม					
8.	ท่านมีการพัฒนาตนเองในเรื่องงานให้มีความเชี่ยวชาญและก้าวหน้าในงานขึ้นเรื่อยๆ					
9.	ผู้ใต้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
10.	ท่านมีความรู้ และความเข้าใจในงานในหน้าที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี					
11.	ในหน่วยงานของท่านมีการสื่อสารอย่างชัดเจน					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพเครื่องมือวิจัย

รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์	อาจารย์ประจำบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร	กรรมการบริหารหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์จากบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อสกุล	นางสาวศรินทิพย์ คล่องพยาบาล
วันเดือนปีเกิด	9 มิถุนายน 2515
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	266 ซอยสมเด็จพระเจ้าพระยา 5 ถนนสมเด็จพระเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพฯ 10600
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารทีสโก้ จำกัด (มหาชน) 48/2 อาคารทีสโก้ทาวเวอร์ ชั้น 3 ถนนสาทรเหนือ เขตบางรัก กรุงเทพฯ 10500
ตำแหน่งงาน	หัวหน้าศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์และสนับสนุนสินเชื่อรายย่อย บริหารสินเชื่อรายย่อย
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2542	ปริญญาตรี สาขาศิลปศาสตร์ เอกวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต
พ.ศ.2551	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ