

อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์
ของ
นายธนวินทร์ พัฒนครู

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.314

61560

ร.3

อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

บทคัดย่อ

ของ

นายธนวินทร์ พัฒนครู

2

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

พฤษภาคม 2546

61560

61560

ชนวินทร์ พัฒนครุ. (2545). *อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ ดร. ศุภินญา ตัษนาภิรมย์.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน โดยศึกษาอุปนิสัยส่วนบุคคลที่สำคัญ 7 ประการ ดังต่อไปนี้ อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยประสานพลัง อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตัวเองให้ได้อยู่เสมอ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ 15 หน่วยงานซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 465 คน สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การหาค่าความแตกต่างค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เพื่อทดสอบหาค่าความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับประสิทธิผลในการทำงาน การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย และการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน เพื่อทดสอบหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ด้านอายุ พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีอายุ 20 – 27 ปี และอายุ 28 – 35 ปี รองลงมา คือ อายุ 36 – 43 ปี อายุ 44 – 51 ปี และอายุ 52 – 60 ปี ตามลำดับ ด้านสถานภาพ พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด รองลงมา คือ สมรส และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ตามลำดับ ในส่วนของ อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับอุปนิสัยที่ดีมาก คือ อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับอุปนิสัยที่ดี คือ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ ส่วนอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับกลาง คือ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน และอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ

ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล อยู่ในระดับที่พอใจ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับที่น่าพอใจ และความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ อยู่ในระดับเฉย ๆ และพบว่า

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ ด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่แตกต่างกัน

2. ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงานด้านต่าง ๆ พบว่า

2.1 ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ด้านระยะเวลาในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.4 ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กัน ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.5 ด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องสมมติฐานที่ตั้งไว้

**PERSONAL HABITS AFFECTING WORK EFFECTIVENESS OF OFFICERS OF
EXPORT — IMPORT BANK OF THAILAND AT HEAD OFFICE**

**AN ABSTRACT
BY
MR. THANAWIN PHATTHANAKHRU**

**Presented in partial fulfillment of the requirements
for the Master of Business Administration in Management
At Srinakharinwirot University
MAY 2003**

Thanawin Phatthanakhru (2003), *Personal Habits Affecting Work Effectiveness of Officers of Export-Import Bank of Thailand at Head Office*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Dr. Supinya Dachanabhirom.

The Objective of this research is to study personal habits that has influenced on the effectiveness of work. Seven habits emphasized in this study were **Be Proactive, Begin with the End in Mind, Put First Thing First, Think Win-Win, seek First to Understand then to be Understood, Synergize, Sharpen the Saw**. The Sample size of 465 questionnaires from 15 sections of the head office, Export and Import Bank of Thailand were used to gather data. As for the data analysis various statistics are used ; including percentage, mean, standard deviation, comparative mean of two independent population groups (t-test), the One — way ANOVA to evaluate the different value between the characteristic of demographic, the pluralistic analysis to test LSD, the finding of relative value through Pearson's Product Moment Correlation to evaluate the relation of the personal habit and effectiveness in work of the employees of the head office, Export and Import Bank of Thailand.

The research found that the most of respondents were female rather than male. In age, the most of respondent were age between 20-27 and 28-35 years old, the second were age between 36-43 year olds, the third were age between 44-51 years old and the fourth were age between 52-60 years olds. For marital status, the most of respondent were single, the second were marriage and the third were widow/divorce/separation. For education level, the most were bachelor's degree, the second were higher and the third were lower

Seek First to Understand then to be Understood was the best habit of the respondents. Begin with the End in Mind, Think Win-Win, Synergize and Sharpen the Saw were the Good habits of the respondent. Put First Thing First and Be Proactive were the medium level of the respondent habits.

The satisfaction in working of the person had a satisfied level, the satisfaction in working of work had a satisfied level, and the satisfaction in working of management had a normal level and found that

1. Differences in demographics : gender, age, marital status, and educational level significantly affected the effectiveness of work.

2. The relationships between personal habits of the respondents and the effectiveness of work were found as follows;

- 2.1 Benefit had not related to personal habits, which had not concerted with the assumption.

- 2.2 Working duration had not related to personal habits, which had not concerted with the assumption.

2.3 The satisfaction in working of the person had related to personal habits in the same direction and the relation is low, which had concerted with the assumption.

2.4 The satisfaction in working of work had related to personal habits in the same direction and the relation was low, which had concerted with the assumption.

2.5 The satisfaction in working of management had not related to personal habits, which had not concerted with the assumption.

อาจารย์ที่ปรึกษา ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
(อาจารย์ ดร. ศุภินญา ตัชนีภิรมย์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....ประธาน
(อาจารย์ ดร. ศุภินญา ตัชนีภิรมย์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กวี วรรณ)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2546

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ และความช่วยเหลือ ตลอดจนปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร. ศุภินญา ดัชฌนาภิรมย์ ประธานควบคุมสารนิพนธ์ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาตา สิริกุตตา กรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านด้วยความเคารพอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อและคุณแม่ ผู้ให้ทั้งชีวิต สติปัญญา การสนับสนุนและ กำลังใจ ตลอดจนเพื่อน ๆ พี่ ๆ น้อง ๆ ทั้งที่ทำงานและที่มหาวิทยาลัย ทั้งนี้รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ในมหาวิทยาลัยทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก และคำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามงานวิจัยนี้ทุกท่าน และผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่เกี่ยวข้อง

ธนวินทร์ พัฒนครู

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
คำนิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของบุคคล.....	7
ทฤษฎีแรงจูงใจ.....	12
แนวคิดความต้องการประสพผลสำเร็จ.....	18
7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง.....	19
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน.....	24
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน.....	28
ประวัติศาสตร์เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย(ธสน.).....	38
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	45
วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	50
การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	109
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	111
อภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	117

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	119
ภาคผนวก.....	124
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	125
ภาคผนวก ข หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ.....	130
ภาคผนวก ค ภาพประกอบการนำเสนอข้อมูล.....	132
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	147

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงทฤษฎีสองปัจจัย.....	17
2 แสดงตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตจำแนกตามมิติด้านสังคมของOECD.....	38
3 แสดงจำนวนพนักงานทั้งหมด.....	45
4 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	47
5 แสดงค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความพึงพอใจของคนที่ได้รับการทำงาน.....	50
6 แสดงตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way ANOVA).....	53
7 แสดงจำนวน และคำร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
8 แสดงผลอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ.....	59
9 แสดงผลอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ.....	60
10 แสดงผลอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน.....	61
11 แสดงผลอุปนิสัยการคิดได้ผลดีทั้งสองฝ่าย.....	62
12 แสดงผลอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา.....	63
13 แสดงผลอุปนิสัยประสานพลัง.....	64
14 แสดงผลอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ.....	65
15 แสดงผลผลตอบแทนและระยะเวลาในการทำงาน.....	66
16 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานด้าน บุคคล ด้านลักษณะงาน และด้าน การจัดการ.....	66
17 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน.....	67
18 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านการจัดการ.....	68
19 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานเพื่อการนำเข้า และการส่งออกแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ.....	69
20 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน จำแนก ตามอายุ.....	70
21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านผลตอบแทน) จำแนกตามอายุ.....	71
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านระยะเวลาในการทำงาน) จำแนกตามอายุ.....	72
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะงาน) จำแนกตามอายุ.....	73
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะการจัดการ) จำแนกตามอายุ.....	74
25 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส...	75

บัญชีตาราง(ต่อ)

		หน้า
26	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านผลตอบแทน) จำแนกตามสถานภาพ.....	76
27	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ระยะเวลาในการทำงาน) จำแนกตามสถานภาพ.....	76
28	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ความพึงพอใจด้านงาน) จำแนกตามสถานภาพ.....	77
29	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ความพึงพอใจด้านการจัดการ) จำแนกตามสถานภาพ.....	78
30	แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงาน จำแนก ตามระดับการศึกษา.	79
31	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านผลตอบแทน) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
32	แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน (ด้านความพึงพอใจการจัดการ) จำแนกตามระดับการศึกษา.....	80
33	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ผลตอบแทน).....	81
34	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ผลตอบแทน).....	82
35	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิ ผลในการทำงาน(ด้านระยะเวลาในการทำงาน).....	83
36	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน (ระยะเวลาในการทำงาน).....	84
37	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะบุคคล).....	85
38	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล).....	86
39	แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน).....	87

บัญชีตาราง(ต่อ)

	หน้า
40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน).....	88
41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ).....	89
42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ).....	90
43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน).....	91
44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับ หัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ).....	93
45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี).....	95
46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงาน ที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน).....	97
47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน).....	99
48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมี ความเหมาะสม).....	101
49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน).....	103
50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง)	105

บัญชีตาราง(ต่อ)

	หน้า
51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผล ในการทำงานด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ระบบงานธนาคาร ของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว).....	107

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แสดงการสนใจในลักษณะกระบวนการ.....	13
3 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง.....	29
4 แสดงอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ	30

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีความสัมพันธ์ทางการค้ากับประเทศต่าง ๆ ทั่วโลกโดยมีมูลค่าการส่งออกปีละหลายล้านบาท แต่ในภาวะทางเศรษฐกิจของโลก ณ วันนี้ มีแนวโน้มทางเศรษฐกิจลดลงกระทบกับตลาดคู่ค้ารายใหญ่ที่สำคัญหลัก ๆ ทั้งสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่น ที่เป็นคู่ค้าอันดับแรกและสองของประเทศไทย ต่างถดถอยลงไปก่อให้เกิดผลกระทบต่อการส่งออกสินค้าของไทยโดยรวม อีกทั้งเรื่องของการแข่งขันทางการค้า ที่นับวันยิ่งทวีความรุนแรงเข้มข้นมากขึ้นเรื่อย ๆ รวมไปถึงข้อกีดกันทางการค้าที่มีใช้ภาษี ได้ถูกนำมาใช้กันอย่างกว้างขวาง ประกอบกับนโยบายการค้าระหว่างประเทศภายใต้กรอบขององค์การค้าโลก (World Trade Organization : WTO) ซึ่งเป็นเงื่อนไขและอุปสรรคทางการค้า ทำให้สินค้าไทยไม่สามารถนำปัจจัยด้านราคามาเป็นจุดขายได้อีกต่อไป ถ้าประเทศไทยต้องการที่จะรักษาระดับการส่งออกทั้งปริมาณและมูลค่า การส่งออกไว้ ดังนั้นประเทศไทยจำเป็นต้องจะต้องลดการพึ่งพาตลาดหลัก ๆ เหล่านี้ลง ไม่ว่าจะเป็นประเทศสหรัฐอเมริกา สหภาพยุโรป และประเทศไทยควรที่จะมุ่งเน้นขยายการค้าในส่วนในตลาดใหม่ ๆ ให้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม ไม่ว่าจะเป็นตลาด ตะวันออกกลาง เอเชียใต้ แอฟริกา ลาตินอเมริกา หรือยุโรปตะวันออก เป็นต้น ดังนั้นธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจึงจัดตั้งขึ้นโดยมีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าของโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริมและสนับสนุนการได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ บริการที่รองรับการนำเข้าและการลงทุนใหม่ในส่วนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการส่งออกของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศอันจะส่งผลต่อการขยายฐานการลงทุนของประเทศไทย

ธนาคารจะมุ่งเน้นบริการในส่วนที่ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้ดำเนินงานในปัจจุบัน และเป็นบริการที่ผู้ส่งออกมีความต้องการ เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะทำในสิ่งที่ธนาคารพาณิชย์ให้บริการได้ดีอยู่แล้ว เช่น สินเชื่อระยะยาวเพื่อสนับสนุนการส่งออกสินค้าทุน สินเชื่อสำหรับผู้ส่งออกรายย่อยและรายใหม่ สินเชื่อเพื่อสนับสนุนงานก่อสร้างในต่างประเทศ การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก เป็นต้น นอกจากนี้ยังศึกษาบริการใหม่ ๆ ที่จะเป็นโยบายในการแก้ปัญหา ดุลการค้า ดุลการชำระเงิน เช่น สินเชื่อเพื่อเตรียมการส่งออกที่เป็นเงินสกุลต่างประเทศ และมีนโยบายที่จะขยายบริการเพื่อสนับสนุนผู้ส่งออกที่ออกไปบุกเบิกทำธุรกิจในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดใหม่ของโลก ทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาวเพื่อเพิ่มความมั่นใจให้แก่นักลงทุน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยยังพร้อมที่จะร่วมลงทุนถือ หุ้นในกิจการอีกด้วย การดำเนินการหลายประเภทของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยจัดว่ามีความเสี่ยงสูง แต่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยยังได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายจากรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยระบุไว้ว่าในกรณีที่ธนาคาร ได้รับความเสียหายเนื่องจากการดำเนินธุรกิจตามนโยบายของรัฐบาล หรือ มติคณะรัฐมนตรี หรือกรณีที่ ธนาคารได้รับความเสียหายเนื่องจากการดำเนินธุรกิจรับประกันให้กระทรวงการคลังดำเนินการจัดสรรเงินจากงบประมาณประจำปีเพื่อชดเชยแก่ธนาคารตามจำนวนที่เสียหายนั้น

เนื่องจากธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เป็นสถาบันการเงินระดับชาติที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีการเพิ่มจำนวนสาขาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปัจจุบันนอกจากสำนักงานใหญ่แล้ว ธนาคารยังมีสำนักงานประจำกรมส่งเสริมการส่งออกและมีสาขาทั้งสิ้นจำนวน 7 สาขา คือ สาขาพระราม 4, สาขาประตูน้ำพระอินทร์, สาขาหาดใหญ่, สาขาแหลมฉบัง, สาขาพระราม 2, สาขาสาทร และสาขาบางนา-ตราด กม.3 (ข้อมูล พ.ย.2545 : สำนักกิจการสาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย) ในขณะที่จำนวนพนักงานที่ให้บริการลูกค้ามีอยู่อย่างจำกัด แต่ยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่จนกระทั่งสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ของธนาคารได้ การทำธุรกิจนั้น เป้าหมายหลักคือ ต้องการกำไรสูงสุด มุ่งรายได้ลดต้นทุน ถ้าเป็นธุรกิจการบริการหนทางที่จะนำไปสู่รายได้และกำไรก็คือ ลูกค้านั่นเอง ทำอย่างไรให้ลูกค้าประทับใจ ให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอีกครั้ง และอยู่กับเราตลอดไป จนบางครั้งอาจทำให้มองข้าม ทรัพยากรบุคคล เพราะธุรกิจทุกประเภทจะดำเนินไปสู่ความสำเร็จได้นั้นปัจจัยสำคัญของการทำธุรกิจคือ ทรัพยากรบุคคลนั่นเองและหัวใจของการทำงานก็คือความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งค่อนข้างเป็นสิ่งที่ยากที่จะทำอย่างไรให้พนักงานรักงาน พึงพอใจในการทำงาน และไม่มีอคติกับหัวหน้า ซึ่งถ้าทั้งหมดนี้สามารถทำได้ ก็เท่ากับว่าเรามีการบริหารงานจาก ภายในออกสู่ภายนอก งานที่ออกมาย่อมประสบความสำเร็จตรงตามเป้าหมาย แต่ถ้าเป็นการบริหารงาน แบบภายนอกสู่ภายใน นั่นคือ การบริหารงานโดยที่หัวหน้างานไม่มองถึงพนักงานว่าจะมีความรู้สึกละอย่างไร ก็จะมีช่องว่างต่าง ๆ เกิดขึ้น และทำให้งานออกมาขาดประสิทธิภาพ เช่น เมื่อหัวหน้ามอบหมายงาน ถ้าหากพนักงานไม่มีความรักในงาน บวกกับมีอคติกับหัวหน้า งานที่ออกมาก็จะขาดความสมบูรณ์อย่างแน่นอน การบริหารงานจากภายในสู่ภายนอกที่ทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพ เริ่มจากความพึงพอใจของพนักงานเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน รักที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับงานส่งผลให้พนักงานมีความรู้มีประสิทธิภาพ และมีความสัมพันธ์อันดีต่อหัวหน้าก็จะทำให้เกิดความมุ่งมั่นทำงานเพื่อบริษัทหรือองค์กร คุณภาพของงานที่ออกมาก็จะดีมีประสิทธิภาพ ลูกค้าก็ประทับใจ รายได้ก็กลับเข้ามา รวมไปถึงผลกำไร จะเห็นได้ว่าการบริหารงานบุคคลจึงเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งผลให้พนักงานนั้นสามารถอยู่ร่วมกันได้ด้วยคามสามัคคี มีความทุ่มเทในการทำงานด้วยความเต็มใจและพึงพอใจกับการทำงาน อุปนิสัยส่วนบุคคลก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่จะเป็นแรงผลักดันให้การทำงานของพนักงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ถ้าผู้บริหารไม่สามารถเข้าใจถึงปัจจัยที่จะส่งผลให้เกิดความสำเร็จนั้นก็จะไม่สามารถมอบบทบาทและหน้าที่ที่เหมาะสมแก่พนักงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานอย่างสูงสุด ผู้วิจัยจึงได้มีความสนใจที่จะจัดทำวิจัย เรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางและเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานของธนาคาร ในการวิเคราะห์และวางนโยบายในการบริหารองค์กรเพื่อความก้าวหน้าในการดำเนินธุรกิจในฐานะสถาบันการเงินแห่งชาติต่อไป

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาว่าอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้ง 2 ฝ่าย อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตัวเองให้ได้อยู่เสมอ

3. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ความสำคัญของงานวิจัย

1. เพื่อทราบถึงอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ และจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงาน

2. เพื่อให้องค์กรได้ตระหนักถึงพื้นฐานความพึงพอใจในการทำงาน และอาจนำไปใช้ปรับปรุงอุปนิสัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ขอบเขตการวิจัย

โครงการวิจัยนี้ ผู้วิจัยทำการศึกษาเรื่อง อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ 15 หน่วยงานซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 465 คน (ข้อมูลไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2545 : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ในหน่วยงานต่าง ๆ จำนวน 15 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 465 คน โดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 215 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของ แบบสอบถามจำนวน 10% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 237 คน

ขั้นที่ 1 ใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละหน่วยงานเมื่อ ได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานตามที่ต้องการแล้ว

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษานี้ ได้นิยามศัพท์ เพื่อกำหนดความหมายในการทำความเข้าใจร่วมกัน ดังนี้

ประสิทธิผลในการทำงาน หมายถึง การบรรลุผลของการทำงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมถึงคุณภาพในการทำงานของบุคลากร ซึ่งประกอบด้วย ผลตอบแทน ระยะเวลาในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ผลตอบแทน หมายถึง ผลตอบแทนที่เกิดจากการทำงานในรูปเงินที่ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับ ซึ่งอาจเป็นเงินเดือนหรือรายได้อื่น ๆ มีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย

ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลา นับตั้งแต่ที่พนักงานเข้าทำงานในธนาคารเพื่อ การส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกโดยรวมของพนักงานที่มีต่อการทำงานว่า ชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในการทำงาน เป็นความรู้สึกที่เกิดจากเนื้อหา หรือองค์ประกอบด้านอื่น ๆ

พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เป็นผู้ที่ มี ตำแหน่งงานประจำและทำงานเต็มเวลา เป็นพนักงานระดับสารบรรณจนถึงระดับผู้บริหาร

อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน หมายถึง ส่วนประกอบหนึ่งที่เป็นโครงสร้างในลักษณะ รวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกของพนักงานแตกต่างกันออกไป และส่งผลให้เกิดแนวคิด ต่อความพึงพอใจ ในที่นี้ประกอบด้วย 7 อุปนิสัยคือ

1. **อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ** หมายถึง ความมีอำนาจเป็นของตัวเอง มีอิสระ ในการที่จะเลือกกระทำ หรือไม่กระทำการสิ่งใด ๆ

2. **อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ** หมายถึง การเป็นแนวคิดที่ว่าไม่ว่าเราจะ ทำอะไรจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องใหญ่ ให้นึกถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นปลายทางเสมอ คือตั้งเป้าหมายของตัวเอง แล้วสร้างให้เป็นจริง

3. **อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน** หมายถึง ลักษณะอุปนิสัยที่จัดการกับตัวเองให้มีประสิทธิ ผล

4. **อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย** หมายถึง เป็นกรอบแนวคิดและจิตใจ ที่ แสวงหาผลประโยชน์ร่วมกัน ให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ เป็นไปด้วยความร่วมมือร่วมใจไม่ใชการบังคับ

5. **อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา** หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่มี ความริเริ่มสร้างสรรค์ ประกอบกับสร้างสภาวะการเป็นผู้นำให้เกิดขึ้นกับตนเองมีความเห็นอกเห็นใจเอาใจเขา มาใส่ใจเรา เพื่อพัฒนาความสามารถและการทำงานให้สูงขึ้น

6. **อุปนิสัยประสานพลัง** หมายถึง การรวบรวมข้อดีของอุปนิสัยทั้งหมด เพื่อทำงาน ใหญ่ให้สำเร็จ

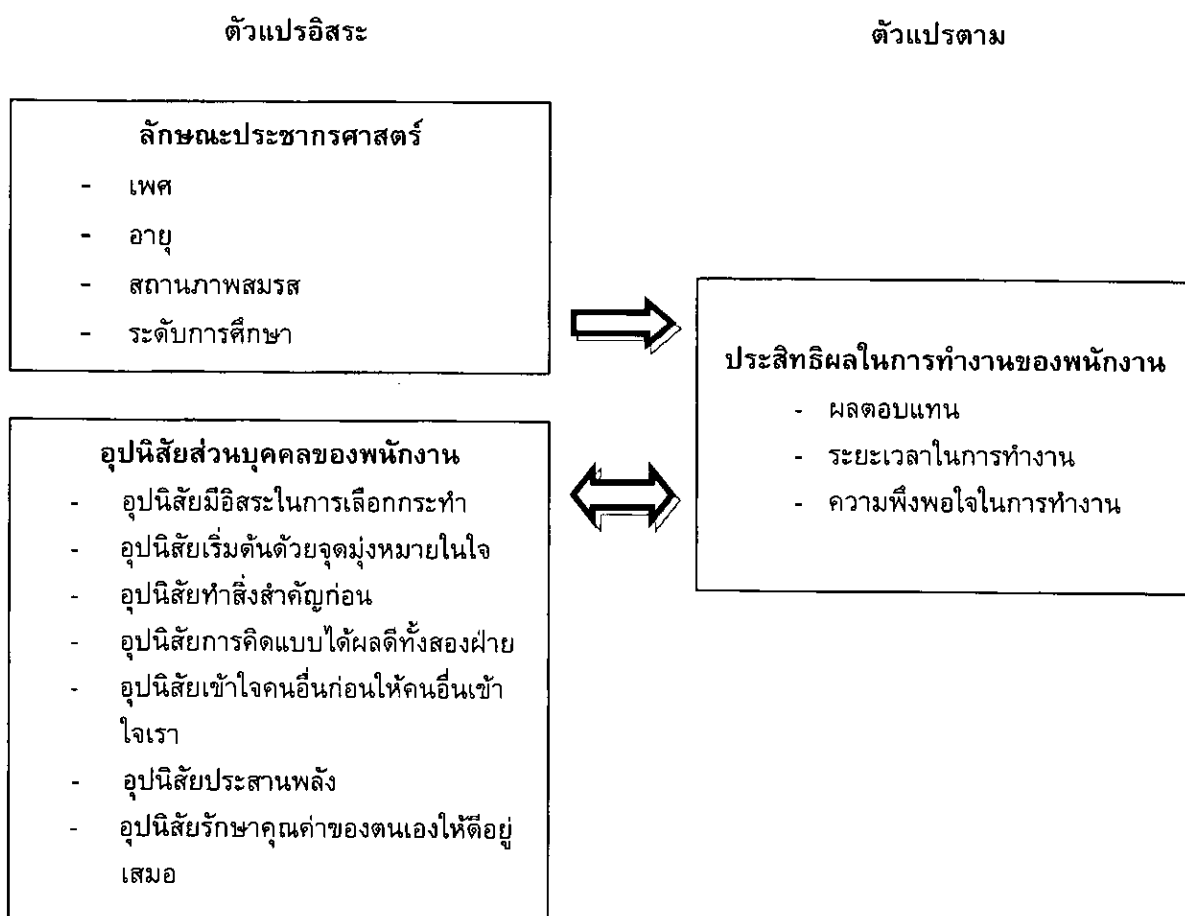
7. **อุปนิสัยรักษาคุณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ** หมายถึงการปรับตัวให้อยู่ในสภาวะ สมดุลเป็นการรักษา และเพิ่มคุณค่าในตนเองให้มากขึ้นเป็นการปรับเปลี่ยนใหม่ ของสิ่งที่มีอยู่ในตัวมนุษย์ 4 อย่าง คือ ร่างกาย จิตวิญญาณ สติปัญญา สังคม และอารมณ์ ให้สามารถนำออกมาใช้ได้อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ฉลาดและสมดุล

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระในการวิจัย (Independent Variables)
 - 1.1 ลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกเป็น
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 สถานภาพสมรส
 - 1.1.4 ระดับการศึกษา
 - 1.2 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่
 - 1.2.1 อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ
 - 1.2.2 อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ
 - 1.2.3 อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน
 - 1.2.4 อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย
 - 1.2.5 อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา
 - 1.2.6 อุปนิสัยประสานพลัง
 - 1.2.7 อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ
2. ตัวแปรตามในการวิจัย (Dependent Variable)
 - 2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่
 - 2.2.1 ผลตอบแทน
 - 2.2.2 ระยะเวลาในการทำงาน
 - 2.2.3 ความพึงพอใจในการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง“อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่” มีกรอบแนวความคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

2. อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของบุคคล
2. ทฤษฎีแรงจูงใจ
3. แนวคิดความต้องการประสบความสำเร็จ
4. 7 อุปนิสัย พัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
7. ประวัติของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของบุคคล

ความต้องการของบุคคลได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์เป็นเวลานานแล้ว โดยพยายามทำความเข้าใจว่าทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนี้ แนวคิดที่อธิบายถึงความต้องการของบุคคล ได้แก่ พวก Hedonism ซึ่งมีความเห็นวามมนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวดและแสวงหาความสุขสบาย (Avoid Pain and Seek Pleasure) อย่างไรก็ตามข้อสังเกตในการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งทีคนนั้น เลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยงการกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจเป็นความสุขสบายของอีกคนหนึ่งได้ เช่น นักมวยพอใจการต่อยซึ่งเรามองว่านั่นเป็นความเจ็บปวด

จากทฤษฎีปัจจัยเดียว (One Factor Theory) ของพวก Hedonism ในเรื่องแรงจูงใจของมนุษย์โดย สัญชาตญาณแรงขับและความต้องการจำเป็น ไม่สามารถอธิบายความต้องการของบุคคลได้ครอบคลุมอย่างไรก็ตาม ความเข้าใจในเรื่องความต้องการของบุคคลเป็นสิ่งจำเป็นที่จะเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเพราะ ความต้องการของบุคคลเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานหรือทำให้มีกำลังใจในการทำงาน

ความต้องการของบุคคล ความต้องการของมนุษย์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไรเกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสำคัญเป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้น ทำให้เกิดความร่วองไวกว้างกระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและ ภายในได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร ความหิวทำให้เราต้องกินอาหารเพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำ เมื่อร่างกายของคนเราขาดน้ำทำให้เรารู้สึกว่าลำคอและ

ปากแห้งผาก เกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่มเพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของคนเรามักจะมีการเสียน้ำ เนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนักทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่นและเป็นผู้ใหญ่ การแสดงถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียม ประเพณี เป็นต้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราจะดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความสมดุลทางร่างกาย อุณหภูมิที่ไม่สูงเกินไปและต่ำเกินไปพอที่ร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดเพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บป่วยเป็นไข้ของร่างกายทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนอื่นมาทำร้ายคนเราก็จะหลีกเลี่ยงหรือต่อสู้ ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากการใช้พลังงานออกแรงในการทำงานเกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย เราจึงต้องการนอนหลับและพักผ่อนเพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหรบของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจเรา อาจจะอดข้าวอดน้ำได้หลายชั่วโมงแต่กลับหายใจได้ไม่นาน

1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำเพราะของเหลือเหล่านี้เป็นพิษกับร่างกาย ทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งอาจทำลายชีวิตได้

คติทางพุทธศาสนาได้กล่าวถึงความต้องการที่เป็นพื้นฐาน ในด้านความต้องการทางวัตถุหรือสิ่งที่มองเห็นได้ ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม และยารักษาโรค

อาหารเป็นสิ่งจำเป็นของมนุษย์ในการดำรงชีพ ในหลักศาสนาพุทธก็ได้กล่าวถึงการสร้างบุญที่สำคัญก็คือ การให้ทานและการบริจาค ส่วนที่อยู่นั้นก็เพื่อให้เราปลอดภัยจากธรรมชาติ ที่อยู่จัดเป็นสวัสดิการ อย่างหนึ่งที่หน่วยงานจัดให้กับพนักงาน เพราะเป็นหลักในด้านความปลอดภัยความมั่นคงในการทำงาน รวมถึงปัจจัยสิ่งอำนวยความสะดวกด้านเครื่องนุ่งห่มมีความจำเป็น เพื่อป้องกันความร้อนจากอุณหภูมิภายนอก รวมทั้งการป้องกันความอาย หน่วยงานหลายแห่งจึงหาเครื่องแบบให้พนักงานเพื่อความประหยัด ความมีระเบียบและแสดงถึงความเป็นส่วนหนึ่งหรือสมาชิกขององค์กรด้วย ปัจจัยสุดท้ายได้แก่ ยารักษาโรค เพราะโดยทั่วไปมนุษย์มีโรคร้ายที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติ การปราศจากโรคจึงเป็นความมั่นคงอย่างหนึ่งของบุคคลในองค์กร องค์กรมีบริการในด้านสวัสดิการการรักษายาบาล

ความต้องการในปัจจัย 4 คือ อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่มและยารักษาโรค เป็นสิ่งที่มองเห็นได้ และสามารถจะจัดหาได้เพื่อสนองความต้องการของบุคคล การบริหารเพื่อสร้างความมั่นคงให้กับองค์กร จึงควรจะได้คำนึงปัจจัยเหล่านี้

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางด้านจิตใจ และสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคม และฐานะทางสังคมของบุคคลรวมทั้งเวลา และโอกาสที่แตกต่างออกไปด้วยลักษณะสำคัญของความต้องการ

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัย ประจำตัวของแต่ละคนสิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อนจึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้บ้าง ที่เราก็ต้องศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไร ต่อไป

2.2.1 ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้แม้ในบุคคลเดียวกัน

2.2.2 ความต้องการนี้มีมากขึ้นเมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าอยู่คนเดียว

2.2.3 ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าพฤติกรรมเปิดเผยจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

2.2.4 ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

2.2.5 ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้บางครั้งก็ปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

ทฤษฎีความต้องการของบุคคล

มีหลายทฤษฎีที่อธิบายความต้องการของบุคคล ทฤษฎีที่น่ามากล่าวมี 4 ทฤษฎีคือ

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของ Maslow
2. ทฤษฎีความต้องการของ Alderfer
3. ทฤษฎีความต้องการของ Murray
4. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ McClelland

1. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs) มาสโลว์ (Maslow 1954) ได้ให้ความเห็นว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะได้ครอบครอง ความต้องการเฉพาะอย่างซึ่งความต้องการนี้ เขาได้ตั้งสมมุติฐานเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลไว้ดังนี้ (Hick.1967)

1.1 บุคคลย่อมมีความต้องการอยู่เสมอและไม่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็เกิดขึ้นอีกไม่มีอันจบสิ้น

1.2 ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอื่น ๆ ต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจึงเป็นสิ่งจูงใจในพฤติกรรมของคนนั้น

1.3 ความต้องการของบุคคลเรียงเป็นลำดับขั้นตอนความสำคัญ เมื่อความต้องการระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะให้ความสนใจกับความต้องการระดับสูงต่อไป

ลำดับความต้องการของบุคคลมี 5 ขั้นตอนตามลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุดเพื่อชีวิตอยู่รอด ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศ อุณหภูมิที่เหมาะสม เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงหาความปลอดภัยจากสิ่งแวดล้อมและความคุ้มครองจากผู้อื่น

3. ความต้องการความรักและการมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของความรู้สึกว่าตนได้รับความรัก และมีส่วนร่วมในการเข้าหมู่พวก

4. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือ เป็นความต้องการให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็นความสำคัญของตน

3. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดในชีวิตของตนเป็นความต้องการ

การที่เกี่ยวกับ การทำงานที่ตนเองชอบหรือต้องการเป็นมากกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้

2. ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Motivaed Need Hierarchy

Theory) แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer 1972) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่าทฤษฎีอีอาร์จี (ERG : Existence -Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลเป็น 3 ประการคือ

2.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ความต้องการทางกายและความต้องการความปลอดภัย

2.2 ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (Relatedness Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่มีมิตรสัมพันธ์กับบุคคลรอบข้างอย่างมีความหมาย

2.3 ความต้องการเจริญก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุด รวมถึงความต้องการได้รับการยกย่องและความสำเร็จในชีวิต

3. ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murray's Manifest Needs Theory) เมอร์เรย์ (Murray 1938) ได้อธิบายว่าความต้องการของบุคคล มีความต้องการหลายอย่างในเวลาเดียวกันก็ได้ ความต้องการของบุคคลมีความสำคัญเกี่ยวกับการทำงานมีอยู่ 4 ประการคือ

3.1 ความต้องการความสำเร็จ หมายถึง ความต้องการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

3.2 ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการมีความสัมพันธ์อันดีกับบุคคลอื่น โดยคำนึงถึงการยอมรับของเพื่อนร่วมงาน

3.3 ความต้องการอิสระ เป็นความต้องการเป็นตัวของตัวเอง

3.4 ความต้องการมีอำนาจ ความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และความต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตน

4. ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของแมคคลีแลนด์ (Mc Clelland's Achievement Motivation Theory) แมคคลีแลนด์ (Mc Clelland 1965) ได้เน้นความต้องการไว้ 3 ประเภทคือ

4.1 ความต้องการประสบความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการมีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา

4.2 ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

4.3 ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลและครอบงำเหนือผู้อื่นจากคติของเราเมื่อไปขอพรจากพระหรือผู้นำถึงซึ่งจะให้พรเป็นกลุ่มที่แสดงถึงความต้องการของบุคคล กล่าวมี 2 กลุ่มคือ

4.3.1 อายุ วรรณะ สุขะ พละ อธิบายได้ดังนี้

4.3.1.1 อายุ ได้แก่การมีอายุยืนไม่แก่เร็วตายเร็ว การมีอายุยืนเป็นความปรารถนาของมนุษย์จึงมีการแสวงหาอายุวัฒนะ มีอายุยืนอย่างมีความสุขพลานามัยที่สมบูรณ์ด้วย

4.3.1.2 วรรณะ เป็นผู้ที่มีความประพฤติดี สดงาม สง่างาม สง่ามีเสน่ห์ต้องตาต้องใจผู้อื่น รวมถึงการมีบุคลิกภาพที่ดี ร่างกายสมบูรณ์ไม่พิการด้วย

4.3.1.3 สุขะ หมายถึงความสุข สุขภาพและสุขใจซึ่งเป็นยอดปรารถนาของทุกคน

4.3.1.4 พละ การมีร่างกายแข็งแรง สมบูรณ์ทำงานได้ไม่เป็นคนเจ็บคนไข้ ดังคำพรที่กล่าว ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ พละในที่นี้รวมถึงพลังทางกายและใจด้วย

4.3.2 ลาภ ยศ สรรเสริญ สุข อธิบายได้ดังนี้

4.3.2.1 ลาภ หมายถึง วัตถุสิ่งของที่ได้รับการรวมถึงแกวแหวนเงินทองตลอดจนถึงบุคคลที่เรารัก ดังที่มีคำกล่าวให้พรว่า ให้เงินทองไหลมาเทมา

4.3.2.2 ยศ หมายถึง ตำแหน่งหน้าที่การงานเกียรติยศฐานะทางการงานของคนในสังคมที่บุคคลนับถือยกย่อง

4.3.2.3 สรรเสริญ หมายถึง การสดุดี กล่าวชมยกย่องความดีของผู้อื่นที่ได้กระทำ เป็นสิ่งที่บุคคลต้องการจะได้ยินได้ฟังและได้เห็นการแสดงออกโดยการกระทำ

4.3.2.4 สุข สุขอยู่ในคำให้พรทั้งสองบท เป็นสิ่งที่คนต้องการให้อยู่ติดตัวตลอดเวลา ทั้งสุขกาย และสุขใจ

ความต้องการของบุคคลต้องได้รับการตอบสนอง

จากงานวิจัยแสดงว่า ความต้องการของบุคคลเมื่อได้รับการตอบสนองก็จะลดความสำคัญลง (Porter 1964) กล่าวคือความต้องการนี้ได้รับการตอบสนองน้อย ก็จะกลายเป็นสิ่งสำคัญที่สุดในขณะเดียวกันความต้องการที่สำคัญที่สุดเมื่อได้รับการตอบสนอง ก็จะลดความสำคัญลงอย่างน้อยชั่วขณะหนึ่งแต่ก็มีข้อยกเว้นเกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization) ซึ่งดูเหมือนว่ายังได้รับการตอบสนองก็ยังมีความสำคัญมากขึ้น ความต้องการนี้แตกต่างจากความต้องการอื่นปรากฏความสำคัญตลอดเวลา (Alderfer 1972) สิ่งที่ทำให้ความต้องการความสำเร็จในชีวิตลดความสำคัญลงก็คือการไม่ได้รับการตอบสนองในระดับต่ำ

ความต้องการในระดับพื้นฐาน เช่น อาหาร น้ำ เงิน สามารถได้รับการตอบสนองจากปัจจัยภายนอก ส่วนความต้องการในระดับจิตใจและสังคม มักต้องได้รับการตอบสนองจากปัจจัยภายในผลที่ได้รับจากปัจจัยต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการหลายชนิดในเวลาเดียวกันได้ (Lawler and Porter 1963 Lawler 1971) ตัวอย่างนี้ได้แก่ผลตอบแทนสามารถตอบสนองความต้องการมีชีวิตและความต้องการความปลอดภัย รวมทั้งความต้องการความยกย่องนับถือจากผู้อื่น เพราะว่าผลตอบแทนในรูปของเงินตราสามารถซื้อและจัดหาปัจจัยต่าง ๆ ได้ การได้รับเงินเดือนสูงก็แสดงฐานะที่สูงของสังคมด้วย หากบุคคลต้องการตอบสนองความต้องการมีชีวิตความต้องการความปลอดภัย ความต้องการยกย่องนับถือผลตอบแทนก็มีความสำคัญสำหรับเขา

จากงานวิจัยหลายชิ้น (Porter & Lawler 1965 Dubin 1956) ได้แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญของความต้องการพื้นฐานมากกว่าผู้จัดการ ความต้องการความสำเร็จในชีวิตมีความสำคัญสำหรับพนักงานทุกระดับ และมีความสำคัญมากขึ้นในพนักงานระดับสูง แต่อย่างไรก็ตามจากรายงานวิจัยแสดงว่า บุคคลเกิดความลำบากใจที่ตอบว่าความต้องการในเรื่องใดสำคัญที่สุด

นอกจากนี้บุคคลที่ได้รับการศึกษาสูงก็มักเน้นความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Porter 1963) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าบุคคลเหล่านี้ไม่เคยประสบกับปัญหาความขาดแคลนปัจจัยพื้นฐานของชีวิตมาก่อนจึงไม่ได้คำนึงถึง

สรุป

การศึกษาความต้องการของบุคคลก็เพื่อจะได้เข้าใจธรรมชาติของมนุษย์ ความต้องการของบุคคลมีทั้งความต้องการทางกายภาพและความต้องการทางจิตใจหรือสังคม ความต้องการอาจแบ่งเป็น ความต้องการภายนอกและความต้องการภายใน ทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ได้กล่าวถึงความต้องการพื้นฐานซึ่งเป็นความต้องการที่ควรได้รับการตอบสนองก่อนไปสู่ความต้องการในระดับสูง อย่างไรก็ตามความต้องการต้องได้รับการตอบสนองจึงจะลดลงอย่างน้อยก็ชั่วระยะเวลาหนึ่ง ความต้องการที่แตกต่างกันของ

บุคคลทำให้การตอบสนองแตกต่างกันไปด้วยความต้องการที่สำคัญของบุคคลหนึ่ง อาจไม่ใช้ความสำคัญของคนหนึ่งก็เป็นได้ ด้วยเหตุนี้องค์การจึงควรพิจารณาถึงคุณลักษณะที่แตกต่างของบุคคลเพื่อให้การตอบสนองได้ถูกต้อง (จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, น.48-55)

2. ทฤษฎีแรงจูงใจ

การที่พนักงานในหน่วยงานใดจะมีความพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรหรือทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจเป็นสำคัญ เพราะแรงจูงใจเป็นสาเหตุของการกระทำหรือพฤติกรรมของมนุษย์ ดังที่นักจิตวิทยากล่าวว่า พฤติกรรมทั้งหลายล้วนแล้วแต่ถูกแรงจูงใจทั้งสิ้น (All behavior is Motivated) แรงจูงใจทำให้เกิดการเริ่มต้นของพฤติกรรม เพิ่มพลังให้พฤติกรรม เหนียวรั้งพฤติกรรมเอาไว้ ควบคุมทิศทางของพฤติกรรม ตลอดจนหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นไว้

ในเรื่องของแรงจูงใจนั้น ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของ “แรงจูงใจ” ไว้หลายอย่างหลายประการ ดังจะขอยกตัวอย่างไว้ดังต่อไปนี้ (แหล่งที่มา :บทคัดย่อ บัณฑิตบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2528, น.17-20)

เดล เอส. บีช (Dale S. Beach) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าคือ “การกระทำที่คนเต็มใจที่จะใช้พลังงานของเขาเพื่อประสบความสำเร็จตามเป้าหมายหรือรางวัลที่จะได้รับ”

เบอร์ตัน จี. แอนเดอร์ส (Burton G. Andress) ได้ให้ความหมายว่า “แรงจูงใจเป็นตัวการที่ทำให้เกิดพลังในพฤติกรรมของมนุษย์”

จอห์น เอส. กิลฟอร์ด และเดวิด อี. เกรย์ (John S. Guilford and David E. Gray) ได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับการจูงใจว่า “การจูงใจคือสิ่งใดก็ตามที่เร้าเร้าช่องทางและเสริมสร้างความปรารถนาในการประกอบกิจกรรมในตัวบุคคล”

เอ็ดวิน บี. ฟลิปโป (Edwin B. Flippo) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่าหมายถึงการกระตุ้นเร้าและการทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมคน อันจะยังผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในเป็นพลังเป็นอาการเร้า หรือเป็นอาการเคลื่อนไหวที่บ่งการหรือเป็นช่องทางให้มีพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้โดยอาจกระตุ้นเร้าและทำให้เกิดอิทธิพลเช่นนั้นด้วยวิธีการเชิงปฏิฐานหรือเชิงบวก เช่น การดำเนินการบังคับให้ทำงานด้วยวิธีการต่าง ๆ เป็นต้น

สมพงษ์ เกษมสิน ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง “ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นประพฤติปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ พฤติกรรมของคนจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีแรงจูงใจ (Motive) และมูลเหตุสำคัญของการจูงใจก็คือ ความต้องการ (needs)”

เจมส์ เอ. เบย์ตัน (James A. Bayton) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า “เป็นแรงผลักดันความมุ่งประสงค์หรือความต้องการต่าง ๆ ซึ่งเป็นการเริ่มต้นของสิ่งที่ตามมาคือ พฤติกรรม”

เดโช สนวนานนท์ ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจว่า หมายถึง “พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละบุคคลที่มีแนวโน้มไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกายอาจจะสมประสงค์ในความสำเร็จอันเกิดจากแรงขับนั้นๆ ได้”

ส่วนประกอบที่คำจำกัดความของแรงจูงใจทั้งหลายมีร่วมกันนั้นมี

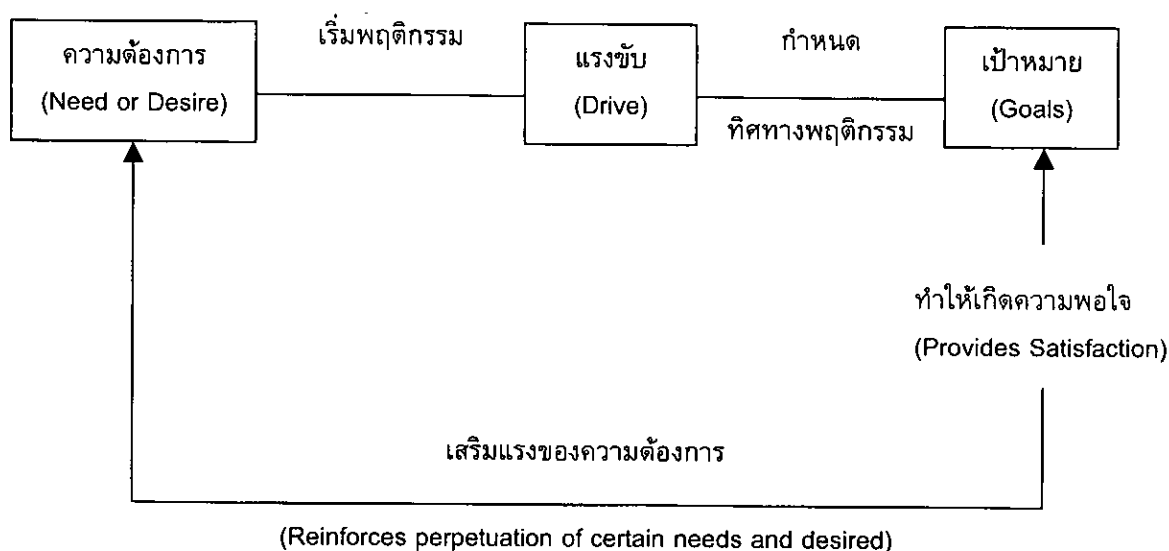
1. ความต้องการภายใน (Internal needs) ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรม
2. แรงขับ (Drive) คือพลังภายในที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมไปสู่ทิศทางใดทิศทางหนึ่งที่แน่นอน

3. เป้าหมาย (Goals) ซึ่งเป็นสิ่งล่อใจ (Incentive) หรือสิ่งตอบแทน (Pay Offs) ที่เสริมแรงความพอใจส่วนบุคคล

การจูงใจในรูปกระบวนการพฤติกรรมของมนุษย์ซึ่ง ฮาโรลด์ เจ. ลีอาวิต (Harold J. Leavitt) กล่าวถึงดังต่อไปนี้ว่าพฤติกรรมของมนุษย์จะเป็นไปได้โดยมีข้อสันนิษฐานเบื้องต้น (Assumptions) 3 ประการที่สัมพันธ์กันอยู่คือ

1. พฤติกรรมจะเกิดขึ้นได้ก็โดยที่ต้องมีสาเหตุมาทำให้เกิด (Behavior is cause)
 2. พฤติกรรมนี้จะเกิดขึ้นโดยที่จะต้องมีความกระตือรือร้นสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากกระตุ้น จะสามารถทำให้เกิด (Behavior is - motivated)
 3. พฤติกรรมที่ทำให้เกิดขึ้นจะเป็นไปโดยมีจุดมุ่งหมายเสมอ (Behavior is goal directive)
- (ปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณี เจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น. 2528 : 17-20)

การจูงใจในลักษณะกระบวนการอาจเขียนเป็นแผนภาพ (Diagram) ได้ดังนี้



ที่มา : George R. Terry and Stephen B. Franklin. *Principles of Management*. 8th.ed (Homewood, Illinois : Richard D. Irwin, Inc.1982) : 299.

ภาพประกอบ 2 แสดงการจูงใจในลักษณะกระบวนการ

สิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

Chester I. Barnard. (1968 : 142-149) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่เป็นเครื่องกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในการทำงานว่าประกอบด้วย

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุประสงค์ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของตอบแทนที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทนชดเชย หรือเป็นรางวัลที่ได้ปฏิบัติให้แก่หน่วยงานหรือองค์การ
2. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal Non-Material Opportunities) หมายถึง โอกาสที่จะมีชื่อเสียง ได้รับเกียรติยศ ได้รับอำนาจพิเศษส่วนตัว หรือโอกาสที่จะได้รับตำแหน่งดี ๆ
3. สิ่งจูงใจที่เกี่ยวกับสภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ
4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Idea Beneficiation) หมายถึง การที่หน่วยงานสนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนและผู้อื่น และการแสดงความภักดีต่อองค์การ
5. ความดึงดูดใจในทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์อันดีที่มีมิตรในหมู่ผู้ร่วมงาน การยกย่องนับถือซึ่งกันและกัน ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงาน
6. การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของผู้ปฏิบัติงาน (Adaptation of conditions to Habitual Methods and Attitudes) หมายถึง การปรับวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถ และให้สอดคล้องกับทัศนคติของแต่ละบุคคล
7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างกว้างขวาง (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลแสดงความคิดเห็น และมีส่วนร่วมในงานทุกชนิดที่หน่วยงานจัดขึ้นช่วยให้มีความรู้สึกที่สำคัญต่อหน่วยงานและมีกำลังใจในการทำงาน
8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The Conditions of Communion) หมายถึง ความพอใจในด้านสังคม หรือความต้องการความมั่นคงทางสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและมั่นคง

(Gilmer, 1967 : 380-384) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ 9 ประการ คือ

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา ทั้งชายและหญิงมักมีความรู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยเป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ความต้องการความมั่นคงนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลที่มีพื้นฐานความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเล็งเห็นความมั่นคงในงานมีความสำคัญสำหรับเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าจะไม่มีความสำคัญมากนัก
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity of Advancement) ได้แก่ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งการงานสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจากความสามารถในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ผู้ชายมีความต้องการในเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิงแต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น
3. สถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ได้แก่ ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบันองค์ประกอบนี้ ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย
4. ค่าจ้าง (Wages) คนงานชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขามากกว่าคนงานหญิง และผู้ทำงานในโรงงานจะเห็นว่าค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ทำงานในหน่วยงานของรัฐ

5. ลักษณะงานที่ทำ (Intrinsic Aspects of the job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานที่ตรงตามความต้องการและความถนัดก็จะเกิดความพึงพอใจ

6. การควบคุมดูแลหรือनिเทศงาน (Supervision) การนิเทศงานมีความสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจต่องานได้ผู้หนึ่งจะมีความรู้สึกไวต่อองค์ประกอบนี้มากกว่าผู้ชาย แต่หากการนิเทศงานไม่ดีอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ย้ายงาน ผู้หนึ่งจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

7. ลักษณะทางสังคม (Social Aspects of the job) คือความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหรือให้สังคมยอมรับถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น องค์ประกอบนี้สัมพันธ์กับอายุและระดับของตำแหน่ง ผู้หนึ่งเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าผู้ชาย

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) ได้แก่ การรับส่งข้อความ คำสั่ง การติดต่อทั้งภายในและภายนอกองค์การ องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง กระบวนการวิธีการทำงานที่ดีไม่ว่าจะเป็นการวางแผน การจัดองค์การ การบริหารบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การควบคุมบังคับบัญชา การประสานงาน และการประเมินผลงานทุกกระบวนการต้องมีการติดต่อสื่อสารเป็นตัวเชื่อม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ แสง สี เสียง อากาศ ชั่วโมง การทำงาน สภาพการทำงานมีความสำคัญสำหรับผู้หนึ่งมากกว่าผู้ชาย

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิซเบิร์ก (Two-factor Theory)

เป็นทฤษฎีการจูงใจของ เฮิซเบิร์ก (Frederick Herzberg) หรือที่เรียกกันว่า Motivation – Hygiene Theory หรือ M – H Theory หรือ Two – Factor Theory of Motivation และ Dual Factor Theory นั้น เป็นผลจากการศึกษาของเฮิซเบิร์กที่ได้ศึกษาความต้องการของบุคคลตามลำดับขั้น ตามที่มาสโลว์ได้เสนอไว้โดย เฮิซเบิร์กได้ศึกษาเฉพาะเจาะจงลงไป คือจะควบคุมปัจจัยที่จะทำให้คนมีความพอใจในการทำงานที่ทำได้ เฮิซเบิร์กได้ค้นคว้าเพื่อสร้างทฤษฎีโดยสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คนจาก 11 อุตสาหกรรมในพิทต์เบิร์ก เพนซิลวาเนียแล้วทำเป็นผลงานวิจัยขึ้นมา มีสาระสำคัญคือ

1. จะมีปัจจัยบางอย่างเกี่ยวกับงาน ซึ่งจะทำให้คนไม่พอใจในงานที่ทำ ถ้าหากสิ่งเหล่านี้ไม่มีอยู่ในการทำงาน แต่สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นสิ่งที่จูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นอีก เฮิซเบิร์ก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า Maintenance Factors หรือ Hygiene Factor เป็นปัจจัยที่ใช้บำรุงรักษาจิตใจปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

- 1.1 นโยบาย และการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration)
- 1.2 การบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.3 ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Inter Personal Relations)
- 1.4 เงินเดือน (Salary)
- 1.5 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions)

2. จะมีปัจจัยเกี่ยวกับงานบางอย่าง ซึ่งถ้าหากว่ามีปัจจัยที่ว่ามีอยู่จะเป็นสิ่งจูงใจหรือทำให้เกิดความพอใจในการทำงานเป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตามถ้าหากไม่มีสิ่งเหล่านี้เฮิซเบิร์ก เรียกว่า Motivator Factors เป็นปัจจัยที่จูงใจ ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นที่จะนำมาใช้จูงใจให้คนปฏิบัติงานให้ดีขึ้น ปัจจัยเหล่านี้ คือ

2.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติงานหรือทำอะไรได้สำเร็จก็จะมีความรู้สึกภาคภูมิใจว่าได้ทำงานสำเร็จ ซึ่งจะทำให้มีความพอใจในการปฏิบัติงานนั้น

2.2 การยอมรับนับถือ (Recognition) กล่าวคือ เมื่อบุคคลได้รับการยอมรับนับถือก็จะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.3 ความก้าวหน้า (Advancement) ความก้าวหน้าอาจจะมีหลายอย่างเช่นความก้าวหน้าในด้านหน้าที่การงาน และเงินเดือน ซึ่งเมื่อบุคคลได้รับความก้าวหน้า ก็เท่ากับได้รับการตอบสนองความต้องการความต้องการของบุคคล

2.4 ลักษณะของงาน (The work itself) กล่าวคือ ลักษณะงานจะเป็นสิ่งที่ดึงดูดใจบุคคลได้ ถ้าผู้บริหาร หรือหัวหน้างานได้ใช้ให้เป็นการจูงใจ เช่น การใช้เทคนิคในการมอบหมายงาน ให้งานโดยตรงกับความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน หรือไม่มีปริมาณมากเกินไป รวมทั้งการมอบหมายงานอย่างเป็นธรรม

2.5 ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวคือ บุคคลจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับผิดชอบที่เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่หากบุคคลได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานแล้ว จะทำให้มีความรักงาน และมีความพึงพอใจในงานอย่างยิ่งขึ้น

โดยสรุป การศึกษาของเฮิซเบิร์ก ที่เรียกว่า Hygiene Factors หรือปัจจัยสุขอนามัยนั้นจะช่วยป้องกันให้คนงานไม่เกิดความไม่พอใจในการทำงานส่วน Motivator Factors หรือปัจจัยในการจูงใจนั้น จะทำให้คนงานมีความสุขหรือมีความพอใจในการปฏิบัติงานที่ปฏิบัติอยู่ ทฤษฎีของเฮิซเบิร์กได้ชี้ให้เห็นว่าผู้บริหารจะต้องมีทัศนคติเกี่ยวกับงานของผู้ใต้บังคับบัญชา 2 ประการ คือ สิ่งที่ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีความสุข และสิ่งที่ทำให้เขาไม่มีความสุขในการทำงาน แต่เดิมนั้นการจูงใจมักจะถือว่า สิ่งจูงใจทางด้านการเงิน (Money incentive) การปรับปรุงในเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและสภาพแวดล้อมในการทำงานจะนำไปสู่การเพิ่มผลผลิต การขาดงานและการออกจากงานจะน้อยลง ซึ่งเป็นสมมติฐานที่ไม่ถูกต้อง แท้ที่จริงแล้ว ปัจจัยเหล่านี้เป็นเพียงปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำ และไม่ให้เกิดปัญหาเท่านั้นเอง มิได้เป็นตัวจูงใจให้คนทำงานจะอยู่ที่ปัจจัยจูงใจ หรือที่เฮิซเบิร์ก เรียกว่า Motivator Factors ต่างหากที่จะเป็นตัวจูงใจให้เกิดการเพิ่มผลผลิตของพนักงาน

ตาราง 1 แสดงทฤษฎีสองปัจจัย

ทฤษฎีสองปัจจัย	
ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยสภาพแวดล้อม (Hygiene Factors)	ปัจจัยจูงใจในงาน (Motivator factors)
คือ ขอบเขตสิ่งแวดล้อมของงาน Job Context เป็นปัจจัยจำเป็น - ค่าตอบแทนและประโยชน์เกื้อกูล - การตรวจสอบงานหรือनिเทศงาน - ความมั่นคง - สภาพงาน - ชั่วโมงการทำงาน ● ชั่วโมงการทำงาน ● ค่าตอบแทนและสวัสดิการ ● สิ่งแวดล้อมของที่ทำงาน อากาศ แสง เสียง อุปกรณ์การอำนวยความสะดวก ● วันหยุด วันลา ● การรักษาพยาบาล เป็นต้น - นโยบายของฝ่ายบริหารและรูปแบบการบังคับบัญชา	เกี่ยวข้องกับเนื้อหาเป็นความพอใจ “Job Content” ได้แก่ - งานที่มีความหมายสำคัญต่อพนักงาน - ความรู้สึกที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน - มีความรับผิดชอบมากขึ้น - มีโอกาสเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานและการอาชีพ - ได้รับการยอมรับว่ามีผลงานดีมีประโยชน์

นักทฤษฎีทางการจัดการชื่อ เฮิซเบิร์ก ผู้นี้พยายามอธิบายเรื่องการจูงใจคนในข้อแตกต่างที่น่าสนใจคือ ได้แนะนำให้ทำความเข้าใจว่าปัจจัยจูงใจมี 2 ประเภทที่ใช้จูงใจพนักงานชุดแรกหรือประเภทแรกเรียกว่า “ปัจจัยสุขอนามัย” ปัจจัยกลุ่มนี้หมายถึงเงินเดือน การบริหารงาน การตรวจสอบควบคุมงานและสภาพการทำงาน เช่นพนักงานทุกคนย่อมหวังเงินเดือนที่เป็นธรรม กิจการหรือบริษัทก็ควรบริหารงานให้เหมาะสม ส่วนสภาพงานก็ต้องเป็นที่พอใจแก่พนักงาน เมื่อองค์การให้ปัจจัยเหล่านี้ขาดหายไปเมื่อใดพนักงานจะไม่พอใจและแล้วผลผลิตจะลดต่ำลงปัจจัยประเภทที่สอง ถือว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง ได้แก่ความพอใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement) งานที่ท้าทายความสามารถ ความรับผิดชอบ ความเจริญก้าวหน้าของกิจการและหน้าที่การงาน สิ่งจูงใจเหล่านี้เป็นปัจจัยที่สร้างความพอใจในงาน (Job Content) ส่วนปัจจัยสุขอนามัยสร้างสิ่งแวดล้อมของงาน (Job Context) แต่ทั้ง 2 ประเภท นี้จะขาดหายไปไม่ได้ มิฉะนั้นพนักงานจะไม่พอใจ เกียจคร้านและขาดความสนใจในงาน ทำให้เกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจ

เฮิซเบิร์ก สังเกตเห็นว่า หลายบริษัทมีผู้จัดการที่พยายามจะปรับปรุงปัจจัยสุขอนามัยโดยหวังว่าพนักงานจะได้รับการจูงใจให้ทำงานได้มากขึ้นแต่กลับผิดหวัง จึงขอแนะนำให้ใช้ปัจจัยจูงใจที่แท้จริงจะดีกว่า เพราะจะได้รับการตอบสนองจากพนักงานเป็นเชิงบวก นอกจากนี้ เฮิซเบิร์ก ยังได้แนะนำวิธีปรุงงาน (Job

enrichment) การเพิ่มขยายงาน (Job enlargement) และการหมุนเวียนสลับเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Job rotation) ซึ่งมีความคล้ายกันแต่ไม่เหมือนกันดังนี้

1. การปรับปรุงงาน (Job enrichment) เป็นวิธีการสร้างงานให้ท้าทายมากขึ้น โดยใช้พนักงานเข้ามามีส่วนร่วมและมีอิสระในการทำงานมากกว่าเดิม ซึ่งจะให้ความรู้สึกพอใจในความสำเร็จของงานและพอใจในงานมากขึ้นด้วยลักษณะของการปรับปรุงงานเป็นการเพิ่มภาระงาน (Tasks) ให้กับพนักงานในแนวดิ่ง (Vertical) เช่น มอบหมายงานบางอย่าง ซึ่งผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่าเขาเคยทำอยู่ให้ทำ เป็นต้น

2. การเพิ่มขยายงาน (Job enlargement) เป็นการเพิ่มขยายงานในทางระนาบ (Horizontal extension) โดยให้พนักงานอื่นที่เหมือนกันหรือคล้าย ๆ กันมากกว่าเดิม ทำให้เกิดความรับผิดชอบสูงขึ้นและพัฒนาความสามารถในการทำงานของพวกเขาให้สูงขึ้นด้วย

3. การหมุนเวียนสลับเปลี่ยนตำแหน่งงาน (Job rotation) เป็นการสลับเปลี่ยนภาระงานระหว่างพนักงาน เพราะวิธีการนี้เป็นการเพิ่มความหลากหลายแต่ทำลายการทำงานได้เพียงอย่างเดียว (Adds variety, breaks monotony) ทำให้พนักงานมีโอกาสเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ในการทำงาน เข้าใจมิติใหม่ ๆ ของงานอย่างเดียวกันและสามารถใช้งานแทนกันได้

การบริหารองค์การธุรกิจอุตสาหกรรมในประเทศไทย เฉพาะเรื่องการจูงใจโดยจะใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิรซเบิร์ก ในลักษณะผสมผสานหรือนำมาใช้โดยตรงนั้น ควรคำนึงถึงทัศนคติต่อการงานอาชีพ วัฒนธรรมในการทำงานและค่านิยมของคนไทยที่มีต่อการที่พวกเขาสังกัดอยู่และต่องานที่พวกเขาทำอีกด้วย เช่น จากอาชีพไทยยามเป็นพนักงานรักษาความปลอดภัย จากพนักงานขับรถบรรทุก 10 ล้อ เป็น พชร.ปอพ. เป็นต้น หรือ การเปลี่ยนงานจากพนักงานธนาคารไปเป็นพนักงานของบริษัทเงินทุนและหลักทรัพย์ การออกจากข้าราชการไปเป็นพนักงานบริษัท เรื่องเหล่านี้จะเป็นตัวจูงใจให้พวกเขาออกจากงานที่ทำอยู่และอะไรเป็นสิ่งจูงใจจะ让他们ทำงานอยู่กับเราได้นาน ๆ อย่างมีความสุข (องค์การและการจัดการ. : 254-258)

3. แนวคิดการต้องการประสพผลสำเร็จ

McClelland (อ้างถึงใน ธงชัย. 2537 : 392-393) เชื่อว่าโดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือการต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่น ๆ นั้น ต่างก็เกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตามโดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตดิ้นรนหาสิ่งต่าง ๆ มาคล้ายกัน จึงต่างมีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่าง ๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็เรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็แต่เฉพาะขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิด จะมีดังนี้คือ

ความต้องการด้านความสำเร็จ (Achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสพผลสำเร็จสูงโดยมากมักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูง คนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้ได้ผลดีด้วยตนเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำให้งานนั้น ๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ตัวเองได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงรางวัล หรือผลประโยชน์ที่จะได้จากการทำงานนั้น คนพวกนี้จะมีบุคลิกลักษณะเด่น 3 ประการ คือ (1) จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย (2) ต้องการจะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ (3) คนอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้อื่นไม่ได้ รวมทั้งการไม่ชอบทำงานประเภทที่ขึ้นกับโชคหรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้ จุดมุ่ง

หมายของคนเหล่านี้คือ ต้องการทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะโดยมีขอบเขตแจ้งชัด แต่จะไม่นิยมทำงานที่ต้องขึ้นกับโอกาสที่เอาแน่นอนไม่ได้ หรือที่ต้องขึ้นกับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (power) คือ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่นและจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่ออำนาจควบคุมเหนือต่อทรัพย์สิน สิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะพยายามมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งต่างจะเฝ้าหาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่ คนกลุ่มนี้จะรู้สึกมีแรงจูงใจสูงถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่าง ๆ ที่จะเพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะที่มีความต้องการด้านอำนาจนี้ จะมีดังนี้ คือ (1) นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร (2) เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ (3) พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร (4) เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใดๆ

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) คือ การให้น้ำหนักความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีน้ำใจตอบแทนจากคนอื่น ๆ ด้วยเหตุนี้คนที่มีความต้องการทางสายสัมพันธ์มากจึงมักจะแสดงออกโดยการหวังหรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่น และจะพยายามทำตนเป็นคนจริงใจพยายามเข้าใจความรู้สึกของฝ่ายอื่น ๆ ให้มาก ดังนั้นคนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ การหวังจะได้รู้จักและมีโอกาสสื่อความกับผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลา

4. 7 อุปนิสัย พัฒนาผู้มีประสิทธิภาพสูง (7 HABITS OF HIGHLY EFFECTIVE PEOPLE)

โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมของเราประกอบด้วยอุปนิสัยต่าง ๆ ในตัวเรา ความคิดจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติ และเมื่อปฏิบัติเป็นกิจจะกลายเป็นอุปนิสัย เมื่อมีอุปนิสัยก็จะกลายเป็นคุณลักษณะ และในที่สุดจะกลายเป็นวิถีชีวิตอุปนิสัยเป็นปัจจัยสำคัญต่อชีวิต เพราะมันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตลอดเวลาจนเกือบไม่รู้สึกรู้สีกตัวอุปนิสัยของเราปรากฏให้เห็นตลอดเวลา แสดงให้เห็นพฤติกรรมของเราว่าเป็นคนมีประสิทธิผลหรือไร้ประสิทธิผลจึงทำให้เกิดหลักการและแนวคิดของ อุปนิสัยทั้ง 7 พัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพดังนี้

1. Be Proactive (ต้องเป็นฝ่ายเริ่มก่อน) โดยปกติคนเรามีอำนาจเป็นของตนเอง มีอิสระที่จะตัดสินใจเลือกตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ ได้เช่นเพื่อนร่วมงานทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ทำให้เรารู้สึกไม่พอใจ (สิ่งเร้า) เราจะโกรธหรือไม่เพื่อนร่วมงานหรือไม่ (การตอบสนอง) คำตอบก็ขึ้นอยู่กับตัวเรา (อิสระที่จะเลือกตามค่านิยม) เพราะ Proactive จะคิดว่า **ฉันชอบพฤติกรรมของฉันและทางที่ฉันเลือกในชีวิตของฉัน**

ถ้าเราเลือกที่จะโกรธ ก็จะพ่วงด้วยอารมณ์เสีย มีผลกระทบไปถึงงานอื่นๆด้วย เป็นการที่ให้ความสำคัญกับการตอบสนองหรือวิตกกังวลกับเงื่อนไขต่างๆ ซึ่งไม่ได้อยู่ในความควบคุมของเรา (Circle of Concern) นั่นก็คือเพื่อนร่วมงาน แต่ถ้าเราเลือกที่จะไม่โกรธ จะเป็นการที่เราให้ความสำคัญกับ สิ่งที่ตัวเองสามารถควบคุมได้ (Circle of Influence) ซึ่งก็คือตัวเรานั้นเอง ถ้าทำได้ถือว่าเราได้ใช้พลังงานไปในทางที่ถูกต้อง เราเริ่มคิดเป็นลักษณะของคนแบบ Be Proactive แล้ว

ส่วนลักษณะที่ตรงกันข้ามกับ Be Proactive ก็คือลักษณะแบบ Reactive ซึ่งคนเราจะใช้กันน้อยมาก คนที่มีลักษณะแบบ Reactive จะเป็นคนที่ยอมให้อิทธิพลภายนอก เช่นอารมณ์ความรู้สึก หรือสภาวะการณ์มาควบคุมการตอบสนองของเรา คนที่มีลักษณะที่ตรงกันข้ามกับ Be Proactive จะดำเนินทัศนคติ และพฤติกรรมของตัวเองในสิ่งที่ควบคุมไม่ได้ (Circle of Concern) และบ่อยครั้งที่ทำให้คนเหล่านั้นอ้างถึง พ่อ แม่

ปู่ ย่า ตา ยาย ว่า “ฉันเป็นคนอารมณ์เสื่อง่ายแบบแม่ของฉัน” อ้างถึงการได้รับการอบรมเลี้ยงดูว่า “ฉันได้รับการเลี้ยงดูแบบช่วยเหลือตัวเองในเรื่องความเป็นอยู่” และการอ้างถึงสิ่งแวดล้อม “ที่ฉันไม่ได้เลื่อนตำแหน่งก็เพราะหัวหน้างานของฉัน”

คนที่มีการฝึกฝนอุปนิสัย Be Proactive อยู่เสมอจะมีอิสระที่จะเลือกการกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมใด ๆ ได้โดยปราศจากอิทธิพลภายนอกมาบีบบังคับ และมีแนวโน้มที่จะขยาย Circle of Influence ออกไปให้เหลือ Circle of Concern น้อยที่สุด ดังนั้นเราจะมุ่งเน้นสิ่งที่ตัวเองควบคุมได้ (Circle of Influence) นั่นคือเราต้องเป็นคนที่มีจิตตนเอง โดยการตรวจสอบความคิด อารมณ์ และพฤติกรรมของตนเองอยู่เสมอ มีจินตนาการ โดยการสามารถมองการณ์ไกลกว่าความเป็นจริงในปัจจุบัน มีสติว่าอะไรถูก อะไรผิด และทำสิ่งต่างๆ โดยอิสระปราศจากอิทธิพลภายนอก

2. Begin with the End in Mind (เริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ) มีพื้นฐานอยู่บนหลักการความเป็นผู้นำ ซึ่งหมายถึงเป็นผู้นำคือการสร้างครั้งแรก ความเป็นผู้นำไม่เหมือนกับการจัดการ การจัดการคือการสร้างครั้งที่ 2 และ Habits นี่คือนิยามความคิดที่ว่าไม่ว่าเราจะทำอะไรไม่ว่าเรื่องนั้นจะเป็นเรื่องเล็กหรือใหญ่ให้นึกถึงผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้นปลายทางเสมอโดยผู้ที่จะเป็น Proactive นั้นจะเป็นผู้ที่ตั้งเป้าหมายของตัวเองและสร้างมันให้เป็นจริงแล้ว

2.1 First Creation (การสร้างครั้งที่หนึ่ง) คือ การคิดและวางแผนในใจถึงผลที่จะต้องได้รับ

2.2 Second Creation (การสร้างครั้งที่สอง) คือ เป็นการปฏิบัติให้เกิดผลที่จะต้องได้รับสิ่งที่สำคัญที่สุดของอุปนิสัยที่ 2 ก็คือการเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ ซึ่งจะเป็นการสร้างทางจิตใจ การวางแผนการออกแบบ การวางโครงสร้างสำหรับสิ่งที่เราต้องการจะเป็นหรืออยากได้ ประกอบกับเราต้องมี “ศูนย์กลางของชีวิต” (Life Center) เพื่อเป็นแรงผลักดันทางเลือกที่เราเลือก ซึ่งศูนย์กลางของชีวิตที่พูดถึงนี้ก็คือ “หลักการ” เพราะหลักการเป็นหลักของอุดมคติ และทำให้เราสามารถแสวงหาทางเลือกที่ดีที่สุด ผ่านการตัดสินใจ โดยมีจิตสำนึกอยู่ตลอดเวลา แล้วเราจะทราบได้อย่างไรว่าเรามี “หลักการเป็นศูนย์กลางนั้นพยายามที่จะ

2.2.1 ออกห่างจากอารมณ์สถานการณ์ และจากองค์ประกอบอื่นๆ ที่มีผลต่อสถานการณ์ดังกล่าว

2.2.2 เลือกปฏิบัติตัวแบบ Proactive หลังจากประเมินทางเลือกต่างๆ แล้ว เมื่อเราทราบความต้องการของเราแล้ว เราก็สามารถกำหนดเป้าหมายได้ เช่นเราต้องการลดน้ำหนัก เราก็สามารถกำหนดจำนวนน้ำหนักที่ต้องการจะลดได้ว่าจะให้ลดลงกี่กิโลกรัม หลังจากนั้นแล้วเราจะต้องกำหนด Personal Mission Statement จะเป็นการตอบคำถามดังต่อไปนี้เรามีชีวิตอยู่เพื่ออะไร มีความหมายและคุณค่าอย่างเช่นเป็นการตรวจสอบชีวิตส่วนตัว ชีวิตในสังคมและลึกลงไปในจิตใจ เราดำเนินชีวิตอยู่บนหลักการและค่านิยม ซึ่งทำให้วิสัยทัศน์เป็นความจริง ประโยชน์ของปณิธานส่วนบุคคล

1. ช่วยท่านตรวจทานความคิดและความรู้สึกที่อยู่ลึกที่สุดในจิตใจของท่าน
2. ให้ความกระจ่างว่าอะไรคือสิ่งสำคัญสำหรับท่าน
3. ขยายมุมมองของตัวเอง
4. ปลุกฝังคุณค่าและเป้าหมายชีวิตที่กำหนดด้วยตัวเองลงไป
5. ให้ทิศทางความผูกพันตามค่านิยม

6. ช่วยให้คุณมีความก้าวหน้าไปสู่เป้าหมายระยะยาวทุกวัน(เมื่อมีการเชื่อมโยงเข้าสู่แผนงานประจำวันและสัปดาห์)

7. ทำให้เกิดการสร้างครั้งที่1หรือการสร้างจิตใจของผลที่ท่านประสงค์จะได้รับสำหรับชีวิตของท่าน

2.3 Put First Thing First (ทำสิ่งที่สำคัญก่อน) คือหลักการที่จัดการกับตัวเอง อุปนิสัยที่3 จะให้ผลดีกับตัวคุณเอง เป็นภาคปฏิบัติที่ทำให้อุปนิสัยที่ 1 และอุปนิสัยที่ 2 มีความสมบูรณ์ โดยที่อุปนิสัยที่ 1 คือคุณเป็นผู้สร้าง คุณต้องรับผิดชอบในสิ่งที่เกิดขึ้น มีพื้นฐานมาจากคุณสมบัติประจำของมนุษย์ 4 อย่างคือ จินตนาการ จิตสำนึก ต้องการเป็นอิสระ และรับรู้ตนเอง ความสามารถทั้ง 4 ทำให้คุณพูดกับตัวเองได้ว่า พฤติกรรมต่างๆที่ผมแสดงออกมาขณะที่เกิดสภาพแวดล้อมที่ผมอยู่สมัยตอนเป็นเด็ก ถ้าผมไม่ชอบพฤติกรรมแบบนี้ ผมก็สามารถเปลี่ยนแปลงมันได้ อุปนิสัยที่ 2 เป็นการสร้างครั้งแรกเป็นผลงานที่เกิดจากใจเกิดมาจากใช้จินตนาการ จิตสำนึก ความคิด และคุณธรรมที่มีอยู่ พร้อมจะทำให้มันสมบูรณ์ขึ้น มันเป็นการติดต่อกับกรอบความคิด คุณค่า และวิสัยทัศน์ต่างๆ ที่ฝังลึกอยู่ในตัวเรา ทำให้เรารู้ว่าเป็นอะไรได้บ้าง อุปนิสัยที่ 3 เป็นการสร้างที่สอง เป็นการทำให้สิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นเป็นวัตถุและสำเร็จลงได้ตามที่ต้องการ และเป็นผลลัพธ์ต่อเนื่องมาจาก อุปนิสัยที่ 1 และ 2 เป็นการทำงานของความต้องการเป็นอิสระ ให้กลายเป็นศูนย์รวมอยู่ที่หลักการ มันเป็นเรื่องของการทำงาน ที่เกิดขึ้นทุกนาทีทุกวัน อุปนิสัยที่ 1 และ 2 เป็นคุณสมบัติเบื้องต้นที่จำเป็นของอุปนิสัยที่ 3 คุณไม่มีวันกลายเป็นศูนย์รวมที่หลักการได้ ถ้าไม่เข้าใจแนวคิดเรื่องกรอบความคิด การเปลี่ยนกรอบความคิดใหม่ และนำมาปรับให้เข้ากับหลักการ และคุณไม่มีวันเป็นศูนย์รวมที่หลักการได้ถ้าไม่มีวิสัยทัศน์ อุปนิสัยที่ 3 คือการบริหารตนเองให้มีประสิทธิภาพ โปรดจำไว้ว่าการจัดการแตกต่างจากการเป็นผู้นำอย่างชัดเจน ผู้นำเกี่ยวข้องกับเรื่องที่เป็นกิจกรรมเกี่ยวกับสมองด้านขวาอันทรงพลัง อยู่บนพื้นฐานของปรัชญา การจัดการเป็นตัวกำหนดคุณภาพและความเป็นไปได้ในการสร้างครั้งที่ 2 การจัดการเป็นเรื่องแยกแยะรายละเอียด ทำการวิเคราะห์ จัดระเบียบ ดูแลปัญหาใดปัญหาหนึ่งโดยตรง เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาและเป็นงานของสมองด้านซ้าย คำจำกัดความของคุณที่มีประสิทธิภาพ “ จัดการด้วยสมองด้านซ้าย เป็นผู้นำด้วยสมองด้านขวา”

การจัดการตนเองให้มีประสิทธิภาพคือ

1. **อำนาจความต้องการอิสระ** เป็นความสามารถที่ทำให้เกิดการตัดสินใจและเลือกทำในสิ่งที่สอดคล้องกันมันสามารถเป็นฝ่ายที่เริ่มต้นทำก่อนมากกว่าเป็นผู้ถูกกระทำ ระดับความพัฒนาจะถูกตรวจสอบโดยความซื่อตรง (Integrity) ของแต่ละคน ความซื่อตรงในที่นี้หมายถึง สิ่งมีค่าขนาดไหน มันคือความสามารถที่จะให้และรักษาสัญญาที่ทำไว้ ทำให้เป็นคำพูดเป็นความจริงคือเดินพร้อมกับพูดไปด้วย มันเป็นเกียรติของตนเอง เป็นรากฐานที่สำคัญที่สุดของอุปนิสัยที่ดี เป็นหัวใจของอุปนิสัยฝ่ายเริ่มต้นทำก่อน การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพคือ การทำตามลำดับความสำคัญ (Putting first things first) ในขณะที่ผู้นำเป็นคนตัดสินใจว่า สิ่งไหนต้องทำก่อน ผู้จัดการก็คือ คนที่นำมันมาไว้เป็นลำดับแรกของการทำงานในทุกวันและทุกเวลา การบริหารคือการจัดระเบียบวินัยเพื่อทำสิ่งต่างๆให้สำเร็จ

2. **การบริหารเวลา** การบริหารเวลาแต่ละยุคที่สร้างขึ้นมาก่อนหน้านั้นแต่ละครั้งได้นำเราไปสู่การควบคุมตัวเองที่ดีขึ้นการบริหารเวลาความสำคัญไม่ได้อยู่ที่การจัดการเวลาแต่อยู่ที่การจัดการกับตัวเอง

3. **การมอบหมายงานแบบห่วงผลลัพธ์** โดยผลลัพธ์ที่ต้องการคือ สร้างเป้าหมายที่ชัดเจนเพื่อที่จะเข้าใจร่วมกันว่า ต้องการประสบความสำเร็จอย่างไร และมีแนวทางกำหนดเงื่อนไขว่าแต่ละคนต้องทำอะไรบ้าง ต้องพยายามกำหนดเงื่อนไขให้น้อยที่สุดเพื่อหลีกเลี่ยงการมอบหมายวิธีการทำงาน กำหนดทรัพยากรที่

ใช้ กำหนดแรงงาน การเงิน เทคนิคการทำงาน หรือผังการทำงาน เกณฑ์วัดความสำเร็จ ตั้งมาตรฐานการทำงานเพื่อใช้ในการประเมิน ผลจากการกระทำ กำหนดให้ชัดเจนว่าเกิดอะไรขึ้นทั้งแง่ดีและไม่ดี ซึ่งเป็นผลมาจากการประเมิน

2.4 Think Win-Win (คิดแบบชัชชนะ) แนวคิดแบบชนะ/ชนะ ไม่ถือเป็นเทคนิคอย่างหนึ่ง แต่มันเป็นปรัชญาโดยรวมที่มนุษย์ปฏิบัติต่อกัน จริงๆแล้วมันเป็นเพียงหนึ่งในหกของกรอบของกรอบความคิดที่มนุษย์ปฏิบัติต่อกันเท่านั้น กรอบความคิดที่เหลือคือ ชนะ / แพ้ แพ้ / ชนะ แพ้ / แพ้ ชนะ และชนะ อย่างเดียว หรือไม่มีการตกลงใดๆ

2.4.1 ชนะ / ชนะ เป็นกรอบความคิดและจิตใจที่แสวงหาประโยชน์ร่วมกัน หมายความว่าข้อตกลงหรือการแก้ปัญหาต่างๆเพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับประโยชน์ สร้างความพอใจด้วยวิธีแก้ปัญหาแบบที่จบลงด้วยชัยชนะของทุกฝ่าย เป็นไปด้วยความร่วมมือร่วมใจไม่ใช่เป็นการบังคับ เป็นลักษณะการคิดแบบผู้นำ ที่ต้องอาศัยความแตกต่างของแต่ละบุคคลต้องตระหนักถึงผลประโยชน์ร่วมกัน

2.4.2 ชนะ / แพ้ ในแง่ของการเป็นผู้นำแล้ว คือวิถีทางของอำนาจค่านิยม คุณรู้จักรูปแบบนี้มาตั้งแต่เกิด แห่งแรกที่มีอิทธิพลมากคือที่บ้าน

2.4.3 แพ้ / ชนะ รูปแบบนี้แย่กว่าชนะแพ้เพราะไม่มีมาตรฐานไม่ต้องการอะไร ไม่มี ความคาดหวัง ไม่มีวิสัยทัศน์ โดยปกติคนพวกนี้ชอบให้เรื่องราวสงบ

2.4.4 แพ้ / แพ้ เมื่อคนแบบชนะ / ชนะ 2 คนมารวมกัน นั้นหมายความว่า คนที่มีจิตใจชอบคิดทำลาย เห็นแก่ตัวทั้งสองคนมาปะทะกัน เป็นรูปแบบของความขัดแย้ง คนพวกนี้จะถูกผู้อื่นกำหนดพฤติกรรมแทน เนื่องจากต้องการทำให้อีกฝ่ายหนึ่งแพ้

2.4.5 ชนะอย่างเดียว คือคิดชนะเพียงอย่างเดียว สิ่งสำคัญคือเขาต้องการที่จะชนะเพียงอย่างเดียว คนพวกนี้จะมองหาแต่ความปลอดภัยของตนเองเท่านั้น

แบบไหนดีที่สุด

เราได้พูดถึงถึงเลือกต่าง ๆ มาถึง 5 ทางแล้วคือ ชนะ / ชนะ, ชนะ / แพ้, แพ้ / ชนะ, แพ้ / แพ้ และชนะ อย่างเดียว คุณคิดว่าแบบไหนดีที่สุด

2.5 Seek First To Understand Then to be Understood (เข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา) ถือเป็นหลักการติดต่อสื่อสารแบบเข้าใจกัน คุณลักษณะของการติดต่อสื่อสาร การติดต่อสื่อสารนี้ถือเป็นทักษะที่สำคัญที่สุดในชีวิต เพราะเราใช้เวลาส่วนใหญ่ในการติดต่อสื่อสาร การฟังอย่างเข้าใจ เกี่ยวข้องกับเรื่องการเปลี่ยนกรอบความคิดใหม่เป็นอย่างมาก เราต้องพยายามเข้าใจคนอื่นก่อน คนส่วนมากไม่ได้ฟังด้วยความคิดที่จะเข้าใจผู้พูด แต่ฟังเรื่องที่ต้องการจะตอบ พยายามมองเห็นตัวเองในความคิดผู้อื่นการตรวจวินิจฉัย แม้ว่าต้องเสี่ยงและยากลำบากแต่ความพยายามที่จะเข้าใจคนอื่นเป็นคุณสมบัติของมืออาชีพที่แท้จริง

การพูดเรื่องตัวเอง 4 แบบ เนื่องจากเราชอบฟังเรื่องของตนเองดังนั้นเมื่อมีการพูดคุยเกิดขึ้น เรามักโต้ตอบด้วยการพูดถึงเรื่องของตนเองหนึ่งในสี่แบบต่อไปนี้ เริ่มด้วย การประเมิน จะตอบตกลงหรือไม่ตกลง ต่อไปก็ สอบสวน เราถามคำถามจากกรอบอ้างอิงของเรา ต่อไปก็เป็นการให้ คำแนะนำ เราให้คำปรึกษาจากพื้นฐานประสบการณ์ และสุดท้าย ติความหมาย เราพยายามเข้าใจคนอื่น พยายามอธิบายแรงจูงใจของคนอื่นบนพื้นฐานพฤติกรรมและแรงจูงใจของเราเอง การเข้าใจและการรับรู้ เราต้องเข้าใจคนอื่นก่อนแล้วจึงให้เขามาเข้าใจเรา เป็นครั้งแรกหนึ่งของอุปนิสัยที่ 5 มันเป็นปัจจัยสำคัญที่บรรลุทางแก้ปัญหาแบบ ชนะ / ชนะ การพูดแบบตัวต่อตัว อุปนิสัยที่ 5 เป็นอุปนิสัยที่ส่งผลมาก เนื่องจากมันเข้าขอบเขตที่ทำได้เป็นอย่างดี ตัว

แปรหลายตัวในสถานการณ์แบบพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันอยู่ภายในขอบเขตของความเป็นห่วง เช่น ปัญหาความขัดแย้ง สภาพแวดล้อม หรือพฤติกรรมของคนอื่น และทุ่มเทไปกับสิ่งเหล่านี้ ก็จะทำให้เสียแรงอย่างมากไปกับกิจกรรมที่ให้ผลกลับมาเพียงนิดเดียว แต่ถ้าพยายามเข้าใจคนอื่นก่อนนั้นหมายความว่า คุณมีบางอย่างที่อยู่ในความควบคุมของตนเอง และเมื่อสิ่งเหล่านี้ให้ความสนใจกับขอบเขตที่สามารถทำได้ของคุณ คุณจะเข้าใจคนอื่นได้เป็นอย่างดี คุณมีข้อมูลที่ถูกต้อง คุณจับหัวใจของเรื่องได้อย่างรวดเร็ว คุณสร้างบัญชีความรู้สึกที่ดีให้เกิดขึ้น และคุณจะทำให้เขารู้สึกปลอดภัยพร้อมที่จะร่วมงานอย่างมีประสิทธิภาพ มันเป็นวิธีที่เริ่มจากภายในออกสู่ภายนอก

2.6 Synergize (ประสานพลัง) เป็นหลักการร่วมมืออย่างสร้างสรรค์ ประสานพลังหมายถึงการนำเอาข้อดีของอุปนิสัยทั้งหมดมา รวมเข้าด้วยกันเพื่อทำงานใหญ่ให้สำเร็จ รูปแบบสูงสุดของการประสานพลังคือ การใช้คุณสมบัติพิเศษ 4 ประการที่มนุษย์ได้รับจากธรรมชาติ ใช้แรงจูงใจแบบชนะ/ชนะ และทักษะการติดต่อสื่อสาร มาจัดการกับเรื่องที่ท้าทายมากที่สุดในชีวิต ผลที่ได้อาจถือว่าเป็นความมหัศจรรย์ การประสานพลังเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับผู้ที่มีศูนย์รวมอยู่ที่หลักการ

การติดต่อแบบประสานพลัง จะต้องเปิดใจ เปิดความคิดให้กว้าง เตรียมความรู้สึกให้ดี พร้อมรับกับสิ่งใหม่ๆที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งทางเลือกใหม่และโอกาสใหม่ คุณต้องเริ่มต้นที่ว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะได้ประโยชน์มากกว่าเดิมประสานพลังในทางธุรกิจ การประสานพลังจะใช้แนวทางและหลักการอุปนิสัยที่ 4, 5 และ 6 เช่น การจัดประชุม โดยเลือกประเด็นหลักๆ สัก 4 หรือ 5 หัวข้อใหญ่ๆด้วยการตั้งคำถาม และการสัมภาษณ์ และต้องมีข้อเสนออื่นเป็นทางเลือกที่จะนำเสนอผู้บริหารไว้ด้วย และให้ผู้บริหารเตรียมสมุดพกขาวเกี่ยวกับประเด็นที่สำคัญมาด้วย จากนั้นให้ผู้บริหารอ่านรายงานนี้ล่วงหน้า เพื่อทำความเข้าใจและแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกันออกไป พวกเขาประชุมเพื่อเตรียมฟังมากกว่าที่จะปกป้องหรือป้องกันตัวเอง พลังแห่งความคิด สร้างสรรค์ เกิดขึ้นได้จนไม่น่าเชื่อ

2.7 Sharpen the Saw (ลับเลื่อยให้คมอยู่เสมอ) เป็นหลักปรับตัวใหม่ให้สมดุล อุปนิสัยที่ 7 เป็นเหมือน PC (Personal Computer) ส่วนตัว ที่ช่วยรักษาและเพิ่มคุณค่าที่มีอยู่ในตัวคุณเองให้มากขึ้น มันเป็นการปรับเปลี่ยนใหม่ของสิ่งที่อยู่ในตัวมนุษย์ 4 อย่าง ร่างกาย จิตวิญญาณ สติปัญญา สังคม และอารมณ์ คำว่าลับเลื่อยให้คม โดยทั่วไปแล้วหมายถึงการแสดงให้เห็นถึงพลังต้นทั้ง 4 อย่าง นอกจากนั้นยังหมายถึงการฝึกหัดใช้พลังทั้งสี่ที่มีอยู่ในตัวเราเพื่อนำออกมาใช้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมออย่างฉลาดและสมดุล

2.7.1 ภาคร่างกาย คือรับประทานอาหารให้ถูกสุขลักษณะ นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ การออกกำลังกาย

2.7.2 ภาคนิเวศวิทยา คือการปรับในภาคนิเวศวิทยา และช่วยส่งเสริมการเป็นผู้นำ จิตวิญญาณถือเป็นแกนกลางเป็นศูนย์รวม และเป็นจุดที่ใช้วัดคุณค่าเป็นพื้นฐานส่วนตัวของชีวิตและเป็นส่วนที่สำคัญส่วนหนึ่ง

2.7.3 ภาคนิเวศวิทยา คือ การพัฒนาทางใจของเราส่วนใหญ่

2.7.4 ภาคนิเวศวิทยา ในภาคร่างกายสติปัญญา และจิตใจเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับอุปนิสัยที่ 1, 2 และ 3 ซึ่งมีศูนย์เน้นไปที่วิสัยทัศน์ส่วนตัว ความเป็นผู้นำ และการจัดการ แต่ทางภาคนิเวศวิทยาจะเน้นไปที่อุปนิสัยที่ 4, 5 และ 6 ซึ่งมีศูนย์รวมที่เน้นไปที่การติดต่อระหว่างบุคคลของการเป็นผู้นำ การติดต่อสื่อสาร และการร่วมมือกันในการ สร้างสรรค์

ใน 7 อุปนิสัยนั้นมุ่งเน้นชัยชนะ 2 ส่วนคือ ชัยชนะส่วนตัวและชัยชนะในสังคม นั้นเริ่มจากตัวเราเองปรับปรุงคุณลักษณะ แรงจูงใจและกรอบความคิดของเรา เราเลือกตอบสนองตามค่านิยมที่กำหนดจากภายในตัวเรา (อุปนิสัยที่ 1) เราใช้ภาวะ การเป็นผู้นำตนเอง (อุปนิสัยที่ 2) และการบริหารตัวเอง (อุปนิสัยที่ 3) ในการสร้างวินัยให้เกิดขึ้นภายในตนเองส่วนชัยชนะในสังคม เมื่อเราสามารถพัฒนาตนเองได้ในระดับหนึ่งแล้วเราจะมีความพร้อมมากขึ้นที่จะประสบความสำเร็จในการสร้างความสัมพันธ์ พัฒนาความสัมพันธ์ที่ยืนยาวและร่วมมือกัน ในการติดต่อกัน เราควรจะแสวงหาประโยชน์ร่วมกัน (อุปนิสัยที่ 4) พุดคุยกันอย่างเข้าอกเข้าใจ (อุปนิสัยที่ 5) และให้คุณค่ากับความแตกต่าง (อุปนิสัยที่ 6) เมื่อเราขยายความผูกพันที่จะนำเอาอุปนิสัยทั้งหมดไปใช้โดยการปฏิบัติอุปนิสัยที่ 7 เราก็จะสามารถปรับปรุงตนเองได้อย่างต่อเนื่อง (7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง:2544)

5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลในการทำงาน

ความหมายของประสิทธิผล

Amitai Etzioni. (1964 : 125) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึงบทบาทของความสามารถขององค์การในการที่จะทำงานต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้

พิทยา บวรวัฒนา. (2528 : 68) ให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์การว่าเป็นเรื่องของการพิจารณาว่า องค์การมีความตั้งใจเพียงใด เพื่อให้ประสบผลสำเร็จดังเป้าหมายที่วางไว้ ประสิทธิผล คือความตั้งใจ หรือปรารถนาขององค์กรที่จะทำให้เป็นผลสำเร็จ

มัณฑนา สุวรรณเรือง. (2536 : 7) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การหมายถึง ความสามารถขององค์การ ในการบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ โดยใช้ทรัพยากรในการบริหารอย่างคุ้มค่าทำให้สมาชิกมีความพึงพอใจต่องาน และองค์กร สามารถปรับตัวและพัฒนาให้ดำรงอยู่ต่อไปได้

ภรณ์ กิริติบุตร. (2529 : 57) กล่าวว่าประสิทธิผลขององค์การ คือความสามารถในการบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้

ธงชัย สันติวงษ์. (2533 : 314) ได้เสนอว่าประสิทธิผลขององค์การจะมีขึ้นได้ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขว่าองค์การสามารถทำประโยชน์จากสภาพแวดล้อมจนบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งประสิทธิผลมักใช้คู่กับประสิทธิภาพ (Efficiency) ซึ่งหมายถึงการมีสมรรถนะที่สูง มีผลการดำเนินงานที่ก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้ผลผลิตคุ้มค่าสูงกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป

การประเมินประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในองค์การ

ภรณ์ กิริติบุตร. (2529 : 184) ได้ศึกษาการประเมินผลประสิทธิผลขององค์การในประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งต้องอาศัยตัวชี้วัด และวิธีการวัดหลายวิธี ดังจะเสนอต่อไปนี้

1. การประเมินประสิทธิผลขององค์การในแง่เป้าหมาย (Goal Approach) เป็นการใช่วิธีวัดผลที่ตั้งอยู่บนวิธีการ และเป้าหมายขององค์การ โดยพบว่า ความสามารถในการผลิต (Productivity) ความยืดหยุ่นคล่องตัว (Flexibility) และการปราศจากซึ่งความตึงเครียด (Strain) และข้อขัดแย้ง (Conflict) มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับประสิทธิผล เป็นเกณฑ์ที่บ่งชี้ความมีประสิทธิภาพ ปัจจัยเหล่านี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับเป้าหมายขององค์การ ปัญหาที่สำคัญของวิธีการประเมินแบบนี้คือ การใช้ความสามารถในการผลิตเป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลนั้น ในกรณีองค์การมีหน้าที่ หรือมีเป้าหมายในการให้บริการ ไม่สามารถวัดประสิทธิผลได้อย่างเต็มที่จากความสามารถในการผลิต

2. การประเมินประสิทธิผลองค์การในแง่ของระบบทรัพยากร(System Resource Approach) การประเมินวิธีนี้ตั้งอยู่บนแนวคิดที่ว่า องค์การเป็นระบบเปิด ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่ต้องมีการแลกเปลี่ยน (Exchange) และการแข่งขัน (Competition) ดังนั้นประสิทธิผลขององค์การหมายถึง ความสามารถในการแสวงหาประโยชน์จากสภาพแวดล้อมเพื่อให้ได้มาซึ่งทรัพยากรที่หายาก และมีคุณค่า องค์การจะมีประสิทธิภาพสูงสุดก็ต่อเมื่อสามารถแสวงหาประโยชน์สูงสุด ได้จากตำแหน่งที่ทำการต่อรอง และใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด (Optimizes) อย่างไรก็ตามแนวคิดการประเมินด้านระบบทรัพยากร ก็มีได้แตกต่างไปจากการใช้เป้าหมายเท่าใดนัก เพียงแต่เป็นการประเมินเป้าหมายขององค์การโดยให้มีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมมากขึ้นเท่านั้นเอง

3. การประเมินประสิทธิผลโดยใช้หลายเกณฑ์ (Multiple Criteria Effectiveness) วิธีการประเมินแบบนี้มีความเหมาะสม และได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งในแง่ของนักวิชาการ และการใช้สำหรับประเมินประสิทธิผลขององค์การโดยทั่วไปที่หน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นกรอบในการประเมินอยู่ เนื่องจากสามารถใช้ได้ผลดี ดังนี้

3.1 ประเมินความสามารถในการผลิต และประสิทธิภาพโดยวัดจากผลผลิต

3.2 ลักษณะขององค์การ เช่น บรรยากาศขององค์การ ลักษณะ หรือรูปแบบการอำนวยความสะดวก และสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติงาน

3.3 พฤติกรรมในการผลิต เช่น ความร่วมมือร่วมใจ การพัฒนาการปฏิบัติงาน

จากรูปแบบ และวิธีการประเมินประสิทธิผลขององค์การที่มีผู้คิดค้นมาเพื่อประเมินความสามารถขององค์การดังได้กล่าวมาแล้ว มีผู้นามาสรางเป็นแบบจำลองเพื่อใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งวิธีนี้สร้างโดย Gibson และคณะ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความสามารถในการผลิต (Productivity)
2. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency)
3. ความพึงพอใจ (Satisfactions)
4. การปรับตัว (Adaptiveness)
5. การพัฒนา (Development)

ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

Becker and D. Neuhauser. (1975 : 94) ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพขององค์การ นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เพียงพอและผลผลิต คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วยังต้องมีปัจจัยอื่นอีกคือ

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความซับซ้อนหรือความแน่นอน
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้

Becker กล่าวว่า โครงสร้างของงาน ระเบียบปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วน **Katz and Kahn. (1987 : 22)** เสนอว่า ปัจจัยต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม ประสบการณ์ ความรู้สึกผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์การด้วย

Abraham Zaleanick and Other. (1958 : 40) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานได้ดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติต้องได้รับการตอบสนองทั้งภายนอกและภายใน ความต้องการภายนอก ได้แก่ รายได้ ความปลอดภัย

สภาพแวดล้อม ตำแหน่ง ความต้องการเข้าหมู่คณะ ความต้องการภายใน ได้แก่ ความต้องการเป็นเพื่อนและความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

นอกจากปัจจัยดังกล่าวแล้ว บรรยาการขององค์กรเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานปัจจัยหนึ่ง จากการศึกษาบรรยาการขององค์กร พบว่า ส่วนใหญ่เห็นว่า บรรยาการขององค์กรครอบคลุมถึง

1. คุณลักษณะเฉพาะขององค์กรแต่ละองค์กร
2. เกิดจากการรับรู้ของสมาชิกมากกว่าจะเป็นภาพที่แท้จริงซึ่งดำรงอยู่ในองค์กร
3. การรับรู้ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร

บรรยาการในองค์กร หมายถึง กลุ่มลักษณะ หรือชุดของสภาพแวดล้อมและความเป็นไปภายในองค์กร ซึ่งรับรู้และเข้าใจในลักษณะนามธรรม สามารถอธิบายหรือคาดคะเนพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรได้

Halpin & Grofit (1963) (หนังสือ คชฤทธิ์. 2543 : 42-44) ได้ศึกษาเกี่ยวกับมิติต่างๆ ของบรรยาการขององค์กร คือ

1. มิติทางด้านขวัญและกำลังใจ เป็นความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการทางสังคม ซึ่งได้รับการตอบสนองความเข้าใจ
 2. มิติด้านการบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด ความเข้าใจของฝ่ายบริการในลักษณะที่ทำการบังคับบัญชากิจกรรมของผู้บริหารอย่างใกล้ชิด
 3. มิติทางด้านการสนับสนุนหรือช่วยเหลือ ความเข้าใจของผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่ว่าปฏิบัติต่อเขาอย่างมีชีวิตจิตใจ
 4. มิติทางด้านความห่วงเหิน ของความรู้สึกทางด้านจิตใจ ความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชาในลักษณะของความเป็นทางการ และไม่คำนึงถึงตัวบุคคล (สมยศ นาวิการ. 2521 : 75)
- บรรยาการขององค์กรประกอบด้วยคุณลักษณะขององค์กรหนึ่งที่แตกต่างไปจากองค์กรอื่นและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนภายในองค์กรนั้น Forehand กล่าวถึงคุณลักษณะดังกล่าวประกอบขึ้นด้วยขนาดและโครงสร้าง แบบของความเป็นผู้นำ ความซับซ้อนของระบบเป้าหมาย และสายใยการติดต่อสื่อสาร ซึ่ง สมยศ นาวิการ. (2521 : 75-77) ได้กล่าวถึงแต่ละมิติไว้ดังนี้

1. ขนาดและโครงสร้าง
2. แบบของความเป็นผู้นำ
3. ความซับซ้อนของระบบ
4. เป้าหมาย
5. สายใยการติดต่อสื่อสาร

ส่วน Likert. (1969 : 196-211) ได้เสนอมิติบรรยาการองค์กรไว้ 8 มิติคือ

1. กระบวนการภาวะผู้นำ
2. ลักษณะของปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจ
3. ลักษณะของกระบวนการติดต่อสื่อสาร
4. ลักษณะของกระบวนการเสวนาต่อกัน
5. ลักษณะการวางเป้าหมายหรือการออกคำสั่ง
6. ลักษณะกระบวนการตัดสินใจ
7. ลักษณะกระบวนการควบคุม

8. การฝึกอบรม

ต่อมา Litwin & Stringer. (1968 : 45-65) ได้แยกมิติองค์กรไว้ดังนี้

1. โครงสร้าง
2. ความท้าทายและความรับผิดชอบ ซึ่งจะวัดเกี่ยวกับความเข้าใจหรือรับรู้ทางด้านความท้าทาย
3. ของงานและความรู้สึกเกี่ยวข้องกับความสำเร็จของงาน
4. ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความอบอุ่นสนับสนุนที่มีอยู่ในองค์กรช่วยลดความกังวลส่วนหนึ่งที่เกี่ยวกับงานได้
5. การให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและไม่เห็นด้วย
6. ความขัดแย้ง
7. มาตรฐานผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง
8. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง

ต่อมา Litwin & Stringer. (1968 : 204-207) ได้ปรับปรุงการศึกษามิติขององค์กร โดยเพิ่มมิติขององค์กรเป็น 9 มิติคือโครงสร้าง ความรับผิดชอบรางวัล ความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์กร

สำหรับการศึกษาเรื่องตัวแปรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร ในการวิจัยนี้อาศัยแนวคิดที่ Steers. (1972 : 11-15) เสนอไว้ให้พิจารณาจากมิติ 4 ด้าน คือ

1. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร
2. ลักษณะสภาพแวดล้อม
3. ลักษณะบุคลากร
4. นโยบายการบริหาร

1. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร มีตัวชี้ 2 ประการคือ โครงสร้างขององค์กร พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ ขนาดขององค์กร ขนาดของหน่วยงาน และเทคโนโลยีขององค์กรซึ่งพิจารณาได้จากการปฏิบัติงาน วัสดุอุปกรณ์ ความรู้

2. ลักษณะสภาพแวดล้อม ซึ่งพิจารณาสองสิ่งแวดล้อม 2 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมภายนอก ตัวบ่งชี้คือความสลับซับซ้อนขององค์กร ความมั่นคงของงาน (หน่วยงาน) ความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม สิ่งแวดล้อมภายในสิ่งบ่งชี้คือ แนวโน้มของความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อพนักงานของผู้บริหาร แนวทางให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคงของ หน่วยงาน ความเสี่ยงในการปฏิบัติงาน ความเปิดเผยหรือความปกปิดของระบบสื่อสารภายในที่ทำงาน

3. ลักษณะของบุคลากร พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กร และการปฏิบัติงานโดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากความสนใจในการดำรงไว้ ความผูกมัดใจ ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานคือการตั้งใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน ความชัดเจนของบทบาทพนักงาน

4. นโยบายการบริหาร พิจารณาจากตัวบ่งชี้ คือการวางแผนเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กรและการริเริ่มสิ่งใหม่

จากแนวคิดทฤษฎีในเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานที่ได้เสนอมานี้ สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานไว้ 3 ลักษณะคือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย
 - 1.1 ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน
 - 1.2 ความมีมนุษยสัมพันธ์
 - 1.3 ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 การได้รับการฝึกอบรม
2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 2.1 โครงสร้างการบริหารขององค์กร
 - 2.2 รายได้ ค่าตอบแทน วัสดุอุปกรณ์สนับสนุน
 - 2.3 สภาพแวดล้อมขององค์กร
 - 2.4 ระเบียบปฏิบัติขององค์กร
 - 2.5 สภาพกายภาพของพื้นที่ปฏิบัติงาน
3. ปัจจัยทางสังคม วัฒนธรรมและจิตวิทยา ประกอบด้วย
 - 3.1 ความภูมิใจในหน่วยงาน
 - 3.2 ความมั่นคง ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
 - 3.3 สภาพการยอมรับจากหน่วยงานและผู้บังคับบัญชา
 - 3.4 ความต้องการความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
 - 3.5 ภาษา ความเชื่อ วัฒนธรรม ความศรัทธา ความผูกพันในกลุ่มของตน

6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

คอร์แมน (Korman 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจงานเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference-Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณลักษณะของงานตามความปรารถนาของกลุ่มซึ่งสมาชิกในกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มัมฟอร์ด (Mumford : 1972) ได้จำแนกแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มคือ

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (the Psychological Need School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg) ลิเคิท (Likert) โดยมองความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการยอมรับจากผู้อื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้บังคับบัญชากลุ่มนี้ได้แก่ เบลค (Blake) มูตัน (Mouton) ฟิลเดอร์ (Fieldler)

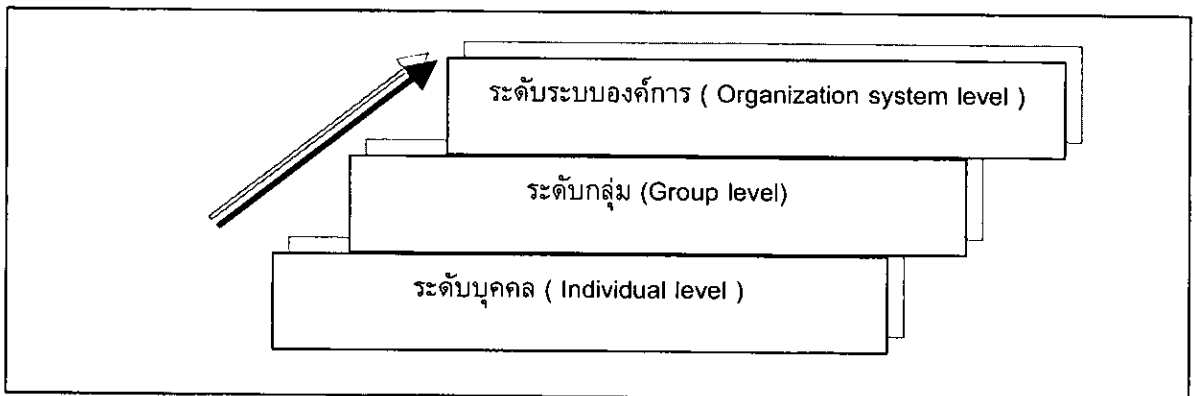
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรายได้ เงินเดือนและผลตอบแทนอื่นกลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4. กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management Ideology School) มองความพึงพอใจงานจากพฤติกรรมกรรมการบริหารงานขององค์กรได้แก่ โครซีเออร์ และโกลเดอร์ (Crozier and Gouldner)

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job Design) ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวนิสตอคของมหาวิทยาลัยลอนดอน มัมฟอร์ด ได้ให้แนวคิดว่าการศึกษเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานควรจะนำแนวคิดต่าง ๆ รวมเข้าด้วยกัน

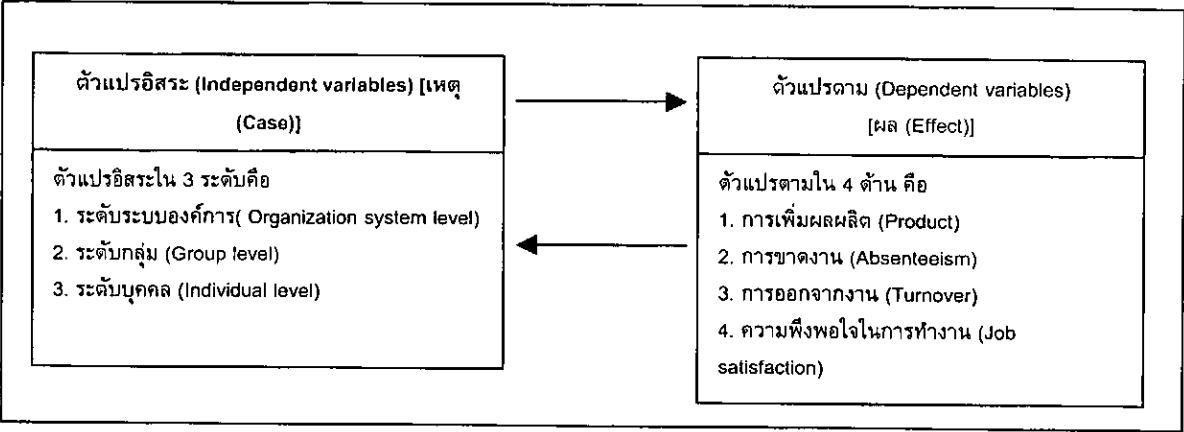
การพัฒนาโมเดลพฤติกรรมองค์กร

โมเดลพฤติกรรมองค์กร (Organizational behavior model) (รศ.ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 23-25) เป็นส่วนหนึ่งของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอ พฤติกรรมองค์กร ดังรูป 3 แสดงการกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับคือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับส่วนบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์กร (Organization system level) ตามลำดับ เราจะเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์กรแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์กร



ภาพประกอบ 3 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์กรพื้นฐานขั้นหนึ่ง
(Basic OB model.,stage I) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ (Robins.1996 : 26)

ในส่วนนี้เราจะนำเสนอโมเดลต่างๆ ซึ่งกำหนดขอบเขตของพฤติกรรมองค์การ (OB) ตลอดจนการระบุถึงตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ ดังรูป 4 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 4 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

1. ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างของตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน และความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ภายในองค์กรหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) เป็นต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) การใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด ตัวอย่าง ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งจะมองที่การตอบสนองความต้องการของคนไข้ แต่ประสิทธิภาพของโรงพยาบาลจะมองที่ความสามารถในการประหยัดต้นทุนโดยทั่วไปประสิทธิผลเมื่อบรรลุเป้าหมายตามยอดขายหรือส่วนครองตลาดหรือกำไรซึ่งก็คือการเพิ่มผลผลิตโดยถือเกณฑ์บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างประหยัดเพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงานเพราะการวัดประสิทธิผลจะประกอบด้วยการวัดผลตอบแทนในการลงทุนกำไรต่อยอดขายหรือผลผลิตต่อชั่วโมงแรงงาน

การเพิ่มผลผลิต (Productivity) หมายถึง อัตราส่วนระหว่างผลผลิต และปัจจัยนำเข้าภายในช่วงเวลาในเวลานหนึ่ง และคุณภาพที่กำหนดตามสมการ

การเพิ่มผลผลิต (Productivity)

=

ผลผลิต (Outputs)

ปัจจัยนำเข้า (Inputs)

1.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้เรามีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์กรจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

1.3 การออกจากการงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์กรเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องออกจากการงาน ด้วยเหตุผลต่างๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปหรือผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลขององค์กร

1.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ หรือจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์กร ไม่เพียงแต่ความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือลาออกจากการงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์กรด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

2. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุที่มีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์กรจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุด เมื่อมีทัศนคติเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อน และหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

2.1 ตัวแปรในระดับบุคคล (Individual-level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์กรหากผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกัน เมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะทางชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และความสามารถ ซึ่งถือเป็นตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรอิสระจะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งประกอบไปด้วยการรับรู้ (Perception) การตัดสินใจเฉพาะบุคคล (Individual-level variables) การเรียนรู้ การจูงใจ (Learning and motivation)

2.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มจะเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่ม ซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์กรจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

2.3 ตัวแปรในระดับระบบขององค์กร (Organization system-level variables) พฤติกรรมองค์กรจะมีการซับซ้อนสูงสุดเมื่อเราเพิ่มโครงสร้างที่เป็นทางการไปยังความรู้ของบุคคลในอดีตและพฤติกรรมกลุ่ม เพราะองค์กรจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

โมเดลพฤติกรรมองค์กรเชิงสถานการณ์ (Contingency OB model) ในประเด็นนี้จะแสดงในซึ่งแสดงตัวแปรที่สำคัญ 4 ประการและตัวแปรอิสระจำนวนหนึ่งที่กำหนดโดยระดับของการวิจัย การวิเคราะห์การวิจัยซึ่งระบุถึงผลกระทบที่แตกต่างกัน ความซับซ้อนของโมเดลนี้ก็คือการพิจารณาถึงความซับซ้อนของพฤติกรรมองค์กร (OB) ซึ่งจะต้องอธิบายสาเหตุ และพยากรณ์พฤติกรรมของบุคคลในการทำงาน ในส่วนที่

สำคัญที่สุดของโมเดลจะอธิบายถึงตัวแปรเชิงสถานการณ์ เพราะความซับซ้อนจะเกี่ยวข้องกับไดอะแกรม ตัวแปรเชิงสถานการณ์เหมาะสม จะช่วยปรับปรุงและอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ (OB) เป็นอย่างดี

แนวคิดในการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนา ซึ่งแสดงโมเดลพฤติกรรมขั้นพื้นฐานว่าวิธีการในการพัฒนาเพื่อการเปลี่ยนแปลงซึ่งผู้จัดการต้องเข้าไปเกี่ยวข้องโดยปรับปรุงตัวแปรอิสระที่มีผลกระทบกับตัวแปรตาม กระบวนการเปลี่ยนแปลงและเทคนิคที่เปลี่ยนแปลงทัศนคติของพนักงาน การปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร และการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ ประกอบด้วยการเชื่อมโยงระหว่างระดับของการวิเคราะห์ คือโครงสร้างองค์การเป็นตัวเชื่อมสำหรับภาวะความเป็นผู้นำ สิ่งนี้เป็นสื่อว่าอำนาจหน้าที่ (Authorize) และภาวะความเป็นผู้นำ (Leadership) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกัน ผู้เชี่ยวชาญการจัดการจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกลุ่มภายใต้ความเป็นผู้นำ (Leadership) โดยทั่วไปการสื่อสารเป็นวิธีการที่บุคคลมีการส่งข้อมูลเป็นการเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมเฉพาะบุคคลและพฤติกรรมกลุ่ม

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ และปัจจัยเหล่านี้ใช้เป็นเครื่องมือชี้บ่งถึงปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งมีปัจจัยอยู่ 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยด้านบุคคลหมายถึงคุณลักษณะส่วนตัวของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานมีดังนี้

1.1 ประสบการณ์จากการศึกษาในงานวิจัยพบว่า ประสบการณ์ในการทำงาน มีส่วนเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจงานบุคคลที่ทำงานนานจนมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจกับงานที่ทำ

1.2 เพศ แม้ว่างานวิจัยหลายชิ้นจะแสดงว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานก็ตาม แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำด้วยว่าเป็นงานลักษณะใด รวมทั้งเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน เพศหญิงมีความอดทนที่จะทำงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ต้องการความละเอียดอ่อนมากกว่าชาย

1.3 จำนวนสมาชิกในความรับผิดชอบ กลุ่มที่ทำงานด้วยกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน งานซึ่งต้องการความสามารถหลายอย่างประกอบกันต้องมีสมาชิกที่มีทักษะในงานหลายด้าน และความปรองดองกันของสมาชิกในการทำงาน ก็มีส่วนนำไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน

1.4 อายุ อายุแม้มีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัดแต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและสถานการณ์ในการทำงานด้วย

1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำในเวลาปรกติจะสร้างความพึงพอใจในการทำงานมากกว่างานที่ต้องทำในเวลาที่ไม่ปรกติเพราะเกี่ยวกับการพักผ่อน และการสร้างสรรค์กับผู้อื่นด้วย

1.6 เชาวนปัญญา ปัญหาเรื่องเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงานที่ทำ ในบางลักษณะไม่พบความแตกต่างระหว่างเชาวนปัญญากับความพึงพอใจในการทำงาน แต่ในลักษณะงานบางอย่างพบว่ามีแตกต่างกัน พนักงานในโรงงานที่มีเชาวนปัญญาในระดับสูงแต่ทำงานที่เป็นงานประจำ พบว่ามักเบื่อหน่ายงานได้ง่ายและมีเจตคติที่ไม่ดีต่อการทำงานในโรงงาน เพราะเป็นงานที่ไม่ท้าทาย และไม่เหมาะสมกับความสามารถของเขา

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานนั้นมีผลต่อการวิจัยไม่เด่นชัดนัก จากงานวิจัยบางแห่งพบว่า การศึกษาไม่แสดงถึงความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจในการทำงานแต่มีมากขึ้นอยู่กับงานที่ทำว่าเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของเขาหรือไม่ในรายงานวิจัยหลายชิ้นพบว่านักวิชาการวิชาชีพ เช่น แพทย์ วิศวกร หนายความมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าคนงานและพนักงานลูกจ้างที่ใช้แรงงานทั่วไป รวมทั้งเสมียนพนักงานด้วย

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาเรื่องบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงานนั้น อยู่ที่เครื่องมือวัดบุคลิกภาพ เนื่องจากเครื่องมือนี้มีความไม่เที่ยงตรงอย่างไรก็ตามบุคลิกภาพที่เห็นได้ชัดเจนก็เป็นเพราะความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นเหตุให้เกิดโรคประสาทได้ เพราะต้องเครียดกับภาวะของความไม่พึงพอใจในการทำงาน

1.9 ระดับเงินเดือน จากงานวิจัยหลายชิ้นพบว่าเงินเดือนมีส่วนในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เงินเดือนที่มากพอแก่การดำรงชีพตามสภาพ ทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนมากนักที่จะไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน และเงินเดือนยังเกี่ยวข้องกับการสามารถหาปัจจัยอื่นที่สำคัญแก่การดำรงชีวิตอีกด้วย ผู้ที่มีเงินเดือนสูงจึงมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าผู้ที่มีเงินเดือนต่ำ

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน แรงจูงใจเป็นการแสดงออกถึงความต้องการของบุคคลโดยเฉพาะแรงจูงใจจากปัจจัยผู้ทำงานเองจะสร้างความพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในการทำงาน บุคคลที่สนใจในงาน และทำงานที่ตนเองถนัดและพอใจจะมีความสุขและพึงพอใจในการทำงานมากกว่าบุคคลที่มีศูนย์ความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ทำงาน

2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความน่าสนใจของงาน ความท้าทายของงาน ความแปลกของงาน โอกาส ที่ได้เรียนรู้และศึกษางาน โอกาสที่ทำให้งานนั้นสำเร็จ การรับรู้หน้าที่รับผิดชอบ การควบคุมการทำงานและ วิธีการทำงาน การที่ผู้ทำงานมีความรู้สึกต่องานที่ทำอยู่ว่าเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นประโยชน์ท้าทาย เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ และเกิดความผูกพันต่องาน

2.2 ลักษณะในการทำงานความชำนาญในงานที่ทำมักต้องพิจารณาควบคู่ไปกับลักษณะของงาน ฐานะทางอาชีพ ความรับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับต้องพิจารณาไปด้วยกันจึงจะเกิดความพึงพอใจในงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าประมาณครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน แต่มีถึงร้อยละ 17 ที่พบว่าถ้ามีโอกาสก็อยากเปลี่ยนงานในสภาวะที่เศรษฐกิจดีมีงานให้เลือก มีการเปลี่ยนงานบ่อยเพื่อเลื่อนเงินเดือนเลื่อนฐานะของตนเอง ดังนั้นตำแหน่งทางการงานที่มีฐานะทางวิชาชีพ สูง เช่น การเป็นเจ้าของกิจการผู้จัดการมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าระดับอาชีพที่มีฐานะทางอาชีพต่ำ กว่าความจริงแล้วต้องพิจารณาควบคู่ไปกับความอิสระในงาน ความภาคภูมิใจในงานประกอบไปด้วยเพราะฐานะทางอาชีพนอกจากขึ้นอยู่กับบุคคลนั้นเป็นผู้พิจารณาตัดสินด้วย ในแต่ละสังคมแต่ละหน่วยงานให้ความสำคัญของฐานะทางวิชาชีพแตกต่างกันไประยะเวลาที่ผ่านมา ความคิดเห็นเกี่ยวกับฐานะทางวิชาชีพก็เปลี่ยนไปด้วย

2.4 ขนาดของหน่วยงานความพึงพอใจในการทำงาน ในหน่วยงานขนาดเล็กจะดีกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่ เนื่องจากหน่วยงานขนาดเล็กพนักงานมีโอกาสรู้จักกันทำงานคุ้นเคยกันได้ง่ายกว่าหน่วยงาน

ขนาดใหญ่ ทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นกันเองและร่วมมือช่วยเหลือกัน ขวัญในการทำงานดีทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงานการเดินทางไม่สะดวก ต้องตื่น แต่เช้ามีรถติดและเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทางมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน คนที่เป็นคนจังหวัดหนึ่ง แต่ต้องไปทำงานในอีกจังหวัดหนึ่งสภาพของท้องถิ่น ความเป็นอยู่ ภาษาไม่คุ้นเคย ทำให้เกิดความไม่คุ้นเคยในความไม่คุ้นเคยในการทำงาน เนื่องจากการปรับตัวและการสร้างความคุ้นเคยต้องใช้เวลา

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ ในแต่ละท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีส่วนสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนงานในเมืองเล็กทั้งนี้เนื่องจากความคุ้นเคย ความใกล้ชิดระหว่างคนงานในเมืองเล็กมีมากกว่าในเมืองใหญ่ ทำให้เกิดความอบอุ่นและมีความสัมพันธ์กัน

2.7 โครงสร้างของงาน โครงสร้างของงานหมายถึง ความชัดเจนของงานที่สามารถอธิบายชี้แจงเป้าหมายของงานรายละเอียดของงาน ตลอดจนมาตรฐานในการปฏิบัติงานหากโครงสร้างของงานชัดเจนย่อมสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานสามารถป้องกันมิให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานด้วย นอกจากนี้ยังพบว่างานใดที่มีโครงสร้างของงานดี รู้ว่าจะทำอะไร และดำเนินการอย่างไร สถานการณ์ควบคุมจะง่ายขึ้น

3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงในงาน สรุปจากการศึกษาค้นคว้าส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการงาน ที่มีความแน่นอนมั่นคง แม้ว่าในปัจจุบันบุคคลจะสนใจในงานน้อยลงก็ตาม แต่บริษัทที่ประสบความสำเร็จในการบริหารงาน เช่น บริษัทญี่ปุ่นก็ยังคิดถึงความมั่นคงของงาน คือมีการจ้างงานตลอดชีวิต (Long Life Employment) จากการสำรวจโดยการสอบถามเกี่ยวกับความต้องการความมั่นคงของงาน ปรากฏว่าร้อยละ 80 ต้องการงานที่มีความมั่นคงพนักงานของบริษัทและโรงงานต้องการอยู่ทำงานจนถึงวัยเกษียณ แม้ว่าเขาจะมีเงิน มากพอที่จะเลี้ยงตัวในวัยชราที่ยังยืนดีจะอยู่จนถึงทำงานไม่ไหว ความมั่นคงในงานถือเป็นสวัสดิการ อย่างหนึ่งโดยเฉพาะในวัยที่พ้นจากการทำงานแล้ว และเป็นความต้องการของพนักงานได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนเองถนัดและมีความสามารถไม่ทำงานที่หนักและมากจนเกินไปงานที่ทำให้ความก้าวหน้า และได้รับรางวัลตอบแทนจากความตั้งใจทำงาน

3.2 รายรับ ฝ่ายบริหารและฝ่ายจัดการของบริษัทเชื่อมั่นว่ารายรับที่ดีของพนักงานจะเยี่ยวยาโรค ไม่พอใจในงานได้ การสำรวจส่วนใหญ่พบว่ารายรับมาที่หลังความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะของงาน และ ความก้าวหน้าของงานแต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันที่ค่าครองชีพสูง รายรับอาจเป็นความสำคัญอันดับแรกนักวิชาการที่เปลี่ยนงาน เนื่องจากรายรับของหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งดีกว่าผู้เชี่ยวชาญจากหน่วยงานของรัฐลาออกไปสู่ภาคเอกชนก็เพราะรายรับที่ดีกว่า

3.3 ผลประโยชน์จะเช่นเดียวกับรายรับของฝ่ายบริหารของบริษัท และโรงงานเห็นว่า การได้รับผลประโยชน์เป็นสิ่งชดเชยและสร้างความพึงพอใจในงานได้ แต่จากการศึกษาก็พบเช่นเดียวกับรายรับพนักงาน บางส่วนอาจให้ความสนใยน้อยกว่าความมั่นคงในงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า เป็นเพราะว่าจ่ายค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันสังคม และประกันชีวิตต่าง ๆ ถูกจัดอยู่ในด้าน ความมั่นคง และสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า โอกาสที่จะมีความก้าวหน้าในการทำงานมีความสำคัญสำหรับอาชีพหลาย อาชีพ เช่น การขาย เสมียนพนักงานและบุคคลที่ใช้ฝีมือและความชำนาญงาน มีความสำคัญน้อย

สำหรับบุคคล ที่ไม่ต้องใช้ความชำนาญงานแต่มีการศึกษาสูงและอยู่ในตำแหน่งสูง จากการศึกษพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจ กับโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าคนที่อ่อนวัยอาจเป็นเพราะว่าคนสูงวัยได้ผ่านโอกาสความก้าวหน้ามาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง อำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตามตำแหน่งเพื่อควบคุมสั่งการ ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ร่วมงานที่ปฏิบัติงานที่มอบหมายให้สำเร็จ งานบางอย่างมีอำนาจตามตำแหน่งที่เด่นชัด งานบางอย่างมีอำนาจไม่เด่นชัดทำให้ผู้ทำงานปฏิบัติงานยากและอึดอัด อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่จึงมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน พนักงานมีความคิดเห็นแตกต่างกันมากมายเรื่องสถานการณ์และสภาพการทำงาน มีพนักงานที่ทำงานในสำนักงานที่ให้ความสำคัญกับสภาพการทำงานความพอใจในการทำงานมาจากสาเหตุของสภาพในที่ทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานเป็นส่วนหนึ่งที่จัดเข้าในปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานทำให้คนเรามีความสุขในที่ทำงานสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนจึงเป็นความสำคัญและปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.8 ความรับผิดชอบงานจากการศึกษาพบว่าพนักงานที่มีขวัญดีจะมีความรับผิดชอบในการทำงานสูง ความพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างความรับผิดชอบร่วมกับปัจจัยอื่น เช่น อายุ ประสบการณ์ เงินเดือนและตำแหน่งด้วย

3.9 การนิเทศงาน สำหรับพนักงานการนิเทศงานก็คือการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้สึกต่อผู้นิเทศงานก็มักจะเน้นความรู้สึกที่มีต่อหน่วยงานและองค์การด้วย จากการศึกษกรณีฮอว์ธอร์น พบว่าขวัญและเจตคติของพนักงานขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับผู้นิเทศงานการสร้างความเข้าใจที่ดีระหว่างผู้นิเทศงานและพนักงานจะเกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาหลายแห่งพบว่าพนักงานมีความต้องการรู้ว่าการทำงานของตนเป็นอย่างไร จะปรับปรุงการทำงานของตนอย่างไร ข่าวสารจากบริษัทหน่วยงานต่าง ๆ จึงมีความหมาย และมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน งานของตนจะก้าวหน้าต่อของของตนจะก้าวหน้าต่อไปหรือไม่พนักงานมักได้ข่าวของหน่วยงานน้อยกว่าที่ต้องการ

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชมความสามารถของผู้บริหารมีขวัญและกำลังใจใน การทำงานเป็นผลให้เกิดกำลังใจในการทำงานด้วยความศรัทธาในความสามารถและความตั้งใจที่ผู้บริหารมีต่อหน่วยงานทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ความเข้าใจดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน จากการสำรวจของ National Industrial Conference Board พบว่าความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหาร และหัวหน้างานตรงกันว่ารายรับเป็นเรื่องสำคัญที่สุด แต่สำหรับพนักงานเองกลับมองว่าความมั่นคง ความก้าวหน้าในงานเป็นเรื่องสำคัญที่สุด (จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล, น.125-132)

ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากแนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีการให้ความหมายไว้หลากหลายและกว้างขวาง จึงทำให้ลักษณะหรือองค์ประกอบของตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหลากหลายด้วย ดังนั้นใน

การวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน นักวิจัยจึงใช้ตัวชี้วัดที่แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับจุดมุ่งหมายและสมมติฐานของนักวิจัยที่ใช้ในการศึกษาดังนั้นนักวิชาการหลายท่านได้เสนอเกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ ดังนี้

วอลตัน (Walton) ได้เสนอแนวคิดสำหรับการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 8 ประการด้วยกันคือ

1. ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมเพียงพอ หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ได้รับค่าจ้างและค่าตอบแทนอื่นอย่างเพียงพอกับการอยู่ได้ตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และต้องเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานอื่น ๆ ด้วย
2. สิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องและปลอดภัย หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจด้วยนั้นคือสภาพการทำงานต้องไม่มีลักษณะที่ต้องเสี่ยงภัยจนเกินไป และสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมให้มีความปลอดภัยและต้องช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกสะดวกสบาย และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย
3. การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถได้เป็นอย่างดี งานที่ปฏิบัติอยู่นั้นจะต้องเปิดโอกาสให้ได้รับความรู้และพัฒนาทักษะของผู้ปฏิบัติงานอย่างแท้จริง
4. ลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต และความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงานนั้น ๆ ซึ่งนอกจากจะช่วยให้พนักงานสามารถใช้ความรู้ และความสามารถของตนแล้ว ยังจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสใช้ศักยภาพของตนได้รับความก้าวหน้า และมีความมั่นคงในอาชีพของตน
5. ลักษณะงานที่ส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคมรวมทั้งโอกาสที่เท่าเทียมกันในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของระบบคุณธรรม
6. ลักษณะการทำงานที่ตั้งอยู่บนรากฐานของกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม ซึ่งได้แก่ วิถีชีวิตและวัฒนธรรมในองค์กรจะต้องเคารพในชีวิตส่วนตัวของแต่ละคนมีความเป็นธรรมในการพิจารณาในเรื่องผลตอบแทน รวมทั้งโอกาสที่แต่ละคนจะได้แสดงความคิดเห็นอย่างเปิดเผย
7. ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวภายนอกองค์การอย่างสมดุล มีเวลาพักผ่อน หรือใช้ชีวิตส่วนตัวเพียงพอ
8. ลักษณะงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง (Social Relevance) นับเป็นเรื่องที่สำคัญประการหนึ่งที่ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรู้สึก และยอมรับว่าองค์การที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้นรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านการผลิต และสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

เลวิน (Lewin) ได้เสนอตัวแบบการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยใช้ตัวชี้วัด ดังนี้

1. ค่าจ้าง
2. ผลตอบแทนของลูกจ้าง
3. ระยะเวลาการทำงาน
4. อาวุโส
5. ชนิดของการทำงาน
6. การปกครองตนเอง
7. ความเพียบพร้อมของทรัพยากรที่มีอยู่
8. ความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา
9. การควบคุมการทำงาน
10. การยกย่องนับถือ

Delamotte and Takezawa ได้ให้ตัวชี้วัด 5 ประการ ดังนี้

1. **Traditional Goals** หมายถึง เรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับสภาพการทำงานที่เป็นปัญหา เช่น เรื่องชั่วโมงการทำงานความปลอดภัยในการทำงาน
2. **Fair Treatment at Work** หมายถึง ความต้องการของแรงงานที่ต้องการให้มีความยุติธรรมจากองค์กร และกลุ่มต่าง ๆ ในสังคม
3. **Influence of Decisions** คือ การส่งเสริมให้มีการตัดสินใจ เพื่อจุดประสงค์ในการลดความแตกแยกที่เนื่องมาจากการขาดอำนาจในการต่อรองของแรงงาน
4. **Challenge of Work Content** เป็นความสัมพันธ์ในอีกแง่หนึ่งของคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งก็คือ โอกาสในความก้าวหน้าในอาชีพนั้น ๆ ของคนงานนั่นเอง
5. **Work Life** ชีวิตการทำงานเป็นการพัฒนาที่เน้นไปที่การทำงานของแรงงานที่เปรียบเสมือนกระบวนการที่ต้องดำเนินไปตลอดชั่วชีวิตของคน ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อครอบครัวและสังคมของคนงาน

Rutar and Garrett กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความหมายถึง การทำหน้าที่ของบุคคลทั้งด้านร่างกายและจิตใจ และการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างดี โดยจะเน้นถึงสิ่งที่บุคคลสามารถจะกระทำได้หรือไม่ได้ และในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงานโดยประเมินจากการรับรู้และความรู้สึกที่บุคคลจะแปลความหมาย

Organization for Economic Cooperation and Development หรือ OECD ได้กำหนดตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตโดยจำแนกมิติด้านสังคม (Social Goals) 8 ด้าน และมีองค์ประกอบด้านสังคมพื้นฐานที่เกี่ยวข้อง ดังตารางนี้

ตาราง 2 แสดงตัวชี้วัดคุณภาพชีวิต จำแนกตามมิติด้านสังคมของ OECD

มิติด้านสังคม (Social Goals)	องค์ประกอบสังคมพื้นฐาน (Fundamental Social Concerns)
1. สุขภาพ (Health)	- ความเป็นไปได้เกี่ยวกับสุขภาพชีวิต - ผลกระทบก่อให้เกิดสุขภาพอ่อนแอ
2. การจ้างงานและคุณภาพชีวิต การทำงาน (Employment and quality of working life)	- การจ้างงานอย่างสมบูรณ์ - คุณภาพชีวิตในการทำงาน (สภาพการทำงาน รายได้และประโยชน์พิเศษ เวลาในการทำงาน วันหยุด ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ) - ความพึงพอใจในชีวิตการทำงาน (การมีส่วนร่วม การอำนวยความสะดวกการทำงาน ทำหาย และความมีอิสระ)
3. การใช้เวลาและการพักผ่อน (Time and Leisure)	- ความยืดหยุ่นในการใช้เวลา (ความยืดหยุ่นเวลาการทำงานโอกาสเกี่ยวกับเวลาพักผ่อน เวลาในการพัฒนาตนเอง การมีส่วนร่วมในครอบครัวและสังคม และการมีส่วนร่วมในสังคม)
4. Command over goods and services	- ความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ - สิทธิเท่าเทียมกันต่อการกระจายสินค้าและบริการ - จำนวนบุคคลที่มีประสบการณ์จากความเสียหายของวัตถุ - คุณภาพ ทางเลือก และการเข้าถึงสินค้าและบริการเอกชน - การได้รับความคุ้มครองจากผลกระทบทางเศรษฐกิจ
5. สิ่งแวดล้อมด้านกายภาพ (Physical Environment)	- สภาพความเป็นอยู่ - การได้รับมลพิษ - ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้และการจัดการสิ่งแวดล้อม

7. ประวัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.)

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นสถาบัน การเงินของรัฐที่อยู่ภายใต้ การดูแลของ กระทรวงการคลังจัดตั้งขึ้นตาม พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2536 กำหนดทุนประเดิม ของธนาคารเป็นจำนวน 2,500 ล้านบาท ต่อมา ธสน. มีความจำเป็นต้อง เพิ่มทุนเพื่อรองรับการขยายตัวอย่างรวดเร็ว กระทรวงการคลังจึงได้ สมทบเงินทุนเพิ่มเติมให้อีกจำนวน 2,500 ล้านบาท ในเดือนเมษายนและจำนวน 1,500 ล้านบาทในเดือนกรกฎาคม 2541

พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กำหนดขอบเขตอำนาจในการ ทำธุรกิจไว้อย่างกว้างขวาง ธสน. สามารถให้สินเชื่อได้ทุกรูปแบบ เช่น สินเชื่อระยะสั้นและสินเชื่อระยะยาวสิน เชื้อในประเทศและสินเชื่อต่างประเทศ ธสน.สามารถทำธุรกิจ ได้ทั้งที่เป็นสกุลเงินบาทและสกุลเงินตราต่างประเทศนอกจากนี้ยัง สามารถกู้ยืมเงินจากสถาบันการเงินทุกประเภททั้งในประเทศและต่างประเทศ และออก ตราสารการเงินระยะสั้น และระยะยาวขายแก่สถาบันการเงินและประชาชนทั่วไปได้ทั้งในประเทศและต่าง

ประเทศ กล่าวโดยสรุป ธสน. สามารถทำธุรกิจได้ทุกประเภทที่ธนาคารพาณิชย์ทำได้ ยกเว้นเพียงการรับเงินฝากจากประชาชนทั่วไปเท่านั้น ธสน. เริ่มเปิดดำเนินการในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ.2537 โดยมีพิธีเปิดอย่างเป็นทางการในวันที่ 17 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2537

ในเดือนพฤศจิกายน พ.ศ.2542 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ฉบับที่2) พ.ศ.2542 เพื่อแก้ไขเพิ่มเติมวัตถุประสงค์และอำนาจของ ธสน. เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนการลงทุนให้ชัดเจนและกว้างขึ้น เพื่อให้ ธสน. เป็นธนาคารที่สามารถสนับสนุนผู้ลงทุนในต่างประเทศอย่างเต็มที่ และให้ ธสน. สามารถขยายการสนับสนุนทางการเงินแก่ผู้ลงทุนในประเทศที่ประกอบกิจการเกี่ยวเนื่องกับการส่งออก และการลดการสูญเสียหรือสนับสนุนให้ได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ

นโยบายในการทำธุรกิจ

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงิน เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของนักธุรกิจไทยในตลาดการค้าของโลก ทั้งบริการที่ส่งเสริม และสนับสนุนการส่งออกสินค้าหรือบริการจากประเทศไทย รวมไปถึงกิจการที่ได้มา หรือสนับสนุนการได้มาซึ่งเงินตราต่างประเทศ บริการที่รองรับการนำเข้าและการลงทุน ในส่วนที่จะเพิ่มขีดความสามารถในการส่งออกของประเทศ ตลอดจนการส่งเสริมการลงทุนในต่างประเทศอันจะส่งผลต่อการขยายฐานการค้าของประเทศไทย

ในการดำเนินการเพื่อส่งเสริมการส่งออก ธสน. หลีกเลี่ยงที่จะทำสิ่งซึ่งธนาคารพาณิชย์ ให้บริการได้ดีอยู่แล้วแต่มุ่งเน้นบริการในส่วนที่ ธนาคารพาณิชย์ยังไม่ได้ทำอยู่ในปัจจุบัน และเป็นบริการที่ผู้ส่งออก ยังได้รับบริการไม่เพียงพอ เช่น สินเชื่อระยะยาวเพื่อสนับสนุนการส่งออกสินค้าทุน สินเชื่อเพื่อสนับสนุน งานก่อสร้างในต่างประเทศ การรับประกันความเสี่ยง ในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก สินเชื่อสำหรับผู้ส่งออก รายย่อย และรายใหม่ เป็นต้น

นอกจากนี้ ธสน. ยังถือเป็นหน้าที่ ที่จะศึกษาหาบริการใหม่ ๆ ที่จะเป็ประโยชน์ ในการแก้ปัญหา ดุลการค้า ดุลการชำระเงิน และปัญหาต่าง ๆ ของภาคส่งออก เช่น สินเชื่อพาณิชย์นาวี สินเชื่อเพื่อปรับเปลี่ยนเครื่องจักร สำหรับอุตสาหกรรมส่งออก สินเชื่อเสริมสภาพคล่อง เพื่อการส่งออก และสินเชื่อเพื่อเตรียมการส่งออก ที่เป็นเงินสกุลต่างประเทศ เป็นต้น

ในปัจจุบันนักธุรกิจไทยแสดงความสนใจเข้าไป ทำธุรกิจในต่างประเทศมากขึ้น ประกอบกับ ธสน. มีนโยบายที่จะขยายบริการ เพื่อสนับสนุนผู้ส่งออกที่ออกไปบุกเบิกทำธุรกิจในต่างประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่เป็นตลาดใหม่ของโลก ธสน. จึงได้เปิดความสัมพันธ์ และเปิดช่องทางการชำระเงินกับธนาคารที่ นำเชื่อถือในกลุ่มประเทศคู่ค้าใหม่อื่น ๆ ตลาดจนให้บริการสินเชื่อเพื่อ สนับสนุนการส่งออกไปยังประเทศเหล่านี้ ในรูปแบบต่าง ๆ กัน

สำหรับนักลงทุนไทยที่ไปลงทุนในต่างประเทศ ธสน. นโยบายสนับสนุนการลงทุนในรูปของการให้บริการทางการเงิน ทั้งสินเชื่อระยะสั้นและระยะยาว และเพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นใจให้แก่นักลงทุน ธสน. ยังพร้อมที่จะร่วมลงทุน ถือหุ้นในกิจการอีกด้วย

นอกจากนี้ ธสน. มีนโยบายที่จะให้บริการทางการเงินเพื่อสนับสนุนโครงการพัฒนาของประเทศเพื่อนบ้าน ที่มีความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์ โดยโครงการดังกล่าวต้องมีความเกี่ยวพันกับประเทศไทย เช่น โครงการที่ใช้เครื่องจักรจากประเทศไทย โครงการที่จ้างผู้รับเหมาก่อสร้างไทย โครงการที่ใช้วัสดุก่อสร้างจากประเทศไทย ตลอดจนโครงการที่ผลิตวัตถุดิบหรือพลังงานขายให้แก่ประเทศไทย เป็นต้น

การดำเนินธุรกิจหลายประเภทของ ธสน. จัดว่ามีความเสี่ยงสูง เช่น การรับประกันความเสี่ยงในการเรียกเก็บเงินจากการส่งออก การให้สินเชื่อ สนับสนุนโครงการในประเทศเพื่อนบ้าน ตามนโยบายรัฐบาล ฯลฯ แต่ ธสน. ก็ได้รับความคุ้มครองตาม กฎหมายจากรัฐบาล พระราชบัญญัติ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ระบุไว้ว่า ในกรณีที่ธนาคารได้รับความเสียหายเนื่องจาก การดำเนินธุรกิจตามนโยบายของรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรี หรือในกรณีที่ธนาคารได้รับความเสียหาย เนื่องจากการดำเนินธุรกิจรับประกันให้กระทรวงการคลังดำเนินการ จัดสรรเงิน จากงบประมาณประจำปี เพื่อชดเชยแก่ธนาคารตามจำนวนที่เสียหายนั้น แม้จะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติฯ ดังที่ระบุข้างต้น ธสน. ยังคงดำเนินการด้วยความระมัดระวัง การให้สินเชื่อทุกรายจะต้องดำเนินไป ตามหลักของการธนาคารที่ดี (Sound Banking Practice) โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้เชิงพาณิชย์ และความสามารถในการชำระเงินคืนของผู้กู้เป็นสำคัญ

การปรับปรุงและพัฒนาองค์กร

การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ธสน. มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทั้งที่เป็นลูกค้าเดิมและผู้ส่งออกทั่วไป ในปี 2544 ธสน. ได้จัดตั้งส่วนพัฒนาบริการธนาคาร เพื่อรับผิดชอบงานบริการลูกค้าของธนาคารในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาและข้อร้องเรียนของลูกค้าได้รับการแก้ไขและตอบสนองอย่างเป็นรูปธรรมและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นศูนย์รวมในการพัฒนาบริการใหม่ และปรับปรุงบริการที่มีอยู่เดิมเพื่อสามารถให้บริการในส่วนที่เสริมสร้างคุณค่าให้แก่ธุรกิจของลูกค้า ทั้งนี้ รวมถึงการให้บริการทางการเงินให้แก่ลูกค้าและผู้ส่งออกที่มีความสนใจด้วย

ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management System) ในปี 2544 ธสน. ได้มุ่งเน้นพัฒนาและดำเนินการปฏิบัติตามระบบบริหารความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อการให้บริการลูกค้าโดยตรง ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ (Credit Risk) และความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (Operational Risk) โดยความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ ธสน. ได้จัดตั้งส่วนบริหารความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ ธสน. ได้จัดตั้งส่วนบริหารความเสี่ยงด้านเครดิต เพื่อทำหน้าที่ศึกษาและพัฒนาเครื่องมือในการวัดและการจัดการความเสี่ยงด้านการให้สินเชื่อ พร้อมทั้งติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามรูปแบบการบริหารความเสี่ยงที่กำหนด ผลการดำเนินงานที่สำคัญ อาทิ

1. การจัดทำนโยบายสินเชื่อ (Lending Policy) เพื่อเป็นเครื่องมือขั้นต้นในการจัดการความเสี่ยงด้านเครดิต และสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีการคำนึงถึงความเสี่ยงในการให้สินเชื่อ
2. การปรับปรุงระบบ การนำ Credit Scoring มาใช้ประกอบการวิเคราะห์สินเชื่อเพื่อให้สะท้อนความเสี่ยงของลูกค้าได้เหมาะสมยิ่งขึ้น อีกทั้งเป็นการวางรากฐานในการพัฒนาระบบการจัดอันดับภายใน (Internal Rating System) ของธนาคารในอนาคต
3. การพัฒนาระบบเตือนภัยด้านเครดิตล่วงหน้า (Credit Warning Sign) เพื่อใช้เป็นปัจจัยชี้้นำ (Leading Indicator) ที่ใช้ป้องกันและลดความเสี่ยงของธนาคารในกรณีที่มีการชำระหนี้จากลูกค้าเป็นต้น

ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติการซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของส่วนตรวจสอบ ได้เริ่มจัดทำเกณฑ์วัดและควบคุมความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานของระบบงานการให้กู้ยืมเพื่อใช้เป็นเงินทุนหมุนเวียนเพื่อเตรียมการส่งออกและระบบงานการให้บริการเปิด Letter of Credit และสินเชื่อที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าสินค้าเพื่อใช้ในการผลิตสินค้าส่งออก สำหรับความเสี่ยงด้านตลาด (Market Risk) และความเสี่ยงด้านสภาพคล่อง

(Liquidity Risk) อยู่ระหว่างการพัฒนาตัวชี้วัดและการจัดทำ Gap Report ในปี 2544 และจะเริ่มนำมาใช้งานในปี 2545

ระบบบัญชี ตั้งแต่วันที่ 2 มกราคม 2544 ธสน. ได้ปรับปรุงระบบบัญชีในเรื่องการรับรู้มูลค่ายุติธรรม (Fair Value) ของสินทรัพย์ทางการเงิน หนี้สินทางการเงิน และตราสารอนุพันธ์ ให้เป็นไปตามมาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศฉบับที่ 39 (IAS 39) ทำให้งบการเงินของธนาคารแสดงผลการดำเนินงานและฐานะการเงินอยู่ในรูปแบบมาตรฐานสากล รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเชื่อมั่นและความน่าเชื่อถือให้แก่องค์กรด้วย

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ธสน. ได้มีการปรับปรุงระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ใช้อยู่เดิมให้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนไปตามสภาพแวดล้อมในการดำเนินธุรกิจ ซึ่งมีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วโดยในปี 2544 ธสน. ได้ว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาเพื่อวางแผนทางการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร เพื่อเป็นการวางรากฐานในการนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ในการปฏิบัติงานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต (ที่มา : <http://www.exim.co.th> : ต.ค. 2545)

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชนิษฐา เมฆมานะ. 2542 ได้ศึกษาปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานข้าราชการสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ปัจจัยเชิงเหตุที่คาดว่าจะเกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการทำงาน และปัจจัยจากประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน รวมไปถึงการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ความรู้ที่เกี่ยวข้อง ความเข้าใจในภาระหน้าที่ ความมุ่งมั่นในความสำเร็จ ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ได้แก่ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน ความร่วมมือจากหน่วยรับตรวจ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และปัจจัยจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน ได้แก่โอกาสความสามารถในการปฏิบัติงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่ผ่านมา การเข้าอบรมตามลักษณะงานที่ปฏิบัติกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่เพศหญิงอายุ 29-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีการเงิน การบัญชี การจัดการ มีรายได้ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ดำรงตำแหน่งนักวิชาการตรวจเงินแผ่นดิน ปฏิบัติงานตรวจสอบประเภทเดียว และเคยได้รับการอบรม และปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลางยกเว้น ปัจจัยทางสภาพแวดล้อม ด้านความร่วมมือจากผู้ร่วมงานอยู่ในระดับสูง ส่วนผลการทดสอบนั้นพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยจากประสบการณ์การปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

ชนิน ทิววรรณรักษ์. 2543 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร และศึกษาปัจจัยองค์ประกอบความพึงพอใจในการทำงานที่สามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้ พบว่า 1. พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานสูง 2. พนักงานเพศชายที่มีอายุครบ 30 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีประสบการณ์ที่มีประสบการณ์ทำงานครบ 3 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานเพศหญิงที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปีขึ้นไป ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับสูงกว่า ปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานต่ำกว่า 3 ปี แต่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ 3. พนักงานที่มีสถานภาพทาง ครอบครัวสมรส จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีสถานภาพทางครอบครัวโสด อย่างมีนัย สำคัญ 4. ปัจจัยส่วนตัว ได้แก่ ระดับการศึกษาปัจจัยองค์ประกอบความพึงพอใจในการ

ทำงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้า เพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์กรได้ ร้อยละ 43.53 5. พนักงาน ที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูงจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในการทำงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญที่ .0001 6. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.01 ในระดับที่ค่อนข้างสูง

✓ **นางลักษณ์ คชฤทธิ์. 2543** ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3 จำนวน 78 คน และพบว่าผลการปฏิบัติงานแต่ละด้านมีผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ย 3.83 และองค์ประกอบของการปฏิบัติงานในแต่ละด้านล้วนแล้วแต่อยู่ในระดับดีทั้งสิ้น โดยเฉพาะองค์ประกอบด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงานและความไว้วางใจมีค่าเฉลี่ย 3.91 รองลงมาคือ ปริมาณงานและคุณภาพ ความสามารถในการเรียนรู้งาน การวางแผนและการจัดระบบงาน การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การใช้เวลาและการตรงต่อเวลา ความคิดริเริ่มตามลำดับ การวิจัยผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ อายุ ระดับ การศึกษา ระดับชั้น ระยะเวลา จำนวนปีการทำงาน และรายได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลในการปฏิบัติงานนั้นได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส การสนับสนุนจากครอบครัว และแผนสิ้นสุดการทำงาน

ประณิษฐา บุญเกียรติ. 2541 ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 72 คน โดยใช้แบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม ธนาคารกรุงไทย มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานรวมอยู่อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแยกตามองค์ประกอบของงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมธนาคารกรุงไทย มีความพึงพอใจในการได้รับการยอมรับนับถือมากที่สุด รองลงมาคือความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ ในด้านความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส แผนสิ้นสุดการทำงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว พบว่าไม่มี ความแตกต่างกัน แต่พบว่าระยะเวลาทำงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

พงศ์พันธ์ สุชาติานนท์. 2545 ศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา ศึกษาระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม และปัญหา อุปสรรค ของการดำเนินงาน โดยการศึกษาเชิงสำรวจเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 3 ประเภท 1. กลุ่มประชาชนที่อยู่ใกล้กับโรงงานอุตสาหกรรม 2. สำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดนครราชสีมา 3. ผู้ประกอบการโรงงานอุตสาหกรรม ผลการศึกษา มีข้อเกี่ยวข้องับทรัพยากรบริหาร และได้พิจารณาผลงานทั้ง 4 ฝ่าย ฝ่ายทรัพยากรธรณี มีบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ น้อยกว่าภารกิจ จึงไม่สามารถบริการอย่างทั่วถึง ฝ่ายนโยบายการวางแผนโครงสร้างไม่เหมาะสม ฝ่ายส่งเสริมอุตสาหกรรม มีอัตรากำลังในการให้บริการ ด้านฝึกอบรมพัฒนาบุคลากรในภาคเอกชน ไม่เพียงพอ และฝ่ายโรงงานอุตสาหกรรมไม่สามารถบริการ และประชาสัมพันธ์ได้ทั่วถึง

พระมหาเสถียรอุ้นเทียว. 2543 ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของงานของบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาเขตมหาวชิราลงกรณราชวิทยาลัย เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ว่าอยู่ในเกณฑ์ใด ศึกษาข้อมูลแบบ Survey Study ขวรวาส ร้อยละ 59.4 อายุ 20-30 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 40.6 การศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56.3 ผู้มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 53.1 ส่วนรายได้ 6,000 – 8,000 บาทมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.1 ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลพึงพอใจสูง 3

ด้านได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับด้านนโยบายและการบริหาร และด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพล 3 ด้าน ได้แก่ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร และด้านสภาพแวดล้อมของที่ทำงาน

มานิต คุ่มภัย. 2541 ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : กรณีศึกษา ภาคกลาง 4 เขต 3 โดยทำการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 200 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบพบว่า การยอมรับนับถือความสำเร็จในการทำงานมีความพึงพอใจสูงสุด ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจงานต่ำสุดคือ ค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และลักษณะงานตามลำดับ สำหรับตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ แผนเส้นสูตรการทำงาน ตำแหน่ง และระดับชั้นของพนักงาน หน้าที่ในความรับผิดชอบ การได้รับการสนับสนุนจากครอบครัว ส่วนตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา สภาพเศรษฐกิจ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความสุขในชีวิตครอบครัว ขนาดของสาขา

ยงยุทธ พืชมงคลพิพัฒน์. 2538 ได้ทำการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง โดยได้ศึกษาพนักงานในบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่งที่ทำงานในระดับชั้น 1 – 7 จำนวน 185 คน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา อายุ ปัจจัยทั้ง 5 มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านปัจจัยบุคลิกภาพประกอบด้วย ลักษณะข้างเท้าหน้า ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุมใจเย็น ลักษณะควบคุมตนเอง ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง และลักษณะมีความคิดริเริ่ม ซึ่งปัจจัย 8 มีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันมีระดับนัยสำคัญ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะเป็นข้างเท้าหน้า ลักษณะต้องการความสำเร็จ ลักษณะต้องการเป็นที่ยอมรับ ลักษณะสุขุมใจเย็น และลักษณะควบคุมตนเอง และปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน 3 ปัจจัย คือ ลักษณะกล้าที่จะยืนหยัดเรียกร้อง ลักษณะเป็นตัวของตัวเอง และลักษณะมีความคิดริเริ่ม

รง ภูพวงไพโรจน์. 2540 ได้ศึกษาผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร มุ่งศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา ระยะเวลาที่ทำงานระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลที่มีต่อความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับความพึงพอใจในงาน และความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจกับความพึงพอใจในงานของพนักงานแต่ละกลุ่มพบว่ากลุ่มพนักงานชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงกลุ่มพนักงานที่สมรสมีความพึงพอใจงานมากกว่ากลุ่มพนักงานโสด กลุ่มพนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาต่ำกว่า และ สูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีวุฒิมัธยมศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาที่ทำงานในตำแหน่งปัจจุบันแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และความต้องการสัมฤทธิ์ผลสูงมีความพึงพอใจในงานมากกว่าพนักงานที่มีความต้องการสัมฤทธิ์ผลต่ำ ซึ่งจากการวิเคราะห์หีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงส่วนกลุ่มตัวอย่างพบ ว่าความหลากหลายทักษะความสำคัญของงาน และความมีอิสระในการตัดสินใจงานมีความสัมพันธ์กับความความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เสน่ห์ โสตาวิชิต. 2543 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร กรณีกลุ่มเกษตรกรทำสวนทุ้งควัด อ.ละแม จ.ชุมพร เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลในการดำเนินงานและ

ปัจจัยที่มีผลในการดำเนินงานรวมไปถึงอุปสรรคและแนวทางแก้ไข โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเป็นสมาชิกหัวหน้าหน่วยเกษตรกรรม และคณะกรรมการกลุ่มเกษตรกรรมทั้ง 12 หน่วยเกษตรกรรม และทั้งหมดจำนวน 120 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ โดยใช้สถิติค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานในการจำแนกข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างใช้ T-test และ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน และผลการศึกษาพบว่า ในส่วนข้อมูลบุคคลแบ่งชายหญิงเท่าๆกันร้อยละ 50 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับประถมศึกษา สถานภาพสมรสแล้ว รายได้ไม่เกิน 50,000 บาท เป็นสมาชิกประมาณ 1 ปี ส่วนประสิทธิผลในการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง มีความสอดคล้องในวัตถุประสงค์ และเป้าหมายระหว่างสมาชิกอยู่ในระดับสูง และการตอบสนองรายได้อยู่ในระดับกลาง ในปัจจัยที่มีผลประสิทธิผลในการดำเนินงานคือ ความรู้ความเข้าใจ การสนับสนุนจากภาครัฐ ข่าวสารสื่อต่างๆ และการประสานภายนอก

สุนันท์ แก้วกล้า. 2542 ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย ภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ : กรณีศึกษาพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงานเขต 43 โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง 140 ตัวอย่าง ผลการศึกษาพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่าสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูงที่สุดสำหรับข้อมูลภูมิหลังของพนักงานด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่ง เงินเดือน อายุ งานที่แตกต่างกันจะไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความพึงพอใจ

/สุภาณี กลิ่นหอม. 2545 ได้ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ โดยศึกษาปัจจัยที่กำหนด 4 ด้าน คือด้านลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา เงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน ความเข้าใจในกระบวนการทำงาน ด้านลักษณะองค์กร ได้แก่ นโยบาย กฎข้อบังคับ และขั้นตอนต่าง ๆ ในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการ ทำงานได้แก่ การเห็นความสำคัญของงาน ทิศนคติต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อทราบระดับความผูกพันของ พนักงาน ผลงานวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กร และปัจจัยประสบการณ์ในการทำงาน ต่างก็มีผลต่อความผูกพันขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลงานศึกษาของคนไทย จึงกับผลงานศึกษาของไทย จึงควรนำข้อมูลมาปรับปรุงบริหารงานบุคคลในเรื่องระบบการจูงใจ และสภาพแวดล้อมในการทำงานต่าง ๆ ให้เหมาะสมกับความต้องการของพนักงานมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดชื่อเรื่อง กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย เช่นทฤษฎี 7 อุปนิสัย พัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ โดยคำนึงถึงความต้องการในแต่ละลำดับขั้น ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันหรือแรงจูงใจให้บุคคลแสวงหาวิธีตอบสนองความต้องการ หากความต้องการเหล่านั้นได้รับการตอบสนอง บุคคลก็จะเกิดความพึงพอใจ ส่วนทฤษฎีด้านความพึงพอใจได้ศึกษาจากนักจิตวิทยาทั้งต่างประเทศและนักวิชาการในประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษางานงานวิจัยของคุณ ยงยุทธ พืพงษ์พิพัฒน์ มาประกอบเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา เพราะงานวิจัยได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย และได้นำตัวอย่างแบบสอบถามของงานวิจัยเหล่านั้น มาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ ในการวิจัยครั้งนี้ด้วย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ 15 หน่วยงานซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 465 คน (ข้อมูลไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2545 : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)

ตาราง 3 แสดงจำนวนพนักงานทั้งหมด

หน่วยงาน	จำนวนพนักงานทั้งหมด (คน)
1. ประจํากรรมการผู้จัดการ	5
2. ส่วนตรวจสอบ	9
3. สำนักบริหาร	18
4. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	23
5. ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	26
6. สำนักกิจการสาขา	8
7. ฝ่ายบริหารการเงิน	24
8. ฝ่ายวิชาการและแผนงาน	27
9. ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ	64
10. ฝ่ายรับประกันการส่งออกและการลงทุนต่างประเทศ	49
11. ฝ่ายธุรกิจธนาคาร	82
12. ฝ่ายบริหารหนี้และนิติกรรม	61
13. ฝ่ายแพคกิ้งเครดิต	8
14. ฝ่ายบัญชีและข้อมูลการเงิน	21
15. ฝ่ายธุรการ	40
รวม	465

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

คำนวณหากลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบประชากร เพื่อหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่จะยอมรับได้ว่าเหมาะสมที่เป็นตัวแทนของประชากรได้ โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 (0.05) โดยใช้สูตร (Taro Yamane : 1967)

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากร
 e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95%)

เมื่อแทนค่าในสูตรเท่ากับ

$$\begin{aligned} n &= \frac{465}{1 + [(465) \times (0.05)^2]} \\ &= 215.028 \end{aligned}$$

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามจำนวน 10% (215 x 10% = 21.5) รวมทั้งสิ้น 237 คน จากจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยทั้งหมด 465 คน ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 ขั้นตอน (Two-Stage Sampling) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling)

โดยคำนวณหาสัดส่วนของพนักงานเป็นกลุ่มตัวอย่างจากประชากรจำนวนทั้ง 15 หน่วยงาน ซึ่งใช้จำนวนพนักงานแต่ละหน่วยงานรวมกัน วิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บแต่ละหน่วยงาน} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละหน่วยงาน} \times 237}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 4 แสดงจำนวนกลุ่มจำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

หน่วยงาน	จำนวนพนักงาน ทั้งหมด(คน)	จำนวนพนักงานที่เป็น กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.ประจำกรรมการผู้จัดการ	5	2
2.ส่วนตรวจสอบ	9	5
3.สำนักบริหาร	18	9
4.ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ	23	12
5.ฝ่ายทรัพยากรบุคคล	26	13
6.สำนักกิจการสาขา	8	4
7.ฝ่ายบริหารการเงิน	24	12
8.ฝ่ายวิชาการและแผนงาน	27	14
9.ฝ่ายส่งเสริมธุรกิจ	64	33
10.ฝ่ายรับประกันการส่งออกและการลงทุนต่างประเทศ	49	25
11.ฝ่ายธุรกิจธนาคาร	82	42
12.ฝ่ายบริหารหนี้และนิติกรรม	61	31
13.ฝ่ายแพ็คเกจเครดิต	8	4
14.ฝ่ายบัญชีและข้อมูลการเงิน	21	11
15.ฝ่ายธุรการ	40	20
รวม	465	237

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้สำหรับพื้นที่การวิจัยใช้ในหน่วยงานจำนวน 15 หน่วยงาน

2. วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือและขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีการดำเนินการสร้างดังนี้

- 1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการสร้างแบบสอบถาม
- 2. แบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 : อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยมีคำถามจำนวน 24 ข้อ โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อ อุปนิสัยทั้ง 7 อุปนิสัย จะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนด

ให้ โดยแสดงความเป็นจริงแบ่งออกเป็น 5 ระดับ เพื่อสอบถามอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานซึ่งกำหนดไว้ดังนี้ คือ

- 1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ
- 2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ
- 3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน
- 4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย
- 5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา
- 6. อุปนิสัยประสานพลัง
- 7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ต้อยเสมอ

ซึ่งคำถามที่พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ต้องตอบมีคำตอบกำหนดเอาไว้ในแต่ละข้างของระดับคะแนนสูงสุด / ต่ำสุด โดยมีลักษณะเชิงบวกและเชิงลบ ตัวอย่างเช่น

ท่านสามารถควบคุมอารมณ์และความรู้สึกของตนเองได้					
ควบคุมได้					ควบคุมไม่ได้
	5	4	3	2	1
ท่านตั้งเป้าหมายในการทำงานไว้สูง					
สูง					ต่ำ
	5	4	3	2	1
ท่านกำหนดตารางการทำงานและการพักผ่อนอย่างเคร่งครัด					
กำหนด					ไม่กำหนด
	5	4	3	2	1
ท่านสามารถโน้มน้าวใจให้ผู้อื่นมีความคิดเห็นคล้อยตามตนเอง					
สามารถ					ไม่สามารถ
	5	4	3	2	1
ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
พึงพอใจ					ไม่พึงพอใจ
	5	4	3	2	1
เมื่องานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จท่านจะได้รับคำชมจากหัวหน้าเสมอ					
ได้รับ					ไม่ได้รับ
	5	4	3	2	1
เพื่อน ๆ ยอมรับให้ท่านเป็นผู้นำเสมอ					
ยอมรับ					ไม่ยอมรับ
	5	4	3	2	1

สำหรับระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของอุปนิสัยส่วนบุคคลในทางบวกที่สุด และตัวเลขที่แทนความหมายของอุปนิสัยส่วนบุคคลในทางลบที่สุด จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งมีการกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

5	หมายถึง	อุปนิสัยที่ดีมาก
4	หมายถึง	อุปนิสัยที่ดี
3	หมายถึง	อุปนิสัยกลางๆ
2	หมายถึง	อุปนิสัยที่ไม่ดี
1	หมายถึง	อุปนิสัยที่ไม่ดีที่สุด

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของอุปนิสัยของพนักงาน เกี่ยวกับปัจจัยที่ใช้วัดประสิทธิผลในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มัลลิกา บุณนาค.2537:29)

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

ตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับอุปนิสัยที่ใช้วัดประสิทธิผลในการทำงานดังนี้

4.21 - 5.00	อุปนิสัยที่ดีมาก
3.41 - 4.20	อุปนิสัยที่ดี
2.61 - 3.40	อุปนิสัยกลางๆ
1.81 - 2.60	อุปนิสัยที่ไม่ดี
1.00 - 1.80	อุปนิสัยที่ไม่ดีที่สุด

ตอนที่ 3 : เป็นแบบสอบถามประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 11 ข้อ ซึ่งคำถามมีลักษณะแบบปลายเปิด (Open – ended response question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายปิด (Close – ended response question) จำนวน 9 ข้อ แบบคำตอบวัดประสิทธิผลแบบ Likert Scale เพื่อวัดระดับความสามารถของผู้ตอบแบบสอบถามต่อการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ได้รับจากการทำงาน เพื่อเป็นการประเมินประสิทธิผล โดยจะต้องให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ ตามระดับการประเมินผล 5 ระดับ คือ

5	หมายถึง	พอใจอย่างมาก
4	หมายถึง	พอใจ
3	หมายถึง	เฉย ๆ
2	หมายถึง	ไม่พอใจ
1	หมายถึง	ไม่พอใจอย่างมาก

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้

ความกว้างของอันตรภาคชั้น

=

ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด - ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด

จำนวนชั้น

=

5 - 1

5

=

0.8

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความพึงพอใจของคนที่ได้รับจากการทำงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความพึงพอใจ
4.21 - 5.00	พอใจอย่างมาก
3.41 - 4.20	พอใจ
2.61 - 3.40	เฉย ๆ
1.81 - 2.60	ไม่พอใจ
1.00 - 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบและเสนอแนะเพิ่มเติม

4. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขไปทดสอบเบื้องต้น (Try Out) กับพนักงานกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq \alpha \leq 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง จากการทดสอบแบบสอบถามผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.7886 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานเท่ากับ 0.7933 และค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เท่ากับ .6902

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบสอบถามด้วยตนเองตามพื้นที่ในการวิจัย

4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

- นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
- นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์
- นำข้อมูลทีลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลและวิเคราะห์ ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อโดยใช้สถิติ t-test และ One-Way ANOVA (F-test) เพื่อทดสอบ ความต่างในการวิเคราะห์ความแตกต่าง ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของ พนักงาน รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อหาค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อ อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการ ทำงานของพนักงาน

3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะ ประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิ ผลในการทำงาน ที่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) อธิบายค่าความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่ง ประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage)

ค่าร้อยละ =
$$\frac{n}{\sum n} \times 100$$

$$\frac{n}{\sum n}$$
 แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง
 แทน จำนวนรวมของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 การหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) สูตรดังต่อไปนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

2542 : 255)

$$\overline{X} = \frac{\sum x_i}{n}$$

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

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ โดยใช้สูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542 : 255)

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

เมื่อ	$S.D.$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง
	X_i	แทน	ค่ากึ่งกลางของข้อมูลชั้นที่ i
	$n - 1$	แทน	จำนวนตัวแปรอิสระ
	$\sum f_i$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การทดสอบค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Relaibility) เพื่อประสิทธิผลของแบบสอบถามที่จะให้ความถูกต้อง (Accuracy) เชื่อถือได้ (Dependability) ไม่เปลี่ยนแปลง (Consistency) โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach's alpha) เรียกว่าการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ($\alpha - Coefficient$) (ดร. กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449)

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

เมื่อ	k	แทน	จำนวนคำถาม
	$\overline{\text{covariance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ
	$\overline{\text{variance}}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.1 ค่า t-test ใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2542 : 360) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สูตร
$$t = \frac{\overline{X_1} - \overline{X_2}}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\overline{X_1}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1
	$\overline{X_2}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1, n_2	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 1 และขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ 2

3.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 393) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ตาราง 6 ตารางวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างประชากร	$k - 1$	$SS(B) = \sum_{i=1}^k \frac{T_i^2}{n_i} - \frac{T^2}{n}$	$MS(B) = \frac{SS(B)}{k - 1}$	$\frac{MS(B)}{MS(W)}$
ภายในประชากร	$n - k$	$SS(W) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T_i^2}{n_i}$	$MS(W) = \frac{SS(W)}{n - k}$	
รวม	$n - 1$	$SS(T) = \sum_{i=1}^k \sum_{j=1}^{n_i} X_{ij}^2 - \frac{T^2}{n}$		

เมื่อ	k	แทน	จำนวนประชากรที่นำมาทดสอบสมมุติฐาน
	n	แทน	จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้นที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	X_{ij}	แทน	ค่าสังเกตซึ่งได้จากตัวอย่างที่ j ที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T_i	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรที่ i
	T	แทน	ผลรวมของค่าสังเกตจากตัวอย่างที่เลือกมาจากประชากรทุกประชากร
	$SS(B)$	แทน	ผลรวมกำลังสองระหว่างประชากร (Between Sum of Square)
	$k - 1$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระระหว่างประชากร (Between Degree of Freedom)
	$SS(W)$	แทน	ผลรวมกำลังสองภายในประชากร (Within Sum of Square)
	$n - k$	แทน	องศาแห่งความเป็นอิสระของภายในประชากร (Within Degree of

		Freedom)
$MS(B)$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups)
$MS(W)$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square Within Groups)
F	แทน	ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤติจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ

การหาค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544 : 333)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}} ; n-k = \frac{\sqrt{2MSE}}{n_i}$$

	โดยที่	$n_i \neq n_j$
		$r = n - k$
เมื่อ	LSD	แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน ค่าความเชื่อมั่น

3.3 ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) โดยวิธีของ Pearson เป็นการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ของอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ โดยใช้สูตรดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 13)

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

เมื่อ	r_{xy}	=	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	=	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	=	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	=	ผลรวมของคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	=	ผลรวมของคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	=	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y ทุกคู่
	n	=	จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ (วินัส ฤชาชัย.2543,น.14-17)
ตัวอย่างเช่น

หาก	ค่า $r < 0$	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
	ค่า $r > 0$	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
	ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
	ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก
	ค่า $r = 0$	แสดงว่า	ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์ . 2544 : 316)

ถ้าค่า r มีค่ามากกว่า 0.7	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับสูง
ถ้าค่า r มีค่าระหว่าง 0.3 – 0.7	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง
ถ้าค่า r มีค่าน้อยกว่า 0.3	แสดงว่า	มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ
ถ้าค่า r มีค่าเท่ากับ 0	แสดงว่า	ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 2 ตอน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าใช้พิจารณา t – Distribution
F – Ratio	แทน	ค่าใช้พิจารณา F – Distribution
F – Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ ลักษณะประชากรศาสตร์ อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

1. พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

2. อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาโดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 7 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	73	30.8
หญิง	164	69.2
รวม	237	100.0
2. อายุ		
20 – 27 ปี	105	44.3
28 – 35 ปี	105	44.3
36 – 43 ปี	21	8.9
44 – 51 ปี	3	1.3
52 – 60 ปี	3	1.3
รวม	237	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	184	77.6
สมรส / อยู่ด้วยกัน	49	20.7
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4	1.7
รวม	237	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	11	4.6
ปริญญาตรี	160	67.5
สูงกว่าปริญญาตรี	66	27.8
รวม	237	100.0

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 237 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 และเพศหญิง มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

อายุ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 20 - 27 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 พนักงานธนาคารที่มีอายุ 28 - 35 ปี มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 พนักงานธนาคารที่มีอายุ 36 – 43 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9

พนักงานธนาคารที่มีอายุ 44 - 51 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 พนักงานธนาคารที่มีอายุ 52 - 60 ปี มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 20 - 35 ปี รองลงมา คือ มีอายุ 36 - 43 ปี 44 - 51 ปี และ 52-60 ปี ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 77.6 พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.7 โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด

ระดับการศึกษา พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 11 คนคิดเป็นร้อยละ 4.6 พนักงานธนาคารที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 67.5 พนักงานธนาคารที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 โดยพนักงานธนาคารที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี และมีการศึกษาด้านปริญญาตรี ตามลำดับ

2. อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน แบ่งออกเป็น 7 อุปนิสัย คือ อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคุณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 8 แสดงผลอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ

อุปนิสัยด้านมีอิสระในการเลือกกระทำ	อุปนิสัยที่ดีมาก	อุปนิสัยที่ดี	อุปนิสัยกลาง ๆ	อุปนิสัยที่ไม่ดี	อุปนิสัยที่ไม่ดีที่สุด	$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก คำพูดของตนเองในขณะมีภาวะวิกฤต	41 (17.3%)	118 (49.8%)	69 (29.1%)	7 (3.0%)	2 (0.8%)	3.80	0.79	อุปนิสัยที่ดี
2. ลักษณะงานที่ท่านชอบ	65 (27.4%)	106 (44.7%)	56 (23.6%)	10 (4.2%)	0 (0.0%)	3.95	0.82	อุปนิสัยที่ดี
3. ท่านชอบให้มีคนมาควบคุมท่านทำงาน	1 (0.4%)	19 (8.0%)	87 (36.7%)	77 (32.5%)	53 (22.4%)	2.32	0.92	อุปนิสัยที่ไม่ดี
รวม						3.35	1.50	อุปนิสัยกลาง ๆ

จากตาราง 8 แสดงผลอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ พบว่าอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกการกระทำโดยรวมจะอยู่ระดับอุปนิสัยกลาง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.35 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำในระดับอุปนิสัยที่ดี คือ พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ความรู้สึก คำพูดของตนเองในขณะ มีภาวะวิกฤตและลักษณะงานที่พนักงานชอบ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80และ 3.95 ตามลำดับ อุปนิสัยในการเลือกกระทำในระดับอุปนิสัยที่ไม่ดี คือ ท่านชอบให้มีคนมาควบคุมพนักงานทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.32

ตาราง 9 แสดงผลอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ

อุปนิสัยด้านเริ่มต้น ด้วยจุดมุ่งหมายในใจ	อุปนิสัย ที่ดีมาก	อุปนิสัย ที่ดี	อุปนิสัย กลาง ๆ	อุปนิสัย ที่ไม่ดี	อุปนิสัย ที่ไม่ดี ที่สุด	ระดับอุปนิสัย		
						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. การมีเป้าหมายก่อน เริ่มทำสิ่งใด ๆ	88 (37.1%)	118 (49.8%)	27 (11.4%)	2 (0.8%)	2 (0.8%)	4.22	0.74	อุปนิสัย ที่ดีมาก
2. การวางแผน การทำงาน	76 (32.1%)	122 (51.5%)	37 (15.3%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	4.15	0.70	อุปนิสัยที่ดี
3. ความรอบคอบ ในการตัดสินใจ	33 (13.9%)	112 (47.3%)	86 (36.3%)	4 (1.7%)	2 (0.8%)	3.72	0.75	อุปนิสัยที่ดี
รวม						4.03	1.74	อุปนิสัยที่ดี

จากตาราง 9 แสดงผลอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ พบว่าอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจโดยรวมจะอยู่ระดับอุปนิสัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของอุปนิสัยเริ่มต้นที่ดีมาก คือ การมีเป้าหมายก่อนเริ่มทำสิ่งใด ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.22 อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจในระดับอุปนิสัยที่ดี คือ การวางแผนการทำงานและความรอบคอบในการตัดสินใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 และ 3.72 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงผลอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน

อุปนิสัยด้านทำ สิ่งสำคัญก่อน	อุปนิสัย ที่ดีมาก	อุปนิสัย ที่ดี	อุปนิสัย กลาง ๆ	อุปนิสัย ที่ไม่ดี	อุปนิสัย ที่ไม่ดี ที่สุด	ระดับอุปนิสัย		
						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. ในการปฏิบัติงานท่าน มีการจัดลำดับความ ของงาน	92 (38.8%)	122 (51.5%)	21 (8.9%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	4.28	0.66	อุปนิสัย ที่ดีมาก
2. ถ้ามีงานหลายอย่าง ที่ต้องทำในขณะเดียวกัน	48 (20.3%)	37 (15.6%)	53 (22.4%)	44 (18.6%)	55 (23.2%)	2.91	1.44	อุปนิสัย กลาง ๆ
3. ท่านจะต้องมีการกำหนด สิ่งที่ต้องทำในตารางการ ทำงานในแต่ละวัน	13 (5.5%)	54 (22.8%)	95 (40.1%)	44 (18.6%)	31 (13.1%)	2.89	1.07	อุปนิสัย กลาง ๆ
รวม						3.36	2.21	อุปนิสัย กลาง ๆ

จากตาราง 10 แสดงผลอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน พบว่าอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนโดยรวมจะ อยู่ระดับอุปนิสัยกลาง ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของอุปนิสัยที่ดีมาก คือ ใน การปฏิบัติงานพนักงานมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนใน ระดับอุปนิสัยกลาง ๆ คือถ้ามีงานหลายอย่างที่ต้องทำในขณะเดียวกันและพนักงานจะต้องมีการกำหนด สิ่งที่ต้องทำในตารางการทำงานในแต่ละวัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 และ 2.89 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงผลอุปนิสัยการคิดได้ผลดีทั้งสองฝ่าย

อุปนิสัยด้านการคิด แบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	อุปนิสัย ที่ดีมาก	อุปนิสัย ที่ดี	อุปนิสัย กลาง ๆ	อุปนิสัย ที่ไม่ดี	อุปนิสัย ที่ไม่ดี ที่สุด	ระดับอุปนิสัย		
						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. การสั่งงานที่มีคุณภาพจะ ต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มี ต่อทั้งผู้สั่งงานและผู้รับงาน	98 (41.4%)	107 (45.1%)	26 (11.0%)	4 (1.7%)	2 (0.8%)	4.24	0.78	อุปนิสัย ที่ดีมาก
2. เมื่อ 2 ฝ่ายที่มีปัญหา ขัดแย้งกัน	16 (6.8%)	86 (36.3%)	104 (43.9%)	22 (9.3%)	9 (3.8%)	3.33	0.88	อุปนิสัย กลาง ๆ
3. การแสวงหาวิธีการที่จะทำ ให้คู่เจรจาต่อรองพึงพอใจ ด้วยกันทั้ง 2 ฝ่าย เป็นสิ่ง ที่มีความจำเป็นหรือไม่	146 (61.6%)	74 (31.2%)	13 (5.5%)	2 (0.8%)	2 (0.8%)	4.52	0.72	อุปนิสัย ที่ดีมาก
รวม						4.03	1.56	อุปนิสัยที่ดี

จากตาราง 11 แสดงผลอุปนิสัยการคิดได้ผลดีทั้งสองฝ่าย พบว่าอุปนิสัยการคิดได้ผลดีทั้ง สอง ฝ่าย โดยรวมจะอยู่ระดับอุปนิสัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.03 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของอุปนิสัย การ คิดได้ผลดีทั้งสองฝ่ายในระดับอุปนิสัยที่ดีมาก คือ การสั่งงานที่มีคุณภาพจะต้องคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อทั้งผู้ สั่งงานและผู้รับงานและการแสวงหาวิธีการที่จะทำให้อุปนิสัยการคิดได้ผลดีทั้งสองฝ่ายในระดับ อุปนิสัยกลาง ๆ คือ เมื่อ 2 ฝ่ายที่มีปัญหาขัดแย้งกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.33

ตาราง 12 แสดงผลอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา

อุปนิสัยด้านเข้าใจ คนอื่นก่อนให้คนอื่น เข้าใจเรา	อุปนิสัย ที่ดีมาก	อุปนิสัย ที่ดี	อุปนิสัย กลาง ๆ	อุปนิสัย ที่ไม่ดี	อุปนิสัย ที่ไม่ดี ที่สุด	ระดับอุปนิสัย		
						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. การเข้าใจผู้อื่นเป็น สิ่งจำเป็นหรือไม่	154 (65.0%)	71 (30.0%)	11 (4.6%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.59	0.60	อุปนิสัย ที่ดีมาก
2. ในการทำงานร่วมกัน จำเป็นหรือไม่ที่จะ ต้องมีความเข้าใจ เพื่อนร่วมงาน	168 (70.9%)	58 (24.5%)	9 (3.8%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	4.65	0.60	อุปนิสัย ที่ดีมาก
3. ท่านจะรู้สึกอย่างไร เมื่อทำทราบเหตุผล ในการทำงานผิด พลาดของเพื่อน ร่วมงาน	76 (32.1%)	129 (54.4%)	30 (12.7%)	2 (0.8%)	0 (0.0%)	4.18	0.67	อุปนิสัย ที่ดี
	รวม					4.48	1.49	อุปนิสัย ที่ดีมาก

จากตาราง 12 แสดงผลอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา พบว่าอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเราโดยรวมจะอยู่ระดับอุปนิสัยที่ดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.48 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเราในระดับอุปนิสัยที่ดีมาก คือ การเข้าใจผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นหรือไม่ และในการทำงานร่วมกันจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และ 4.65 ตามลำดับ อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเราในระดับอุปนิสัยที่ดี คือ พนักงานจะรู้สึกอย่างไร เมื่อพนักงานทราบเหตุผลในการทำงานผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

ตาราง 13 แสดงผลอุปนิสัยประสานพลัง

อุปนิสัยด้านประสานพลัง	อุปนิสัย ที่ดีมาก	อุปนิสัย ที่ดี	อุปนิสัย กลาง ๆ	อุปนิสัย ที่ไม่ดี	อุปนิสัย ที่ไม่ดี ที่สุด	ระดับอุปนิสัย		
						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. ท่านชอบที่จะทำงานกับคน ที่มีความเห็นที่แตกต่าง	10 (4.2%)	71 (30.0%)	109 (46%)	35 (14.8%)	12 (5.1%)	3.14	0.90	อุปนิสัย กลาง ๆ
2. การรวบรวมความคิดเห็น ที่แตกต่างเป็นองค์ประกอบ ที่สำคัญหรือไม่ที่จะนำมา ซึ่งการทำงานที่มีคุณภาพ	72 (30.4%)	116 (48.9%)	48 (20.3%)	1 (0.4%)	0 (0.0%)	4.09	0.72	อุปนิสัย ที่ดี
3. ถ้าคุณมีความคิดเห็นไม่ ตรงกับคนอื่นจะหาทาง แก้ไขปัญหอย่างไร	84 (35.4%)	107 (45.1%)	40 (16.9%)	6 (2.5%)	0 (0.0%)	4.14	0.78	อุปนิสัย ที่ดี
4. พฤติกรรมการทำงานของ ท่านเป็นอย่างไร	63 (26.6%)	63 (26.6%)	94 (39.7%)	15 (6.3%)	2 (0.8%)	3.72	0.96	อุปนิสัย ที่ดี
5. การตัดสินใจร่วมกับผู้อื่น ในการทำงาน	64 (27.0%)	105 (44.3%)	55 (23.2%)	13 (5.5%)	0 (0.0%)	3.93	0.85	อุปนิสัย ที่ดี
6. เพื่อนร่วมงานให้ความ ร่วมมือในการแก้ไขปัญหา	50 (21.1%)	117 (49.4%)	61 (25.7%)	8 (3.4%)	1 (0.4%)	3.87	0.79	อุปนิสัย ที่ดี
รวม						3.81	2.93	อุปนิสัย ที่ดี

จากตาราง 13 แสดงผลอุปนิสัยประสานพลัง พบว่าอุปนิสัยประสานพลังโดยรวมจะอยู่ระดับอุปนิสัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของ อุปนิสัยประสานพลังในระดับอุปนิสัยที่ดี คือ การรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญหรือไม่ที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีคุณภาพ ถ้าหากพนักงานมีความคิดเห็นไม่ตรงกันจะหาทางแก้ไขปัญหอย่างไร พฤติกรรมการทำงานของพนักงานเป็นอย่างไร การตัดสินใจร่วมกับผู้อื่นในการทำงานและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.14 3.72 3.93 และ 3.87 ตามลำดับ อุปนิสัยประสานพลังในระดับอุปนิสัย กลาง ๆ คือ พนักงานชอบที่จะทำงานกับคนที่มีความเห็นที่แตกต่าง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14

ตาราง 14 แสดงผลอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ

อุปนิสัยด้านรักษาคูณค่า ของตนเองให้ดียู่เสมอ	อุปนิสัย ที่ดีมาก	อุปนิสัย ที่ดี	อุปนิสัย กลาง ๆ	อุปนิสัย ที่ไม่ดี	อุปนิสัย ที่ไม่ดี ที่สุด	ระดับอุปนิสัย		
						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. การริเริ่มในการทำงาน แต่ละชิ้น	41 (17.3%)	117 (49.4%)	73 (30.8%)	5 (2.1%)	1 (0.4%)	3.81	0.75	อุปนิสัย ที่ดี
2. บุคลิกของท่านใน การทำงาน	46 (19.4%)	134 (56.5%)	55 (23.2%)	1 (0.4%)	1 (0.4%)	3.94	0.69	อุปนิสัย ที่ดี
3. อารมณ์ในการทำงาน ของท่าน	36 (15.2%)	88 (37.1%)	72 (30.4%)	31 (13.1%)	10 (4.2%)	3.46	1.04	อุปนิสัย ที่ดี
	รวม					3.74	1.64	อุปนิสัย ที่ดี

จากตาราง 14 แสดงผลอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ พบว่าอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอโดยรวมจะอยู่ระดับอุปนิสัยที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมออยู่ในระดับอุปนิสัยที่ดีทั้งหมด คือ การริเริ่มในการทำงานแต่ละชิ้น บุคลิกของพนักงานในการทำงานและอารมณ์ในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 3.94 และ 3.46 ตามลำดับ

3. ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน วัดระดับความสามารถของผู้ตอบสอบถามต่อการทำงาน ประเมินระดับความพึงพอใจของพนักงานที่ได้รับจากการทำงาน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 15 แสดงผลผลตอบแทนและระยะเวลาในการทำงาน

	$\bar{X}$ n = 237	S.D.
ผลตอบแทน (บาท)	18,747.93	7,959.67
ระยะเวลาในการทำงาน (ปี)	4.57	2.45

จากตาราง 15 แสดงผลผลตอบแทนและระยะเวลาในการทำงาน พบว่าผลตอบแทนเฉลี่ยจะมีค่าเท่ากับ 18,747.93 บาท และ ระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยจะมีค่าเท่ากับ 4.57

ตาราง 16 แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล ด้านลักษณะงาน และด้านการจัดการ

ประเด็นพิจารณา	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่าง มาก	ระดับความพึงพอใจ		
ด้านบุคคล						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน	62 (26.2%)	151 (63.7%)	20 (8.4%)	4 (1.7%)	0 (0.0%)	4.14	0.63	พอใจ
2. ท่านสามารถแสดงความคิด เห็นกับหัวหน้าได้อย่าง สบายใจเสมอ	59 (24.9%)	109 (46.0%)	48 (20.3 %)	17 (7.2%)	4 (1.7%)	3.85	0.93	พอใจ
3. เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำ งานและช่วยเหลือกันเป็น อย่างดี	61 (25.7%)	148 (62.4%)	22 (9.3%)	6 (2.5%)	0 (0.0%)	4.11	0.66	พอใจ
รวม						4.04	1.76	พอใจ

จากตาราง 16 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านบุคคลพบว่าระดับความพึงพอใจด้านบุคคลโดยรวมจะอยู่ระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของระดับความพึงพอใจด้านบุคคล

จะอยู่ในระดับพอใจทั้งหมด คือ พนักงานพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ และเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยกันเป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 3.85 และ 4.11 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน

ประเด็นพิจารณา	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่าง มาก	ระดับความพึงพอใจ		
ด้านลักษณะงาน						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน	15 (6.3%)	86 (36.3%)	116 (48.9%)	16 (6.8%)	4 (1.7%)	3.39	0.78	เฉย ๆ
2. ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน	11 (4.6%)	111 (46.8%)	86 (36.3%)	24 (10.1%)	5 (2.1%)	3.42	0.82	พอใจ
3. ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสม	12 (5.1%)	96 (40.5%)	112 (47.3%)	16 (6.8%)	1 (0.4%)	3.43	0.71	พอใจ
รวม						3.41	1.87	พอใจ

จากตาราง 17 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงาน พบว่าระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยรวมจะอยู่ในระดับพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงานในระดับพอใจ คือพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงานและปริมาณงานที่พนักงานทำในแต่ละวันมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 และ 3.43 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจด้านลักษณะงานในระดับเฉย ๆ คือ งานที่พนักงานทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ ของท่าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

ตาราง 18 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านการจัดการ

ประเด็นพิจารณา	พอใจ อย่าง มาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่าง มาก	ระดับความพึงพอใจ		
ด้านการจัดการ						$\bar{X}$ n = 237	S.D.	แปลผล
1. ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจน ในการบริหารงาน	17 (7.2%)	70 (29.5%)	109 (46.0%)	35 (14.8%)	6 (2.5%)	3.24	0.88	เฉย ๆ
2. การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ ชีวิตท่านมีความมั่นคง	46 (19.4%)	104 (43.9%)	68 (28.7%)	15 (6.3%)	4 (1.7%)	3.73	0.90	พอใจ
3. ระบบงานธนาคารของท่าน	7 (3.0%)	54 (22.8%)	91 (38.4%)	70 (29.5%)	15 (6.3%)	2.86	0.94	เฉย ๆ
ทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว								
รวม						3.28	2.20	เฉย ๆ

จากตาราง 18 แสดงผลระดับความพึงพอใจด้านการจัดการ พบว่าระดับความพึงพอใจด้านการจัดการโดยรวม จะอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.28 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของระดับความพึงพอใจด้านการจัดการในระดับพอใจ คือ การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตพนักงานมีความมั่นคง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ระดับความพึงพอใจด้านการจัดการในระดับเฉย ๆ คือ ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานและระบบธนาคารของพนักงานทำให้พนักงานทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 และ 2.86 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานที่ แตกต่าง
กัน

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน แตกต่างกัน

เพศ - สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่า
โดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น
จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อ
การนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ

ประสิทธิผลในการทำงาน	เพศ	t- test for Equality of Means			
		$\bar{X}$	S.D.	t	p
1. ผลตอบแทน	ชาย	21,129.18	8,678.06	3.129*	0.002
	หญิง	17,687.99	7,402.41		
2. ระยะเวลาในการทำงาน	ชาย	5.11	2.23	2.263*	0.025
	หญิง	4.34	2.52		
3. ความพึงพอใจด้านบุคคล	ชาย	12.21	2.15	0.495	0.622
	หญิง	12.07	1.56		
4. ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน	ชาย	10.59	1.95	1.945	0.053
	หญิง	10.08	1.82		
5. ความพึงพอใจด้านการจัดการ	ชาย	9.77	2.35	-0.319	0.75
	หญิง	9.87	2.13		

● มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ การเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงานด้าน ผลตอบแทนและด้านระยะเวลาในการทำงาน มีค่า p เท่ากับ 0.002 และ 0.025 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าเพศแตกต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านผลตอบแทน และด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทยแตกต่างกัน ส่วนความพึงพอใจด้านบุคคล ด้านลักษณะงาน และด้าน การจัดการ มีค่า p เท่ากับ 0.622 0.053 และ 0.75 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้านความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ไม่แตกต่างกัน

อายุ - สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง(H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 20 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการทำงานจำแนก ตามอายุ

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	4	6,550,000,000	1,638,303,357	45.254*	0.005
	ภายในกลุ่ม	232	8,400,000,000	36,202,160.599		
	รวม	236	15,000,000,000			
2. ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	471.704	117.926	28.827*	0.005
	ภายในกลุ่ม	232	949.076	4.094		
	รวม	236	1,420.781			
3. ความพึงพอใจด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	4	0.627	0.157	0.452	0.771
	ภายในกลุ่ม	232	80.389	0.347		
	รวม	236	81.016			
4. ความพึงพอใจด้านงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	7.905	1.976	5.447*	0.005
	ภายในกลุ่ม	232	84.180	0.363		
	รวม	236	92.085			
5.ความพึงพอใจด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	4	10.924	2.731	5.482*	0.005
	ภายในกลุ่ม	232	115.585	0.498		
	รวม	236	126.509			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อ การนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทน ระยะเวลา ในการทำงาน ความพึงพอใจด้านงาน และความพึงพอใจด้านการจัดการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.005 0.005 0.005 และ 0.005 ตามลำดับ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐาน รอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้ วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านผลตอบแทน) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$ (บาท)	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 – 43 ปี	44 – 51 ปี	52 – 60 ปี
20 – 27 ปี	13,266.95		-8,563.81* (0.005)	-15,542.57* (0.005)	-12,733.05* (0.005)	-11,733.05* (0.001)
28 – 35 ปี	21,830.76			-6,978.76* (0.005)	-4,169.24 (0.238)	-3,169.24 (0.369)
36 – 43 ปี	28,809.52				2,809.52 (0.450)	3,809.52 (0.306)
44 – 51 ปี	26,000.00					1,000.00 (0.839)
52 – 60 ปี	25,000.00					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 20 – 27 ปี กับ อายุ 28 – 35 ปี 36 – 43 ปี 44 - 51 ปี และ 52 – 60 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.005 0.005 0.005 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 28 – 35 ปี 36 – 43 ปี 44 - 51 ปี และ 52 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -8,563.81บาท -15,542.57 บาท -12,733.05 บาท และ -11,733.05 บาท ตามลำดับ

ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 28 – 35 ปี กับ อายุ 36 – 43 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้าน ผลตอบแทนของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 28 – 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 36 – 43 ปี ที่ระดับนัย สำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -6,978.76 บาท

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านระยะเวลาในการทำงาน) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$ (ปี)	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 – 43 ปี	44 – 51 ปี	52 – 60 ปี
20 – 27 ปี	3.01		-2.94*	-2.31*	-1.31	-2.31
			(0.005)	(0.005)	(0.268)	(0.052)
28 – 35 ปี	5.96			0.63	1.63	0.63
				(0.195)	(0.171)	(0.596)
36 – 43 ปี	5.33				1.00	.00
					(0.424)	(1.000)
44 – 51 ปี	4.33					-1.00
						(0.546)
52 – 60 ปี	5.33					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี กับอายุ 28 – 35 ปี และ 36 – 43 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.005 และ 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 28 – 35 ปี และ 36 – 43 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -2.95 ปี และ -2.32 ปี ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะงาน) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 – 43 ปี	44 – 51 ปี	52 – 60 ปี
20 – 27 ปี	3.25		-0.68*	-1.59*	-2.59*	-1.59
			(0.007)	(0.005)	(0.015)	(0.134)
28 – 35 ปี	3.47			-0.91*	-1.91	-0.91
				(0.035)	(0.072)	(0.388)
36 – 43 ปี	3.78				-1.00	.00
					(0.371)	(1.000)
44 – 51 ปี	4.11					1.00
						(0.499)
52 – 60 ปี	3.78					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี กับอายุ 28 – 35 ปี 36 – 43 ปี และ 44 – 51 ปี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.007 0.005 และ 0.015 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ อายุ 28 – 35 ปี 36 – 43 ปี และ 44 – 51 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.68 -1.59 และ -2.59 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 28 – 35 ปี กับ อายุ 36 – 43 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 28 – 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับอายุ 36 – 43 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.91

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะการจัดการ) จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{x}$	20 – 27 ปี	28 – 35 ปี	36 – 43 ปี	44 – 51 ปี	52 – 60 ปี
20 – 27 ปี	3.20		0.00 (1.000)	-0.59* (0.001)	-0.91* (0.029)	-0.91* (0.029)
28 – 35 ปี	3.20			-0.59* (0.001)	-0.91* (0.029)	-0.91* (0.029)
36 – 43 ปี	3.79				-0.32 (0.467)	-0.32 (0.467)
44 – 51 ปี	4.11					0.00 (1.000)
52 – 60 ปี	4.11					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของ พนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี กับอายุ 36 – 43 ปี 44 – 51 ปี และ 52 – 60 ปี พบว่าค่า Sig. เท่า กับ 0.001 0.029 และ 0.029 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้าน ความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานธนาคารที่มีอายุ 20 – 27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับอายุ 36 – 43 ปี 44 – 51 ปี และ 52 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.59 -0.91 และ -0.91 ตามลำดับ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานธนาคาร ที่มีอายุ 28-35 ปี กับ อายุ 36 – 43 ปี 44 – 51 ปี และ 52 – 60 ปี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 0.029 และ 0.029 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุ 28 – 35 ปี แตกต่างเป็นรายคู่ กับอายุ 36 – 43 ปี 44 – 51 ปี และ 52 – 60 ปี ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.59 -0.91 และ -0.91 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส - สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความ แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison)โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	2,340,000,000	1,171,959,357	21.751*	0.005
	ภายในกลุ่ม	234	12,600,000,000	53,881,179.376		
	รวม	236	15,000,000,000			
2. ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	72.571	36.286	6.298*	0.002
	ภายในกลุ่ม	234	1,348.209	5.762		
	รวม	236	1,420.781			
3. ความพึงพอใจด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	0.761	0.381	1.110	0.331
	ภายในกลุ่ม	234	80.255	0.343		
	รวม	236	81.016			
4. ความพึงพอใจด้านงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	3.998	1.999	5.311*	0.006
	ภายในกลุ่ม	234	88.087	3.388		
	รวม	236	92.085			
5.ความพึงพอใจด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	8.386	4.193	8.306*	0.005
	ภายในกลุ่ม	234	118.124	0.505		
	รวม	236	126.509			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร เพื่อการนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทน ระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจด้านงาน และความพึงพอใจด้านการจัดการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.005 0.002 0.006 และ 0.005 ตามลำดับ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านผลตอบแทน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$ (บาท)	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	17,208.48		-7662.95* (0.005)	2,658.48 (0.474)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	24,871.43			10,321.43* (0.007)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	14,550.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานที่มีสถานภาพโสด กับ สมรส / อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -7662.95 บาท

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กับ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 10,321.43 บาท

ตาราง 27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ระยะเวลาในการทำงาน) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$ (ปี)	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	4.30		-1.36* (0.001)	0.30 (0.807)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	5.65			1.65 (0.187)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.00			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด กับ สมรส / อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -1.36 ปี

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ความพึงพอใจด้านงาน) จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	3.34		-0.31*	-0.32
			(0.002)	(0.297)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.65			-0.01
				(0.966)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.67			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด กับ สมรส / อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงานของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.31

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
(ความพึงพอใจด้านการจัดการ) จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพสมรส	$\bar{x}$	โสด	สมรส / อยู่ด้วยกัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	3.20		-0.28*	-1.22*
			(.014)	(.001)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.48			-0.93*
				(.012)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.42			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด กับ สมรส / อยู่ด้วยกัน พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.28

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงาน ที่มีสถานภาพโสด กับ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานธนาคาร ที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 1.22

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กับ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการของพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน แตกต่างเป็นรายคู่ กับพนักงานธนาคารที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ - 0.93

ระดับการศึกษา - สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ ค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน จำแนก ตามระดับการศึกษา

ประสิทธิผลในการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob.
1. ผลตอบแทน	ระหว่างกลุ่ม	2	436,000,000	217,798,421.4	3.511*	0.031
	ภายในกลุ่ม	234	14,500,000,000	62,036,401.043		
	รวม	236	15,000,000,000			
2. ระยะเวลาในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	6.140	3.070	.508	.602
	ภายในกลุ่ม	234	1,414.640	6.045		
	รวม	236	1,420.781			
3. ความพึงพอใจด้านบุคคล	ระหว่างกลุ่ม	2	1.035	0.518	1.515	.222
	ภายในกลุ่ม	234	79.981	0.342		
	รวม	236	81.016			
4. ความพึงพอใจด้านงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.290	0.145	.370	.691
	ภายในกลุ่ม	234	91.795	0.392		
	รวม	236	92.085			
5.ความพึงพอใจด้านการจัดการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.507	2.253	4.322*	.014
	ภายในกลุ่ม	234	122.002	0.521		
	รวม	236	126.509			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อการนำเข้าจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One Way ANOVA (Analysis of Variance) พบว่า ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทน และความพึงพอใจด้านการจัดการ มีค่า F-Prob. เท่ากับ 0.031 และ 0.014 ตามลำดับ น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านผลตอบแทน) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$ (บาท)	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12,609.09		-6,397.53*	-6,534.85*
			(0.010)	(0.011)
ปริญญาตรี	19,006.63			-137.31
				(0.905)
สูงกว่าปริญญาตรี	19,143.94			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig. เท่ากับ 0.010 และ 0.011 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทนของพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -6,397.53 บาท และ -6,534.85 บาท ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน (ด้านความพึงพอใจการจัดการ) จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.79		0.48*	0.66*
			(0.033)	(0.005)
ปริญญาตรี	3.31			0.18
				(0.090)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.13			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี พบว่าค่า Sig.

เท่ากับ 0.033 และ 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.48 และ 0.66 ตามลำดับ

สมมติฐานข้อที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_0 : อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

H_1 : อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ตาราง 33 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิภาพในการทำงาน(ผลตอบแทน)

ตัวแปร	ประสิทธิภาพในการทำงาน (ผลตอบแทน)		ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร	0.041	0.532	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิภาพในการทำงาน (ด้านผลตอบแทน) พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.532 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านผลตอบแทน

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน(ผลตอบแทน)

ตัวแปร	ประสิทธิผล (ผลตอบแทน)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	-0.067	0.301	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.020	0.761	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.062	0.340	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.081	0.211	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	-0.007	0.920	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.029	0.655	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.032	0.627	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 พบว่าผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับ
ประสิทธิผลในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลทุกด้านกับประสิทธิผลใน
การทำงานด้านผลตอบแทนที่ได้รับ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) แต่ละตัวมีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งสิ้น แสดงว่า
ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 35 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านระยะเวลาในการทำงาน)

ตัวแปร	ประสิทธิผลในการทำงาน (ระยะเวลาการทำงาน)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร	0.010	0.876	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านระยะเวลาในการทำงาน) พบว่าค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงานด้านระยะเวลาในการทำงาน

ตาราง 36 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน
(ระยะเวลาในการทำงาน)

ตัวแปร	ประสิทธิผล (ระยะเวลาในการทำงาน)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	-0.099	0.128	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.070	0.286	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.055	0.397	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.034	0.606	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.005	0.943	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	-0.025	0.705	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	-0.004	0.953	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 36 พบว่าผลการวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับ
ประสิทธิผลในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลทุกด้านกับประสิทธิผลใน
การทำงาน ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) แต่ละตัวมีค่ามากกว่า 0.05 ทั้งสิ้นแสดง
ว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 37 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้าน
ความพึงพอใจลักษณะบุคคล)

ตัวแปร	ประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะบุคคล)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร	0.160*	0.014	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจลักษณะบุคคล)
พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน กับประสิทธิผลในการทำงาน ด้าน
ความพึงพอใจลักษณะบุคคล มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดย ค่าสัมประสิทธิ์
สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.160 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 38 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัย ของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน
(ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล)

ตัวแปร	ประสิทธิผล (พึงพอใจ : บุคคล)		ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.243*	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.043	0.510	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	-0.093	0.153	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.016	0.802	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.011	0.864	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.244*	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.265*	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำอุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ กับประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบุคคล พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 0.005 และ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ กับประสิทธิผลในการทำงาน ในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.243 0.244 และ 0.265 ตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่ออุปนิสัยมีอิสระใน การเลือกกระทำ อุปนิสัยประสานพลังและอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอมากขึ้นประสิทธิผลใน การทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบุคคลจะมากขึ้นด้วย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคล ด้านอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนอุปนิสัยคิด แบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย และอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับประสิทธิผลในการทำงานใน ส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านบุคคล พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.510 0.153 0.802 และ 0.864 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 39 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน
(ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน)

ตัวแปร	ประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร	0.207*	0.001	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน)
พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน กับประสิทธิผลในการทำงาน ด้านความ
พึงพอใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สห
สัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.207 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ตาราง 40 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัยของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน
(ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน)

ตัวแปร	ประสิทธิผล (พึงพอใจ : ลักษณะงาน)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.207*	0.001	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.071	0.278	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.113	0.082	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.020	0.759	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	-0.003	0.965	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.196*	0.002	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.221*	0.001	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ กับประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 0.002 และ 0.001 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ มากขึ้นประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าเท่ากับ 0.207 0.196 และ 0.221 ตามลำดับ ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอมากขึ้นประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานจะมากขึ้นด้วย ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลด้านอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจอุปนิสัย ทำสิ่งสำคัญก่อนอุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย และอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับ ประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.278 0.082 0.759 และ 0.965 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 41 แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน
(ด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ)

ตัวแปร	ประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ)		ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร	0.235	0.077	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

• มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร
เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ)
พบว่า ค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.077 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธ
สมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลใน
การทำงานด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ

ตาราง 42 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลรายอุปนิสัย
ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผล
ในการทำงาน(ความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ)

ตัวแปร	ประสิทธิผล (พึงพอใจ : การจัดการ)		ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	-0.008	0.900	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.088	0.175	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.116	0.075	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	-0.017	0.800	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.016	0.803	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.108	0.099	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ	0.131*	0.044	มีความสัมพันธ์
			ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคล กับ ประสิทธิผลในการทำงาน ด้านอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ กับประสิทธิผลในการทำงานใน ส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการจัดการ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ กับ ประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการจัดการ มีความสัมพันธ์กันอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.131 ซึ่งความสัมพันธ์ เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่อ อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเอง ให้ได้อยู่เสมอมากขึ้นประสิทธิผลใน การทำงานในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการจะ มากขึ้นด้วย ส่วนความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลด้านอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายอุปนิสัยเข้าใจ คนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา และ อุปนิสัย ประสานพลังกับประสิทธิผลในการทำงานในส่วนของความ พึงพอใจ การทำงาน ด้านการจัดการ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.900 0.175 0.075 0.800 0.803 และ 0.099 มีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) ซึ่งไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงาน Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.197*	0.002	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.042	0.524	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	-0.156*	0.017	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.064	0.325	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.079	0.225	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.198*	0.002	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.283*	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ท่านพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.197 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำมากขึ้น ความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจะมากขึ้นด้วย

2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.524 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนกับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.156 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัย ทำสิ่งสำคัญก่อนมากขึ้น ความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจะน้อยลง

4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.325 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.225 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่าง เพื่อนร่วมงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลังกับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.198 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัยประสานพลังมากขึ้นความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจะมากขึ้นด้วย

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับความพอใจในสัมพันธภาพ ระหว่างเพื่อนร่วมงานพบค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.283 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่ออุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ มากขึ้นความพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจะมากขึ้นด้วย

ตาราง 44 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการ แสดงความคิดเห็น กับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.183*	0.005	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.057	0.384	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.027	0.683	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	-0.025	0.697	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	-0.025	0.707	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.226*	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ	0.200*	0.002	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 44 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่าอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.183 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ มากขึ้น การสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ จะมากขึ้นด้วย

2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.384 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ

พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.683 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับความสามารถแสดงความคิดเห็น กับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.697 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับความสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.707 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับความสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับความสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลังกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.226 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัยประสานพลังมากขึ้น การสามารถแสดงความคิดเห็น กับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ จะมากขึ้นด้วย

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับความสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.200 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่ออุปนิสัยรักษาคูณค่า ของตนเองให้ดีอยู่เสมอมากขึ้นการสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอจะมากขึ้นด้วย

ตาราง 45 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการ เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.201*	0.002	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.155*	0.017	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	-0.137*	0.035	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลทั้งสองฝ่าย	0.018	0.778	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	-0.011	0.870	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.142*	0.029	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ	0.153*	0.018	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับเพื่อนร่วมงาน มักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.201 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่ออุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ มากขึ้น เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีจะมากขึ้นด้วย

2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับเพื่อนร่วมงาน มักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกัน

เป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.155 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ มากขึ้นเพื่อนร่วมงาน มักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี จะน้อยลง

3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ -0.137 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนมากขึ้น เพื่อนร่วมงาน มักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี จะน้อยลง

4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกัน เป็นอย่างดี พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.778 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกัน เป็นอย่างดี พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.870 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลังกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.142 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยประสานพลังมากขึ้นเพื่อนร่วมงานมักช่วยกัน ทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีจะมากขึ้นด้วย

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าเท่ากับ 0.153 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่ออุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเอง ให้ดีอยู่เสมอมากขึ้นเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดีจะมากขึ้นด้วย

ตาราง 46 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับการงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับความสัมพันธ์
Pearson Correlation			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.261*	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.071	0.277	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.119	0.067	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.016	0.811	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.010	0.876	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.154*	0.017	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.205*	0.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.261 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำมากขึ้นงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถ ของท่าน จะมากขึ้นด้วย

2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้ เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.277 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความ

สามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.067 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.811 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.017 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลังกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่า 0.154 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยประสานพลังมากขึ้น งานที่ท่าน ทำอยู่ ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านจะมากขึ้นด้วย

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.205 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ เมื่ออุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอมากขึ้นงานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทาย ความสามารถของท่าน จะมากขึ้นด้วย

ตาราง 47 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ		Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน			
	Pearson Correlation			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.181*	0.005	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน	
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.042	0.521	ไม่มีความสัมพันธ์	
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.096	0.143	ไม่มีความสัมพันธ์	
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	-0.031	0.640	ไม่มีความสัมพันธ์	
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	-0.081	0.217	ไม่มีความสัมพันธ์	
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.053	0.421	ไม่มีความสัมพันธ์	
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ	0.073	0.263	ไม่มีความสัมพันธ์	

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระ ในการเลือกกระทำกับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับการได้รับมอบหมายให้ทำงาน ที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(r) มีค่าเท่ากับ 0.181 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยมีอิสระ ในการเลือกกระทำ มากขึ้นการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรง กับความรู้ความสามารถของท่านจะมากขึ้นด้วย
2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.521 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.143 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.640 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) หมายความว่า อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับ ความรู้ความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับการได้รับมอบหมาย ให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.217 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลัง กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน ไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.263 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่านไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 48 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสม)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวัน มีความเหมาะสม Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.052	0.426	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	0.061	0.351	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.058	0.377	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.071	0.279	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.074	0.258	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.288*	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ	0.273*	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 พบว่าผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสม) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสม พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.426 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสม พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.351 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. อุปนิสัยทําส่งสำคัญก่อน กับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสม พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.377 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยทําส่งสำคัญก่อน กับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันไม่มีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กัน
4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสม พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.279 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวันมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับปริมาณงานที่ทํานําในแต่ละวัน มีความเหมาะสมพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.258 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0)

หมายความว่า อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสม พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยประสานพลังกับปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.288 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยประสานพลังมากขึ้นปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมจะมากขึ้นด้วย

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวัน มีความเหมาะสมพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวัน มีความเหมาะสมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.273 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือเมื่ออุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเอง ให้ดีอยู่เสมอมากขึ้น ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมจะมากขึ้นด้วย

ตาราง 49 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจน ในการบริหารงาน Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	-0.019	0.774	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.049	0.457	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.127	0.051	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	-0.050	0.442	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	-0.004	0.949	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.162*	0.013	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.228*	0.000	มีความสัมพันธ์ ในทิศทางเดียวกัน

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 49 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.774 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.457 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.442 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กัน
5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.949 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า

อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลัง กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.162 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือ เมื่ออุปนิสัย ประสานพลังมากขึ้นผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงานจะมากขึ้นด้วย

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.228 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำกล่าวคือเมื่ออุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอมากขึ้น ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน จะมากขึ้นด้วย

ตาราง 50 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงานแบบรายชื่อ (การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ ชีวิตท่านมีความมั่นคง Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	0.051	0.434	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.059	0.367	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.084	0.199	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	0.078	0.232	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.029	0.655	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.037	0.566	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ	0.033	0.615	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 50 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.434 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับการทำงานในธนาคารนี้ ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน
2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.367 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน
3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนกับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.199 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน
4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.232 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายกับการทำงานในธนาคารนี้ ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับการทำงานในธนาคารนี้ ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.655 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรากับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.566 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยประสานพลัง กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับการทำงานในธนาคารนี้ ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.615 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับการทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคงไม่มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 51 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงานด้าน ความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ (ระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานให้ถูกต้องรวดเร็ว)

อุปนิสัยส่วนบุคคล	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์กับ ระบบงานธนาคารของท่านทำให้ ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว	Sig. (2-tailed)	ทิศทางและระดับ ความสัมพันธ์
Pearson Correlation			
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	-0.051	0.437	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ	-0.105	0.107	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน	0.071	0.276	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย	-0.067	0.306	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา	0.014	0.830	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยประสานพลัง	0.064	0.330	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ	0.060	0.359	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 237

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 51 พบว่า ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอุปนิสัยส่วนบุคคลที่กับประสิทธิผลในการทำงานด้านความพึงพอใจในการทำงาน (ระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว) สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำกับระบบงานธนาคารของท่าน ทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.437 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

2. อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจกับระบบงานธนาคารของท่าน ทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.107 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วพบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.276 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.306 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.830 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

6. อุปนิสัยประสานพลัง กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.330 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่าอุปนิสัยประสานพลัง กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอกับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วพบค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.359 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก(H_0) หมายความว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ กับระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็วไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานให้เกิดประสิทธิภาพ และจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาว่าอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วยอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคู่ค่าของตนเองให้ได้อยู่เสมอ
3. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน
2. อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งมีความสัมพันธ์ กับ ประสิทธิผลในการทำงาน

วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ 15 หน่วยงานซึ่งมีจำนวนพนักงานทั้งสิ้น 465 คน (ข้อมูลไตรมาสที่ 3 พ.ศ. 2545 ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ในหน่วยงานต่างๆ จำนวน 15 หน่วยงาน รวมทั้งสิ้น 465 คนโดยการคำนวณจากการใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane : 1967) ซึ่งได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 215 คน ผู้วิจัยได้ทำการสำรวจ

แบบสอบถาม เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นจากความไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ของ แบบสอบถามจำนวน 10% รวมแล้วได้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 237 คน

ขั้นที่ 1 ใช้สุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการแบ่งตามสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละหน่วยงานเมื่อ ได้ จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานตามที่ต้องการแล้ว

ขั้นที่ 2 ทำการสุ่มตัวอย่างโดยสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามให้กับพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อทำการวิจัยเกี่ยวกับอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของบุคคล มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นการวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยมีคำถามจำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยคำถามจำนวน 11 ข้อ ซึ่งคำถามมีลักษณะแบบปลายเปิด (Open – ended response question) จำนวน 2 ข้อ และคำถามปลายปิด (Close – ended response question) จำนวน 9 ข้อ

2. เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษาผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 2 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำแบบสอบถามไปทดสอบกับพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 30 คน เมื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วไปคำนวณหาความเชื่อมั่นรายด้านและรวมทั้งฉบับ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.7886 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานเท่ากับ 0.7933 และค่าความเชื่อมั่นด้านประสิทธิผลในการทำงานของพนักงาน เท่ากับ .6902

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ตามที่ผู้วิจัยได้เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเองหรือผู้แทนและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาเดียวตั้งแต่เดือน กุมภาพันธ์ – มีนาคม 2546

การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. นำแบบสอบถามที่เก็บข้อมูลแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับการประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

3. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยโปรแกรม SPSS for Windows Version 11 (Statistical Package for Social Sciences) ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผล เป็นค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ที่แตกต่างกัน การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t - test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way ANOVA) อธิบายค่าความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

สมมติฐานข้อที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน การวิเคราะห์ใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 30.8 และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 69.2 โดยพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีอายุ 20 - 27 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 และอายุ 28 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ อายุ 36 - 43 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.9 อายุ 44 - 51 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.3 อายุ 52 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ซึ่งพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 77.6 รองลงมา คือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 20.7 และหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ ด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 67.5 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.8 และต่ำกว่าระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลอุปนิสัยส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาข้อมูลอุปนิสัยส่วนบุคคล ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับอุปนิสัยที่ดีมาก คือ อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับอุปนิสัยที่ดี คือ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยการคิดได้ผลดีทั้งสองฝ่าย อุปนิสัยประสานพลัง

และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 4.03 3.81 และ 3.74 ตามลำดับ ส่วนอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับกลาง คือ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน และอุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 และ 3.35 ตามลำดับ

การวิเคราะห์ข้อมูลผลตอบแทนของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาข้อมูลผลตอบแทนของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารมีผลตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ 18,747.93 บาท

การวิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาข้อมูลระยะเวลาในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานธนาคารมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยอยู่ที่ 4.57 ปี

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจ ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในระดับที่พอใจ คือ ความพึงพอใจด้านบุคคล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ความพึงพอใจด้านลักษณะงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ตามลำดับ ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารในระดับที่เฉยๆ คือ ความพึงพอใจด้านการจัดการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่าง

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปได้ว่า

เพศ - พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคคล ความพึงพอใจด้านลักษณะงานและความพึงพอใจด้านการจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทนและระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อายุ - พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคคล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทน ระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจด้านลักษณะงานและความพึงพอใจด้านการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส - พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคคล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทน ระยะเวลาในการทำงานความพึงพอใจด้านลักษณะงานและความพึงพอใจด้านการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา - พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจด้านบุคคลและความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทน และความพึงพอใจด้านการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

สมมุติฐานข้อที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

ผลตอบแทน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ผลตอบแทน) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการทำงาน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ระยะเวลาในการทำงาน) พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล) พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.160 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงาน จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านลักษณะงาน) พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.207 และความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย กับประสิทธิผลในการทำงาน (ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการจัดการ) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้แสดง ดังนี้

1. การศึกษาพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทยที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลใน การทำงานแตกต่างกัน พบว่า พนักงานธนาคารที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกันโดยมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

1.1 เพศ

พนักงานธนาคารเพศชายมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทน และด้านระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง เนื่องจากเพศชายเป็นเพศที่มีความเข้มแข็งมากกว่าเพศหญิง จึงมีความสามารถทำงานได้ทั้งงานหนักและงานเบา อาจเป็นเหตุให้ได้รับผลตอบแทนที่สูงกว่าเพศหญิงและเนื่องจากเป็นเพศที่มีความอดทนมากกว่าเพศหญิง ก็จะส่งผลให้มีระยะเวลาในการทำงานที่มากกว่าเพศหญิงด้วย แต่ทั้งสองเพศมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านคือ ด้านบุคคล ด้านลักษณะงานและด้านการจัดการ ไม่แตกต่างกันมากนัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ยงยุทธ พิรพงศ์พิพัฒน์ (2538 : 77) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นผลดีต่อองค์กร ในการที่บุคลากรทั้งชายและหญิงมีความพึงพอใจไม่เหลื่อมล้ำมากนักน้อยกว่ากันนัก เพราะความคิดเดิมว่าผู้หญิงควรเป็นผู้ตามคงจะไม่ได้รับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทัดเทียมผู้ชาย แต่เนื่องจากปัจจุบันชายและหญิง หรือได้รับการยอมรับเท่าเทียมกันมากขึ้นในการออกมาทำงานนอกบ้าน จึงส่งผลให้ความพึงพอใจในด้านดังกล่าวทัดเทียมกันด้วย

1.2 อายุ

พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี 36-43ปี 44-51ปี และ 52-60ปี มีผลตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี 36-43 ปี 44-51 ปี และ 52-60 ปี มีผลตอบแทนเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี มีผลตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี มีผลตอบแทนเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี

พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี และ 36-43 ปี มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี และ 36-43 ปี มีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี

พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในลักษณะงานที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี 36-43ปีและ 44-51ปี มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี 36-43 ปีและ 44-51ปี มีความพึงพอใจในลักษณะงานเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี มีความพึงพอใจในลักษณะงานเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี

พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการจัดการที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีอายุ 36-43ปี 44-51ปี และ 52-60 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 20-27 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี 44-51 ปี และ 52-60 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 20-27ปี นอกจากนี้ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี 44-51 ปี และ

52-60 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการที่แตกต่างจากพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี กล่าวคือ พนักงานที่มีอายุ 36-43 ปี 44-51 ปี และ 52-60 ปี มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 28-35 ปี

จะพบว่าด้านระยะเวลาในการทำงานพนักงานธนาคารที่มีอายุมากจะมีผลต่อระยะเวลาในการทำงานที่นานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (จิตวิทยาการบริการงานบุคคล, น. 125 - 132) กล่าวว่า อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสบการณ์ในการทำงาน พนักงานธนาคารที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูง แต่ก็ขึ้นกับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย ระยะเวลาในการทำงานยังแปรผันตรงกับผลตอบแทนในการทำงานอีกด้วย คือพนักงานธนาคารที่มีอายุมากจะมีผลตอบแทนที่มากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุน้อยด้วย นอกจากนี้พนักงานที่มีอายุมากกว่าที่ผ่านประสบการณ์ต่าง ๆ มามากกว่า ก็จะสามารถปรับใจให้เกิดความพึงพอใจกับสิ่งแวดล้อมที่เป็นอยู่ได้มากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Gilmer (1967, pp.380-384) ได้สรุปองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในงานไว้ใน ด้านสถานที่ทำงานและการจัดการ (Company and Management) ว่า ความพอใจต่อสถานที่ทำงาน ชื่อเสียงของสถาบันและการดำเนินงานของสถาบัน องค์ประกอบนี้ ผู้มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อยกว่า

1.3 สถานภาพสมรส

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีผลตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีผลตอบแทนเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในลักษณะงานที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในลักษณะงานแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในลักษณะงานเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการจัดการที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการจัดการแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพโสด กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด และ พบว่าพนักงานที่มีสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการจัดการแตกต่างจากพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีสถานภาพหม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

เนื่องจากพนักงานสถานภาพโสดมีอิสระทั้งทางความคิด และการกระทำที่มากกว่า พนักงานสถานภาพสมรส หากยังไม่พึงพอใจในงานที่ทำอยู่นัก ก็สามารถตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าพนักงาน

สถานภาพสมรส เพราะยังไม่มีภาระหน้าที่ที่ต้องดูแล จึงส่งผลให้มีระยะเวลาในการทำงานที่น้อยกว่าและเมื่อระยะเวลาในการทำงานน้อยก็ส่งผลให้ผลตอบแทนที่ได้รับน้อยตามไปด้วย ส่วนด้านความพึงพอใจก็เช่นกันพนักงานสมรสแล้วนั้นมีประสบการณ์ในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอยู่แล้ว จึงมีแนวโน้มที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดีกว่า ทำให้รู้สึกพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากกว่า

1.4 ระดับการศึกษา

พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีผลตอบแทนแตกต่างจากพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กล่าวคือ พนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีผลตอบแทนเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการจัดการที่ต่างกัน พบว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการจัดการแตกต่างจากพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กล่าวคือ พนักงานที่ระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี

พบว่าด้านผลตอบแทน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูง ควรจะต้องมีผลตอบแทนที่มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำโดยปกติ ส่วนในด้านความพึงพอใจกลับพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำจะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวได้มากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงอาจมีความคาดหวังในชีวิตด้านต่าง ๆ ไว้มากกว่า จึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ

2. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน พบว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์กับผลตอบแทนและระยะเวลาในการทำงาน แต่จะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจากการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแบบรายด้าน จะเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลและด้านลักษณะงาน พบว่า อุปนิสัยมีอิทธิพลในการเลือกกระทำ อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคลและด้านลักษณะงานในทิศทางเดียวกัน หมายความว่า เมื่อพนักงานธนาคารเป็นคนที่มียุทธศาสตร์ในการเลือกกระทำงานใด ๆ เป็นคนที่นำเอาความรู้ความสามารถในอดีตมาปรับใช้ได้และคงรักษาสິงดี ๆ เหล่านั้นไว้ให้อยู่ตลอดไป ก็จะทำให้มีความพึงพอใจกับบุคคลรอบข้าง พึงพอใจกับลักษณะงานที่ทำอยู่และมีความสัมพันธ์บุคคลที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ พบว่า อุปนิสัยรักษาคูณค่าของตนเองให้ดีอยู่เสมอเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านการจัดการ อธิบายได้ว่าเมื่อพนักงานธนาคารหมั่นทบทวนความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้คงอยู่กับเราเสมอ ก็จะสามารถในการจัดการกิจการงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้เป็นอย่างดี ส่วนในการศึกษาความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ จะเห็นได้ว่า อุปนิสัยมียุทธศาสตร์ในการเลือกกระทำ มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็น

งานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ และการได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ในทิศทางเดียวกัน อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ มีความสัมพันธ์กับ เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี ในทิศทางตรงกันข้าม อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและเพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี ในทิศทางตรงกันข้าม อุปนิสัยคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่ายและอุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจข้อใด ๆ แสดงว่า 2 อุปนิสัยนี้ไม่ส่งผลหรือส่งผลน้อยมากต่อความพึงพอใจด้านใด ๆ อุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคณะของตนเองให้ต้อยอยู่เสมอ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน การสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจ ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสมและ ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน ในทิศทางเดียวกัน

จากข้อมูลข้างต้น ด้านอุปนิสัยส่วนบุคคลจากการวิจัยพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 237 คน เพื่อทดสอบอุปนิสัยส่วนบุคคล 7 ลักษณะ เพื่อทราบว่าพนักงานจะมีอุปนิสัยเป็นอย่างไร ผลการวิจัยพบว่าจากอุปนิสัยทั้ง 7 ลักษณะ โดยดูจากค่าเฉลี่ยของอุปนิสัยที่ได้ คือ อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อยู่ในระดับอุปนิสัยที่ดีมาก แสดงว่าพนักงานธนาคารมีความเป็น คนเห็นอกเห็นใจคนอื่น และมองถึงความสำคัญของผู้อื่นมากกว่าตัวเอง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จึงความเป็นผู้ผู้พิจารณา และเข้าใจในสิ่งรอบตัว เพื่อพนักงาน และมีความเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้คนอื่นมาเข้าใจเรา

ผลการทดสอบสมมุติฐาน ด้านสถานภาพที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานด้วยความพึงพอใจในด้านการจัดการ ที่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รง ภูพวงไพโรจน์ (2540 :82) พบว่า กลุ่มพนักงานสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างจากกลุ่มพนักงานสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากพนักงานสมรสแล้วนั้นมีประสบการณ์ในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอยู่แล้ว จึงมีแนวโน้มที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดีกว่า ทำให้รู้สึกพึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สาขาสำนักงานใหญ่

1. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการจัดการเพราะความพึงพอใจด้านนี้มีระดับ ความพึงพอใจอยู่ที่ เฉย ๆ ซึ่งธนาคารสามารถปรับระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นได้จาก การปรับนโยบายในการบริการงานให้ชัดเจนขึ้นสร้างความมั่นคงให้กับชีวิตพนักงานมากขึ้นในด้านเงินเดือน สวัสดิการ และลำดับขั้นความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งปรับปรุงระบบงานให้สามารถทำงานได้รวดเร็วขึ้น

2. ในแบบสอบถามในข้อที่เพื่อนร่วมงาน มักช่วยกันทำงาน และช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์ในทิศ ทางตรงกันข้ามกับอุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ และอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อนทั้งนี้ อาจเป็นเพราะคน มักให้ความสำคัญกับงานมากจนละเลยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นธนาคารควรเพิ่มกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายในองค์กรให้มากขึ้น โดยอาจมีกิจกรรมให้บ่อยขึ้น หรือเปลี่ยนรูปแบบกิจกรรมที่ทำอยู่เดิม ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษา

ทฤษฎีแนวคิดของพฤติกรรมส่วนบุคคลของพนักงานในธนาคาร เพื่อผลักดันพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงการจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคงไว้ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไปผู้วิจัยควรศึกษาทฤษฎีแนวคิดของพฤติกรรมส่วนบุคคลของพนักงานในธนาคารเพื่อผลักดันพฤติกรรมของพนักงานที่มีผลกระทบต่อการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน รวมไปถึงการจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงานของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มความสามารถในการพัฒนาศักยภาพการทำงานของบุคลากรธนาคารให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและคงไว้ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ สถิติเพื่อการตัดสินใจ. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์.
- ขนิษฐา เมฆมานะ. (2542). ปัจจัยเชิงเหตุที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลาง ศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักตรวจสอบด้านสังคมและความมั่นคง. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- จารุภรณ์ เกาละหัต. (2528). ปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงานศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยขอนแก่น." รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เจนศักดิ์ ปาลภิบาล และคณะ. (2540). ความพึงพอใจของพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อการดำเนินโครงการพัฒนาคุณภาพบริการ กรณีศึกษาสำนักงาน ภาค 4. รายงานการสัมมนาเชิงปฏิบัติการหลักสูตรปริญญาโท(ภาคพิเศษ)การจัดการภาครัฐและ เอกชน รุ่นที่ 3 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ .
- ชนานุช ดิษฐเนตร. (2536). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ทาง การแพทย์ (ฝ่ายกรม) สังกัด สำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชนิน ทิววรรณรักษ์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชินภัทร ตันศรีสกุล. (2537). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษาเฉพาะกรณี ข้าราชการตำรวจชั้นประทวน กองตรวจคนเข้าเมือง กรมตำรวจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- ณัฐริตา สอนสำเนียง. (2538). ผู้นำในทศวรรษหน้า. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต : โครงการ บัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.
- ดวงจิตร์ ก่อเจริญวัฒน์. (2536). ปัจจัยที่มีต่อการรักษาบุคลากรบางสาขาที่ขาดแคลน : ศึกษาเฉพาะกรณี บุคลากรด้านคอมพิวเตอร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ .
- ดิลก มุลวงษ์. (2537). ความพึงพอใจในงานของพนักงานการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนาสังคม : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพพนม เมืองแมน และสวีน สุวรรณ. (2529). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2537). องค์การและการบริหาร (ฉบับแก้ไขปรับปรุง . กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- นงนุช รุ่งกลิ่น. (2530). ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูภาษาไทยในโรงเรียนมัธยมศึกษาในภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ภาควิชามัธยมศึกษา คณะครุศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ กชฤทธิ์. (2543). ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สังกัดภาคนครหลวง 3. กรุงเทพฯ : ภาคนิพนธ์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ : กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต
การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรยงค์ โตจินดา. (2545). องค์การและการจัดการ. พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : รวมสาส์น (1997).
- บุญชม ศรีสะอาด. วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย . พิมพ์ครั้งที่ 2 . กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- ประณิชา บุญณเกียรติ. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรม : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์)
โครงการบัณฑิตศึกษา การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พงศ์พันธ์ สุขตานนท์. (2542). การประเมินผลการดำเนินงานของสำนักงานอุตสาหกรรม จังหวัดนครราชสีมา. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) : สถาบันพัฒนบริหารศาสตร์.
- พระมหาเสถียร อุ่นเที้ยว. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร : ศึกษาเฉพาะกรณี วิทยาเขตมหาวิทยาลัยราชภัฏวชิราวุธวิทยาลัย. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารองค์การ : มหาวิทยาลัยเกริก.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2530). ประสิทธิภาพของหน่วยงาน. ทฤษฎีองค์การสำหรับรัฐประศาสนศาสตร์ เอกสารประกอบคำบรรยายวิชาทฤษฎีองค์การ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ภรณ์ (กิริติบุตร) มหานนท์. (2529). การประเมินประสิทธิผลขององค์การ, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- มัทฉาพ สุวรรณเรือง. (2536). ประสิทธิภาพของการนำนโยบายป้องกันปรามทุจริตเลือกตั้งของโครงการ ทมก.ไปปฏิบัติ : กรณีวิจัยปฏิบัติการเลือกตั้ง ค. จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มานิต คุ่มภัย. (2541). ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : ภาคกลาง 4 เขต 3." ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ยังยุทธพิรพงศ์พิพัฒน์. (2538). ปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รง ภูพวงไพโรจน์ . (2540). ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพ. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต คณะศิลปศาสตร์ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รศ. ดร.ปรียาพร วงศ์อนันต์โรจน์. (2541). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล . ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ กรุงเทพฯ : บริษัทพิมพ์ดีดจำกัด.
- รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ Organizational Behavior (OB) . Diamond in Bussiness World กรุงเทพฯ.
- รศ. ศิริธรรม ธนะภูมิ. พัฒนาการทางอารมณ์และบุคลิกภาพ . กรุงเทพฯ : คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
- สมยศ นาวิการ . การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ . กรุงเทพมหานคร : บรรณกิจ
- สงกรานต์ จิตสุทธิภากร. (2544). 7 อุปนิสัยพัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิผลสูง . กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- สุรัตน์ โตตาบ. (2522). ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในการปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์ สังกัด กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภาณี กลิ่นหอม. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุนันท์ แก้วกล้า. (2542). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทยภายใต้การรื้อระบบการทำงานใหม่ กรณีศึกษา : พนักงาน บมจ. ธนาคารกสิกรไทย สังกัดสาขาในสำนักงาน เขต 43. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุโขทัยธรรมาธิราช , มหาวิทยาลัย . (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1 – 8 . นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สุโขทัยธรรมาธิราช , มหาวิทยาลัย. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 9 – 15. นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เสน่ห์ โสตาวิชิต. (2542). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกลุ่มเกษตรกร ศึกษากรณีกลุ่มเกษตรกรทำสวนทุ่งควัววัด อ.ละแม จ.ชุมพร. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักกิจการการสาขาของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย . (2545). ข้อมูลประชากรศาสตร์ . ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย : กรุงเทพมหานคร ที่มา <http://www.exim.co.th> : ต.ค. 2545.

- Alderfer, C.P. (1972). *Existence Relatedness and Growth : Human Needs in Organizationl Selling* . New York : Free Press.
- Amitai Etzioni. (1963). *Modern Organizations*. New York : Prentice-Hall, Inc. Englewood Cliffs.
- Becker and D. Ncuhauser. (1975) *The Efficient Organization*. New York : Elacview Scientific Publishing Co., Inc.
- Blum , M.L. and J.C. Naylor. (1968). *Industrail Psychology : Its theoretical and Social Foundations* .NY : Hopper and Row Publishers.
- Hick, Herbert B. (1967). *Management of Organization* . New York : Mc Graw-Hill Book Co.
- Korman , AbrahamK. (1977). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.
- Lyman W. Porter , Ruchard M. Steer , Richard T. Mowday and Paul V.Boulian. (1971). *Organization Commitment , Job Satisfaction ,and Turnover among Psychiatric Technicails*. Journal of Appoied Psychology 59 (No.5) : 603 .
- Maslow A. H. (1954). *A Theory of Human Motivation*. Psychological Review.
- McClelland, D.C. (1965). *Towaord a Theoy of Motive Acquistion*. American Psychologist .
- Mumford, E. (1972). *Job Satisfaction* . London : Longman.
- Smith , H .G. (1965). *Psychology of Industrial Behavior* . NY : McGraw - Hill .
- Yamane, Taro . (1967). *Statistic, AN Introductory Analysis*. 2 nd Ed . New York : Harper and Row.
- Zaleanick, Abraham, and Other. (1958). *Motion Productivity and Satisfaction of worker*. Massachusettes : Division of Research, Harword University.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

แบบสอบถาม
โครงการวิจัย เรื่อง

อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะประชากรศาสตร์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อที่ตรงตามความเป็นจริงที่สุด

1. เพศ
 - () ชาย
 - () หญิง
2. สถานภาพสมรส
 - () โสด
 - () สมรส / อยู่ด้วยกัน
 - () หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
3. อายุ
 - () 20 - 27 ปี
 - () 28 - 35 ปี
 - () 36 - 43 ปี
 - () 44 - 51 ปี
 - () 52 - 60 ปี
4. ระดับการศึกษา
 - () ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - () ปริญญาตรี
 - () สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก คำพูด ของตนเองในขณะที่มีภาวะวิกฤต เช่น ได้รับคำ ตาหนิจากลูกค้า	ควบคุมได้ทุกครั้ง : : : : บางครั้ง 5 4 3 2 1 ควบคุมไม่ได้
ลักษณะงานที่ท่านชอบทำ	ชอบงานใหม่ๆ : : : : ชอบซ้ำ ที่ทำหาย 5 4 3 2 1 แบบเดิม
ท่านชอบให้มีคนมาควบคุมท่านทำงาน	ชอบให้มีคน : : : : ไม่ชอบให้ใคร ควบคุม 5 4 3 2 1 มายุ่งเกี่ยว
อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดหมายในใจ การมีเป้าหมายก่อนเริ่มทำสิ่งใด ๆ	มี : : : : ไม่มี 5 4 3 2 1
การวางแผนการทำงาน	มีการวางแผน : : : : ไม่มีการวางแผน 5 4 3 2 1
ความรอบคอบในการตัดสินใจ	มาก : : : : น้อย 5 4 3 2 1
อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน ในการปฏิบัติงานท่านมีการจัดลำดับความสำคัญ ของงาน	มีการจัดลำดับ : : : : ไม่มีการจัด ความสำคัญ 5 4 3 2 1 ลำดับความ สำคัญ
ถ้ามีงานหลายอย่างที่ต้องทำในขณะเดียวกัน	ทำงานยาก : : : : ทำงานง่าย ก่อน 5 4 3 2 1 ก่อน
ท่านจะต้องมีการกำหนดสิ่งที่จะต้องทำในตารางการ ทำงานในแต่ละวัน	มีตาราง : : : : เปลี่ยนแปลงได้ แน่นนอน 5 4 3 2 1 ตลอดเวลา
อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้งสองฝ่าย การสั่งงานที่มีคุณภาพจะต้องคำนึงถึงผลกระทบ ที่มีต่อทั้งผู้สั่งงานและผู้รับงาน	คำนึงถึงผลกระทบ : : : : ไม่คำนึงถึงผล 5 4 3 2 1 กระทบ
เมื่อ 2 ฝ่ายที่มีปัญหาขัดแย้งกัน	ชอบเข้าไปแก้ : : : : ให้เขาแก้ปัญหา ปัญหา 5 4 3 2 1 เอง
การแสวงหาวิธีการที่จะทำให้คู่เจรจาดูตรง จังพอใจด้วยกันทั้ง 2 ฝ่ายเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น หรือไม่	จำเป็น : : : : ไม่จำเป็น 5 4 3 2 1

อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา 1. การเข้าใจผู้อื่นเป็นสิ่งจำเป็นหรือไม่	จำเป็น : : : : ไม่จำเป็น 5 4 3 2 1
2. ในการทำงานร่วมกันจำเป็นหรือไม่ที่จะต้องมีความเข้าใจเพื่อนร่วมงาน	จำเป็น : : : : ไม่จำเป็น 5 4 3 2 1
3. ท่านจะรู้สึกอย่างไรเมื่อท่านทราบเหตุผลในการทำงานผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน	เห็นอกเห็นใจ : : : : เฉย ๆ 5 4 3 2 1
อุปนิสัยประสานพลัง 4. ท่านชอบที่จะทำงานกับคนที่มีความเห็นที่แตกต่าง	ชอบร่วมงาน : : : : ไม่ชอบร่วมงาน 5 4 3 2 1
5. การรวบรวมความคิดเห็นที่แตกต่าง เป็นองค์ประกอบที่สำคัญหรือไม่ ที่จะนำมาซึ่งการทำงานที่มีคุณภาพ	 : : : : ไม่สำคัญ 5 4 3 2 1
6. ถ้าคุณมีความคิดเห็นไม่ตรงกับคนอื่นจะหาทางแก้ไขปัญหายังไร	ประนีประนอม : : : : ไม่ประนีประนอม 5 4 3 2 1
7. พฤติกรรมการทำงานของท่านเป็นอย่างไร	ทำงานเป็นทีม : : : : ทำงานคนเดียว 5 4 3 2 1
8. การตัดสินใจร่วมกับผู้อื่นในการทำงาน	สบายใจ : : : : มักจะขัดแย้งกัน 5 4 3 2 1
9. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหามาก	 : : : : น้อย 5 4 3 2 1
อุปนิสัยรักษาคุณค่าของตนเองให้ดียู่เสมอ 10. การริเริ่มในการทำงานแต่ละชิ้น	มีความคิดสร้างสรรค์ : : : : ไม่มีความคิดสร้างสรรค์ 5 4 3 2 1 สร้างสรรค์
11. บุคลิกของท่านในการทำงาน	กระตือรือร้น : : : : เฉื่อยชา 5 4 3 2 1
12. อารมณ์ในการทำงานของท่าน	เป็นคนใจเย็น : : : : เป็นคนใจร้อน 5 4 3 2 1

ตอนที่ 3 แบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

- 1. รายได้ต่อเดือน บาท
- 2. ท่านได้เข้ามาทำงานที่ธนาคารแห่งนี้เป็นเวลา ปี

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในข้อที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจ อย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ อย่างมาก
ด้านบุคคล					
งานพึงพอใจในสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน					
งานสามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้าได้อย่างสบายใจเสมอ					
เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี					
ด้านลักษณะงาน					
งานที่ท่านทำอยู่ทุกวันนี้เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถของท่าน					
ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
ปริมาณงานที่ท่านทำในแต่ละวันมีความเหมาะสม					
ด้านการจัดการ					
บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการบริหารงาน					
การทำงานในธนาคารนี้ทำให้ชีวิตท่านมีความมั่นคง					
ระบบงานธนาคารของท่านทำให้ท่านทำงานได้ถูกต้องรวดเร็ว					

ภาคผนวก ข
หนังสือเชิญผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ทม 1012/ ๔๓๔๔

วันที่ 3 มีนาคม 2546

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

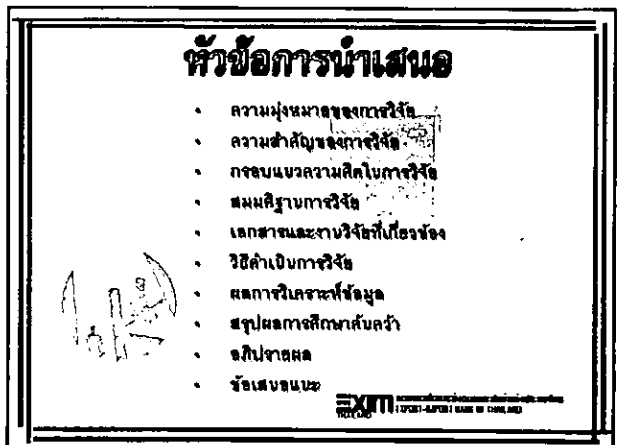
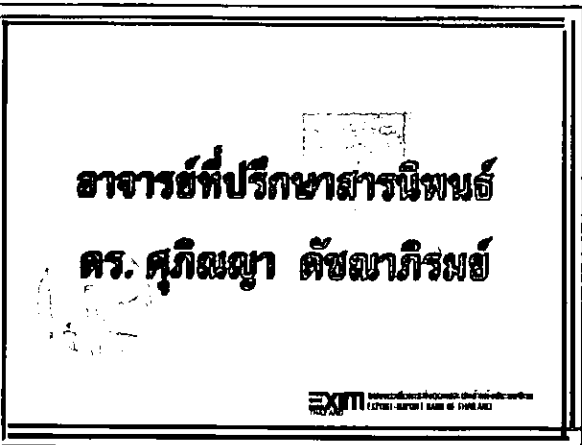
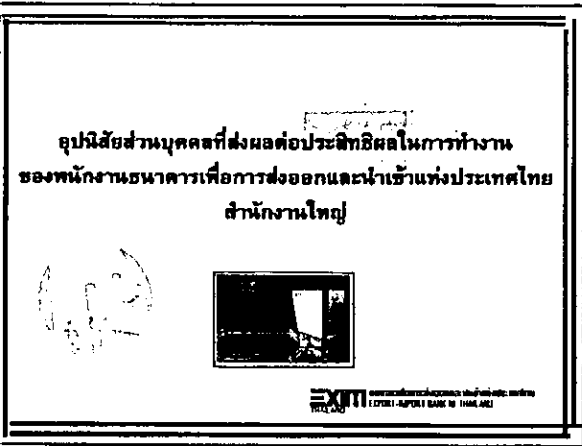
เนื่องด้วย นายธนวินทร์ พัฒนกร นิสิตระดับปริญญาโท วิชาเอกการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ดำเนินการทำสารนิพนธ์เรื่อง "อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่" โดยมี อาจารย์ศุภิญญา ดัชฌาภิรมย์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในกรณีนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบให้ นายธนวินทร์ พัฒนกร และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ภาคผนวก ค
ภาพประกอบการนำเสนอสารนิพนธ์



ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

EXAM | 127081-427081 | BANK OF THAILAND

ความมุ่งหมายในการวิจัย

3. เพื่อศึกษาว่าอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคาร เพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง ประเทศไทย ซึ่งประกอบด้วย อุปนิสัยมีอิสระในการเลือก กระทำ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ อุปนิสัยทำสิ่ง สำคัญก่อน อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้ง 2 ฝ่าย อุปนิสัย เข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา อุปนิสัยปราบปรามพลัง และอุปนิสัยรักษาคำพูดของตัวเองให้คงอยู่เสมอ

EXAM | 127081-427081 | BANK OF THAILAND

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและ นำเข้าแห่ง ประเทศไทย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ให้เกิดประสิทธิภาพ และ จัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงาน
2. เพื่อให้องค์กรได้ตระหนักถึงพื้นฐานความพึงพอใจ ในการ ทำงาน และอาจนำไปใช้ปรับปรุงอุปนิสัยส่วนบุคคลในด้าน ต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร

EXAM | 127081-427081 | BANK OF THAILAND

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

สมมติฐานประชากรศาสตร์

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา

อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน

- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ
- อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจ
- อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน
- อุปนิสัยการคิดแบบได้ผลดีทั้งของฝ่าย
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่นก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา
- อุปนิสัยปราบปรามพลัง
- อุปนิสัยรักษาคำพูดของตัวเองให้คงอยู่เสมอ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

- ผลตอบแทน
- ระยะเวลาในการทำงาน
- ความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่ต่างกันมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกัน

EXAM | 127081-427081 | BANK OF THAILAND

สมมติฐานในการวิจัย (ต่อ)

2. อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และ นำเข้าแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการ ทำงาน

EXAM | 127081-427081 | BANK OF THAILAND

แนวคิด

และ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

EXAM (LIPKAT-SUPRE) NAME IS (NAME)

การวิจัยเรื่องอุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยคือศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการของบุคคล
2. ทฤษฎีแรงจูงใจ
3. แนวคิดความต้องการการประสบความสำเร็จ
4. 7 อุปนิสัย พัฒนาสู่ผู้มีประสิทธิภาพสูง
5. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
6. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
7. ประวัติของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

EXAM (LIPKAT-SUPRE) NAME IS (NAME)

วิธีดำเนินการวิจัย

EXAM (LIPKAT-SUPRE) NAME IS (NAME)

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

• การกำหนดประชากร

ประชากรในธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ จำนวน 15 หน่วยงาน รวม 465 คน

• กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กำหนดสุ่มแบบแบบสอบถามจำนวน 237 ตัวอย่างใช้วิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับความคลาดเคลื่อน ในการเลือกตัวอย่าง 5% ใช้วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนและ สุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก

EXAM (LIPKAT-SUPRE) NAME IS (NAME)

วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) เพื่ออธิบายความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
2. การวิเคราะห์ใช้ค่าสหสัมพันธ์อันดับเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคล กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

EXAM (LIPKAT-SUPRE) NAME IS (NAME)

วิธีการวิจัยและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย (ต่อ)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ 1 : เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของบุคคล ซึ่งมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

เครื่องมือที่ 2 : อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน จำนวน 24 ข้อ โดยลักษณะคำถามจะเป็นแบบวัดระดับความ คิด เป็น Semantic Differential Scale

เครื่องมือที่ 3 : เป็นแบบสอบถามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน จำนวน 11 ข้อ ซึ่งคำถามมีลักษณะแบบปลายเปิด จำนวน 2 ข้อ และปลายปิด จำนวน 9 ข้อ โดยใช้ลักษณะคำถามแบบคำตอบ วัดประสิทธิภาพแบบ Likert Scale

EXAM (LIPKAT-SUPRE) NAME IS (NAME)

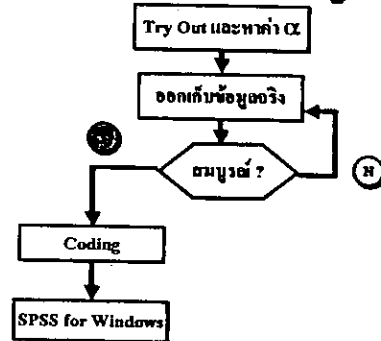
การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำ
แบบ สอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถาม และรอเก็บแบบ
สอบถาม ด้วยตนเอง ตามพื้นที่ ในการวิจัย

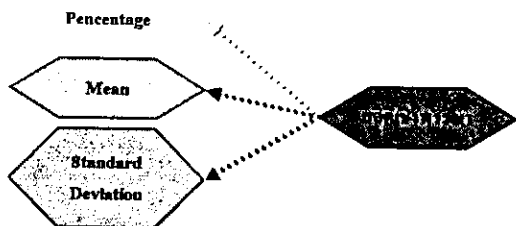


EXM (EXPORT) MADE IN CHINA

การจัดการทำข้อมูล

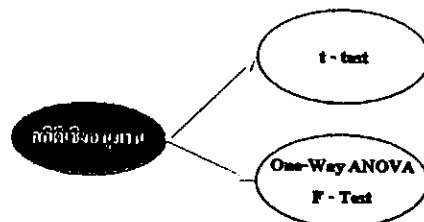


การวิเคราะห์ข้อมูล



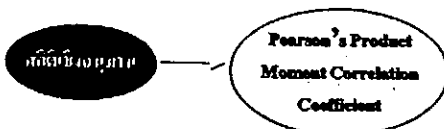
การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูล



การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential analysis) เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

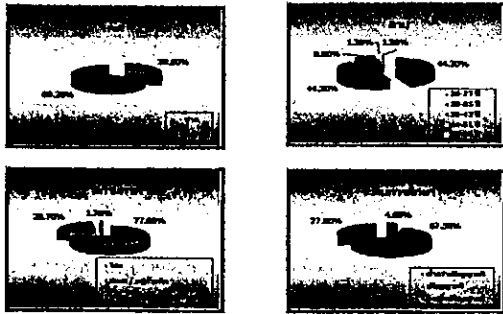


การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

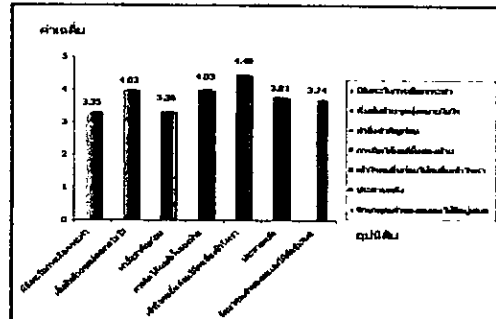
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) ในการวิจัยครั้งนี้ (Pilot test) โดยใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 30 คน ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha reliability test) จากการทดสอบนำร่องพบว่า ความเชื่อมั่นรายด้านและรวมทั้งฉบับ ผลปรากฏว่าได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบ สอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.7888 เมื่อจำแนกเป็นรายด้านจะได้ค่าความเชื่อมั่นรายด้านของส่วนบุคคลของพนักงานเท่ากับ 0.7933 และค่าความเชื่อมั่น ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเท่ากับ 0.6902

EXM (EXPORT) MADE IN CHINA

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม



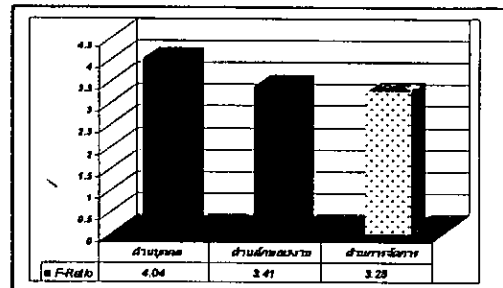
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงาน



แสดงผล : ผลตอบแทนและระยะเวลาในการทำงาน

	$\bar{X}$ n = 237	S.D.
รายได้ (บาท)	18,747.93	7,959.67
ระยะเวลาในการทำงาน (ปี)	4.57	2.45

แสดงผลระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน



การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์อันประกอบด้วย เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ไม่แตกต่างกัน

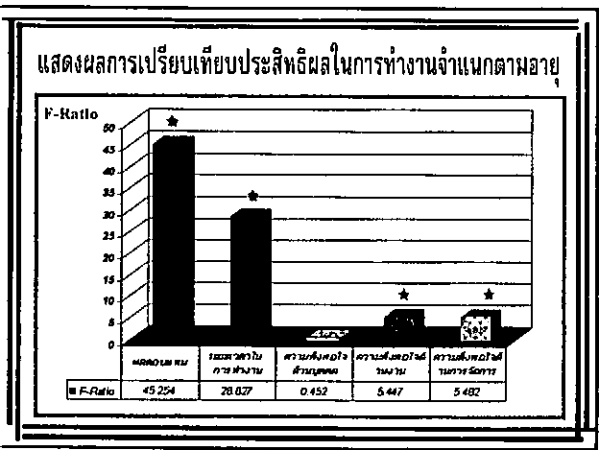
H_1 : พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ อันประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน

แสดงผลการเปรียบเทียบ

ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย
จำแนกตามเพศ



แสดงผลการเปรียบเทียบ
ค่าเฉลี่ยรายคู่ของประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน
ธนาคารเพื่อการนำเข้าและส่งออกแห่งประเทศไทย



ด้านผลตอบแทน จำแนกตามอายุ

อายุ	— X (ค่าเฉลี่ย)	20 - 27 ปี	28 - 35 ปี	36 - 43 ปี	44 - 51 ปี	52 - 60 ปี
20 - 27 ปี	13,286.84		-0.543 81* (0.005)	-15,042.57* (0.005)	-12,733.00* (0.005)	-11,733.00* (0.001)
28 - 35 ปี	21,838.76			-6,975.76* (0.005)	-4,106.24 (0.220)	-3,100.24 (0.208)
36 - 43 ปี	28,889.82				2,046.52 (0.430)	3,800.50 (0.304)
44 - 51 ปี	28,889.82					1,000.00 (0.630)
52 - 60 ปี	28,889.82					

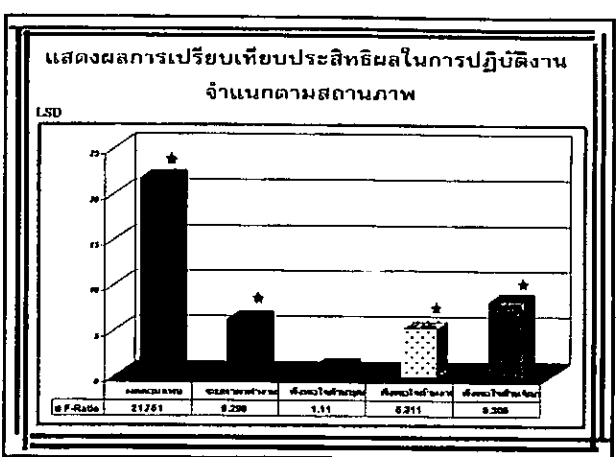
ด้านระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	— X (ค่าเฉลี่ย)	20 - 27 ปี	28 - 35 ปี	36 - 43 ปี	44 - 51 ปี	52 - 60 ปี
20 - 27 ปี	8.01		-2.94* (0.005)	-2.31* (0.005)	-1.31 (0.203)	-2.31 (0.062)
28 - 35 ปี	8.96			0.63 (0.105)	1.63 (0.171)	0.63 (0.698)
36 - 43 ปี	8.83				1.00 (0.424)	.00 (1.000)
44 - 51 ปี	4.88					-1.00 (0.546)
52 - 60 ปี	8.88					

ด้านความพึงพอใจลักษณะงาน จำแนกตามอายุ

อายุ	— X (ค่าเฉลี่ย)	20 - 27 ปี	28 - 35 ปี	36 - 43 ปี	44 - 51 ปี	52 - 60 ปี
20 - 27 ปี	8.26		-0.68* (0.007)	-1.53* (0.005)	-2.59* (0.015)	-1.60 (0.134)
28 - 35 ปี	8.47			-0.91* (0.035)	-1.91 (0.072)	-0.91 (0.388)
36 - 43 ปี	8.79				-1.00 (0.371)	.00 (1.000)
44 - 51 ปี	4.11					1.00 (0.490)
52 - 60 ปี	8.79					

ด้านความพึงพอใจลักษณะการจัดการ จำแนกตามอายุ						
LSD						
อายุ	X	20 - 27 ปี	28 - 35 ปี	36 - 43 ปี	44 - 51 ปี	52 - 60 ปี
20 - 27 ปี	3.29		0.00 (1.000)	-0.59* (0.001)	-0.91* (0.029)	-0.91* (0.029)
28 - 35 ปี	3.29			-0.59* (0.001)	-0.91* (0.029)	-0.91* (0.029)
36 - 43 ปี	3.79				-0.32 (0.497)	-0.32 (0.497)
44 - 51 ปี	4.11					0.00 (1.000)
52 - 60 ปี	4.11					

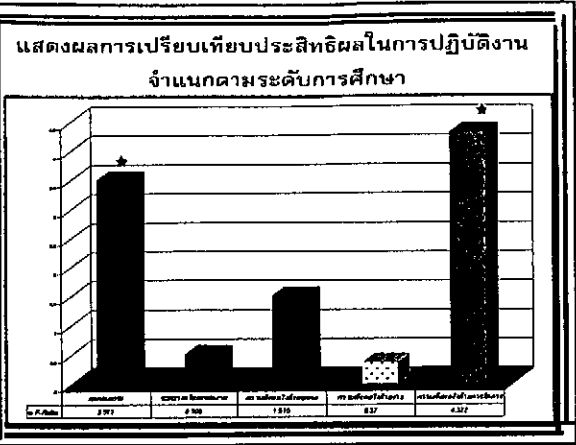


ด้านผลตอบแทน จำแนกตามสถานภาพ				
LSD				
สถานภาพสมรส	X	โสด	สมรส / อยู่ด้วย กัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	17,208.48		-7662.95* (0.005)	2,659.48 (0.474)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	26,971.43			10,321.43* (0.007)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกัน อยู่	14,660.00			

ระยะเวลาในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพ				
LSD				
สถานภาพสมรส	X	โสด	สมรส / อยู่ด้วย กัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	4.90		-1.35* (0.001)	0.30 (0.807)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	5.65			1.65 (0.197)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.00			

ความพึงพอใจด้านงาน จำแนกตามสถานภาพ				
LSD				
สถานภาพสมรส	X	โสด	สมรส / อยู่ด้วย กัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	3.34		-0.31* (0.002)	-0.22 (0.297)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.64			-0.01 (0.998)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	3.67			

ความพึงพอใจด้านการจัดการ จำแนกตามสถานภาพ				
LSD				
สถานภาพสมรส	X	โสด	สมรส / อยู่ด้วย กัน	หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่
โสด	3.29		-0.38* (0.014)	-1.22* (0.001)
สมรส / อยู่ด้วยกัน	3.49			-0.93* (0.012)
หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	4.42			



ด้านผลตอบแทน จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

ระดับการศึกษา	— X	ต่ำกว่าปริญญา ตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12,609.08		-6,397.53* (0.010)	-6,534.85* (0.011)
ปริญญาตรี	19,006.83			-137.31 (0.905)
สูงกว่าปริญญาตรี	19,143.34			

ด้านความพึงพอใจในการจัดการ จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

ระดับการศึกษา	— X	ต่ำกว่าปริญญา ตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญา ตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.79		0.48* (0.033)	0.66* (0.005)
ปริญญาตรี	3.81			0.18 (0.090)
สูงกว่าปริญญาตรี	3.15			

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_0 : อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทยไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

H_1 : อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้า แห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการทำงาน

แสดงผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
อุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน

ด้านผลตอบแทน

Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	
อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคาร	0.041	0.532	ไม่มีความสัมพันธ์

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
อุปนิสัยส่วนบุคคล			
- อุปนิสัยด้านการธนาคาร	-0.067	0.301	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยด้านความรู้ความเข้าใจ	0.020	0.761	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยด้านสังคม	0.062	0.340	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	0.001	0.211	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยด้านกฎหมายและระเบียบข้อบังคับ	-0.007	0.829	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยด้านสุขภาพ	0.029	0.655	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยด้านทักษะการสื่อสารและการติดต่อ	0.032	0.627	ไม่มีความสัมพันธ์

ด้านระยะเวลาในการทำงาน

(ระยะเวลาการทำงาน) Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความมีนัย
ดูนิสิตส่วนกลางของหน่วยงานราชการ	0.010 0.670	ไม่มีความมีนัย

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความมีนัย
ดูนิสิตส่วนกลาง			
- ดูนิสิตที่มีสถานะในการติดกักตัว	-0.099	0.120	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่เฝ้าระวังด้วยชุดคนภายในใจ	0.070	0.208	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่กำลังเข้าใจดูนิสิต	0.055	0.287	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่คนบนใจที่เห็นถึงของนิสิต	0.034	0.608	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่เข้าใจคนในใจที่เห็นถึงของนิสิต	0.005	0.943	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่ปรับตัวทางสังคม	-0.025	0.705	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่รักษาสุขภาพของตนเองให้ดีที่สุด	-0.004	0.952	ไม่มีความมีนัย

ด้านความพึงพอใจลักษณะบุคคล

(ด้านความพึงพอใจลักษณะบุคคล) Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความมีนัย
ดูนิสิตส่วนกลางของหน่วยงานราชการ	0.180* 0.034	มีความมีนัย ในทิศทางเดียวกัน

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความมีนัย
ดูนิสิตส่วนกลาง			
- ดูนิสิตที่มีสถานะในการติดกักตัว	0.243*	0.003	มีความมีนัยในทิศทางเดียวกัน
- ดูนิสิตที่เฝ้าระวังด้วยชุดคนภายในใจ	-0.043	0.510	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่กำลังเข้าใจดูนิสิต	-0.003	0.153	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่คนบนใจที่เห็นถึงของนิสิต	0.016	0.802	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่เข้าใจคนในใจที่เห็นถึงของนิสิต	0.011	0.864	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่ปรับตัวทางสังคม	0.244*	0.005	มีความมีนัยในทิศทางเดียวกัน
- ดูนิสิตที่รักษาสุขภาพของตนเองให้ดีที่สุด	0.285*	0.006	มีความมีนัยในทิศทางเดียวกัน

ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน

(ด้านความพึงพอใจด้านลักษณะงาน) Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความมีนัย
ดูนิสิตส่วนกลางของหน่วยงานราชการ	0.207* 0.001	มีความมีนัย ในทิศทางเดียวกัน

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความมีนัย
ดูนิสิตส่วนกลาง			
- ดูนิสิตที่มีสถานะในการติดกักตัว	0.207*	0.001	มีความมีนัยในทิศทางเดียวกัน
- ดูนิสิตที่เฝ้าระวังด้วยชุดคนภายในใจ	0.071	0.278	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่กำลังเข้าใจดูนิสิต	0.112	0.002	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่คนบนใจที่เห็นถึงของนิสิต	0.020	0.750	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่เข้าใจคนในใจที่เห็นถึงของนิสิต	-0.003	0.965	ไม่มีความมีนัย
- ดูนิสิตที่ปรับตัวทางสังคม	0.190*	0.002	มีความมีนัยในทิศทางเดียวกัน
- ดูนิสิตที่รักษาสุขภาพของตนเองให้ดีที่สุด	0.221*	0.001	มีความมีนัยในทิศทางเดียวกัน

ด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ

(ด้านความพึงพอใจด้านการจัดการ) Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความสัมพันธ์
อุปนิสัยส่วนบุคลของพนักงานราชการ	0.225 0.077	ไม่มีความสัมพันธ์

Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความสัมพันธ์
อุปนิสัยส่วนบุคล		
- อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ	-0.008 0.900	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเก็บเก็บตัวจนหมดมาไม่ใจ	-0.059 0.175	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยกล้าแสดงออก	0.115 0.075	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยคบคนแบบไม่เลือกที่คบมา	-0.017 0.800	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยเข้าใจคนอื่น/เปิดใจคนอื่นเข้าใจเรา	0.018 0.803	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยแบ่งปันของ	0.108 0.029	ไม่มีความสัมพันธ์
- อุปนิสัยรักการพูดการสนทนา/มีเพื่อนฝูง	0.121* 0.041	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง
อุปนิสัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการทำงาน
ด้านพึงพอใจในการทำงานแบบรายข้อ

Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความสัมพันธ์
อุปนิสัยมีอิสระในการเลือกกระทำ		
1 มีอิสระการกระทำเพื่อร่วมงาน	0.187 0.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
2 สามารถแสดงความคิดเห็นกับหัวหน้างานได้อย่างภาคภูมิใจ	0.183 0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3 เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	0.201 0.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
4 งานที่ส่งมอบมักเป็นที่ยอมรับ	0.201 0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
5 ได้รับมอบหมายให้ทำงานที่ตรงกับความสามารถของงาน	0.181 0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความสัมพันธ์
อุปนิสัยเก็บตัวจนหมดมาไม่ใจ		
1 เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	-0.155 0.017	ไม่มีความสัมพันธ์

Pearson Correlation Sig. (2-tailed)		ระดับความสัมพันธ์
อุปนิสัยกล้าแสดงออก		
1 มีอิสระการกระทำเพื่อร่วมงาน	-0.156 0.017	ไม่มีความสัมพันธ์
2 เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	-0.150 0.035	ไม่มีความสัมพันธ์

Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความมีนัยสำคัญ
อุปนิสัยประจำวันหลัง		
1 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.198	0.002 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
2 ความรอบคอบความถี่เห็นกับหัวหน้างาน ได้อย่างสม่ำเสมอ	0.229	0.006 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3 เมื่อทำงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	0.142	0.029 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
4 งานที่ส่งอยู่ถูกทำเป็นที่ยอมรับ	0.154	0.017 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
5 ปรึกษากันถึงงานทำในสัปดาห์มีความเหมาะสม	0.288	0.006 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
6 ผู้บริหารมีนโยบายที่ดีเฉพาะในกรณีพิเศษ	0.162	0.013 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความมีนัยสำคัญ
อุปนิสัยในการทำงานก่อน			
1 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.293	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
2 สามารถลดความถี่เห็นกับหัวหน้างานได้อย่างเหมาะสม	0.200	0.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
3 เมื่อทำงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี	0.153	0.010	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
4 งานที่ส่งอยู่ถูกทำเป็นที่ยอมรับ	0.206	0.002	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
5 ปรึกษากันถึงงานทำในสัปดาห์มีความเหมาะสม	0.273	0.006	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
6 ผู้บริหารมีนโยบายที่ดีเฉพาะในกรณีพิเศษ	0.226	0.005	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็น **เพศชาย** คิดเป็นร้อยละ 30.8 และ **เพศหญิง** คิดเป็นร้อยละ 69.2 โดยพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มี **อายุ 20 – 27 ปี** คิดเป็นร้อยละ 44.3 และ **อายุ 28 – 35 ปี** คิดเป็น ร้อยละ 44.3 รองลงมาคือ **อายุ 36 – 43 ปี** คิดเป็นร้อยละ 8.8 **อายุ 44 – 51 ปี** คิดเป็นร้อยละ 1.3 **อายุ 52 – 60 ปี** คิดเป็นร้อยละ 1.3 ตามลำดับ ซึ่งพนักงานธนาคารส่วนใหญ่มี **สถานภาพโสด** คิดเป็นร้อยละ 77.8 รองลงมา คือ **สมรส** คิดเป็น ร้อยละ 20.7 และ **หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่** คิดเป็นร้อยละ 1.7 ตามลำดับ **ด้านระดับการศึกษา** พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาจบปริญญาตรีคิดเป็น ร้อยละ 87.5 รองลงมา คือ **สูงกว่าปริญญาตรี** คิดเป็น ร้อยละ 27.8 และ **ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี** คิดเป็น ร้อยละ 4.6 ตามลำดับ

EXM EXAMINATION MARKING SYSTEM (17000) - SUPPLY BANK IN CHINA

- การวิเคราะห์ข้อมูล **อุปนิสัยส่วนบุคคล** พบว่า อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารในระดับ **อุปนิสัยที่ดีมาก** คือ อุปนิสัยเข้าใจ คนอื่น ก่อนให้คนอื่นเข้าใจเรา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.48** **อุปนิสัยที่ดี** คือ อุปนิสัยเริ่มต้นด้วยจุดมุ่งหมายในใจอุปนิสัยแบบคิดได้ผลดีทั้งสอง ฝ่ายอุปนิสัยประสานพลัง และอุปนิสัยรักษาคำพูดของตนเองให้ที่อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.03 4.03 3.81 และ 3.74** ตามลำดับ ส่วน **อุปนิสัยกลาง ๆ** คือ อุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน และอุปนิสัยมีอิสระใน การถือการกระทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.36 และ 3.35** ตามลำดับ
- การวิเคราะห์ข้อมูลผลตอบแทน พบว่า พนักงานธนาคารส่วนใหญ่มีผลตอบแทนเฉลี่ยอยู่ที่ **18,747.93 บาท**

EXM EXAMINATION MARKING SYSTEM (17000) - SUPPLY BANK IN CHINA

- การวิเคราะห์ข้อมูล **ระยะเวลาในการทำงาน** พบว่า พนักงานธนาคารมีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยอยู่ที่ **4.57 ปี**
- การวิเคราะห์ข้อมูล **ความพึงพอใจ** พบว่า ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารใน **ระดับที่พอใจ** คือ ความพึงพอใจด้านบุคคลโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.04** ความพึงพอใจด้านลักษณะงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.41** ความพึงพอใจของพนักงานธนาคารใน **ระดับที่น้อย** คือ ความพึงพอใจ ด้านการจัดการ มีค่าเฉลี่ย **3.28**

EXM EXAMINATION MARKING SYSTEM (17000) - SUPPLY BANK IN CHINA

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 :

พนักงานธนาคารที่มีลักษณะประชากรทางเพศอื่นประกอบด้วย
เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ส่ง
ผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน

เพศ - พนักงานธนาคารที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจ
ด้านบุคคล ความพึงพอใจด้านลักษณะงานและความพึงพอใจด้าน
การจัดการไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้อง กับ
สมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทน และระยะเวลาใน การ
ทำงานที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับ สมมุติ
ฐานที่ตั้งไว้

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

อายุ - พนักงานธนาคารที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจด้านบุคคล
ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
แต่พบว่ามีผลตอบแทน ระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจด้านลักษณะ
งานและความพึงพอใจด้านการจัดการที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่ง
สอดคล้อง กับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สถานภาพสมรส - พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความ
พึงพอใจด้านบุคคล ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้อง
กับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทน ระยะเวลาในการทำงานความ
พึงพอใจด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจด้านการจัดการที่แตกต่างกันที่
ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

ระดับการศึกษา - พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน
มีระยะเวลาในการทำงาน ความพึงพอใจด้านบุคคล และความพึงพอใจ
ด้านลักษณะงาน ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้อง
กับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่ามีผลตอบแทนและความพึงพอใจด้านการ
จัดการที่แตกต่างกันที่ ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน
ที่ตั้งไว้

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 2 :

อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและ นำ
เข้าแห่งประเทศไทย มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการ ทำงาน
ในด้านความพึงพอใจในการทำงานด้านบุคคล ด้านความ พึงพอใจใน
การทำงาน และด้านลักษณะงาน

อุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและ นำ
เข้าแห่งประเทศไทย ไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิภาพในการ ทำงาน
ในด้านผลตอบแทน ด้านระยะเวลาในการทำงาน และ ด้าน
ความพึงพอใจในการทำงานด้านการจัดการ

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

อภิปรายผล

1. การศึกษาพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่ง
ประเทศไทยที่มีลักษณะประชากรทางเพศ อื่นประกอบด้วย
เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาที่ต่างกัน
มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานแตกต่างกันพบว่าพนักงาน
ธนาคารที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ที่
ต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานกัน โดยมีประเด็น ที่
สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

1.1 เพศ

พนักงานธนาคารพาณิชย์มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านผลตอบแทน และด้านระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง แต่เพศชาย และเพศหญิง มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงบุทธิ์ พิรพงศ์พิพัฒน์



EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

1.2 อายุ

จะพบว่า ด้านระยะเวลาในการทำงานพนักงานธนาคารที่มีอายุมากจะมีผลต่อระยะเวลาในการทำงานที่นานขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน (จิตวิทยาการบริหารงาน มุคตล.น.125 - 132) กล่าวหา อายุแม้จะมีผลต่อการทำงานไม่เด่นชัด แต่อายุก็เกี่ยวข้องกับระยะเวลา และประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานธนาคารที่มีอายุน้อยมักมีประสบการณ์ในการทำงานสูง แต่ ก็ขึ้นกับลักษณะงาน และสถานการณ์ในการทำงานด้วย ระยะเวลาในการทำงานยังแปรผันตรงกับผลตอบแทนในการทำงานอีกด้วย คือ พนักงานธนาคารที่มีอายุน้อย จะมึผลตอบแทนที่มากกว่า พนักงาน ธนาคารที่มีอายุน้อยด้วย

EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

1.3 สถานภาพสมรส

พนักงานที่มีสถานภาพโสด หมายั / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ มีผลตอบแทนเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีระยะเวลาในการทำงานเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

พนักงานที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจในลักษณะงานเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสอยู่ด้วยกัน หมายั/หย่าร้างแยกกันอยู่ มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่มากกว่าพนักงาน ที่มีสถานภาพโสด

พนักงานที่มีสถานภาพหมายั / หย่าร้าง / แยกกันอยู่มีความพึงพอใจในการจัดการเฉลี่ยที่น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน

EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

1.3 สถานภาพสมรส (ต่อ)

เนื่องจากพนักงานสถานภาพโสด-มีอิสระทั้งทางความคิด และการกระทำมากกว่า พนักงานสถานภาพสมรส หากยังไม่พึงพอใจ ในงานที่ทำอยู่หนัก ก็สามารถตัดสินใจเปลี่ยนงานได้ง่ายกว่าพนักงาน สถานภาพสมรส เพราะยังไม่มีความจำเป็นต้องดูแล จึงส่งผลให้มีระยะเวลาในการทำงานที่น้อยกว่า และเมื่อระยะเวลาในการทำงานน้อยก็ส่งผลให้ผลตอบแทนที่ได้รับน้อยตามไปด้วย ส่วนด้านความพึงพอใจ ก็เช่นกัน พนักงานสมรสแล้วนั้นมักมีประสบการณ์ในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอยู่แล้ว จึงมีแนวโน้มที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า จึงพึงพอใจในงำนมากกว่า

EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

1.4 ระดับการศึกษา

ด้านผลตอบแทน พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูง ควรจะต้องมีผลตอบแทนที่มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำโดยปกติ ส่วนในด้านความพึงพอใจกลับพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ จะมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมรอบตัวได้มากกว่า เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงอาจมีความคาดหวังในชีวิตด้านต่าง ๆ ใ้สูง มากกว่าจึงมีความพึงพอใจน้อยกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำ



EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

2. การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างอุปนิสัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออก และนำเข้าแห่งประเทศไทยกับประสิทธิผลในการทำงาน

ด้านอุปนิสัยส่วนบุคคล จากการวิจัยพนักงานธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวน 237 คน เพื่อทดสอบอุปนิสัยส่วนบุคคล 7 ลักษณะ เพื่อทราบว่าพนักงานจะมีอุปนิสัยเป็นอย่างไร ผลการวิจัยพบว่าจากอุปนิสัยทั้ง 7 ลักษณะ โดยดูจากค่าเฉลี่ยของอุปนิสัยที่ได้คือ อุปนิสัยเจ้าใจอดทนก่อนให้คนอื่นเข้าเ้า อยู่ในระดับที่ต่ำมาก 4.48 แสดงว่าพนักงานธนาคารมีความเป็นคนเห็นคนอื่นใจคนอื่น และมองถึงความสำคัญของผู้อื่น มากกว่าตัวเอง อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จึงความเป็นผู้เอื้อเฟื้อ และเข้าใจในสิ่งรอบตัว เพื่อพนักงานและมีความเข้าใจผู้อื่นก่อนที่จะให้คนอื่นมาเข้าใจเรา

EXIM ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
(EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

ผลการทดสอบสมมุติฐาน ด้านความพึงพอใจแตกต่างกัน มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานด้านความพึงพอใจในทีมงาน และการจัดการ ที่
แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พ.ศ. ภูวนทีโพธิ์ (2540 :82) พบ
ว่ากลุ่มพนักงานสถานภาพโสดมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่าง จาก
กลุ่มพนักงานสมรสอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจาก
พนักงานสมรสเหล่านั้น มีประสบการณ์ในการปรับตัวเข้ากับผู้อื่นอยู่แล้ว จึง
มีแนวโน้มที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมการทำงานได้ดีกว่า ทำให้ รู้สึก
พึงพอใจกับงานที่ปฏิบัติมากกว่า

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

ข้อเสนอแนะ

1. ธนาคารควรให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านการ
จัดการ เพราะความพึงพอใจด้านนี้มีระดับความพึงพอใจอยู่ต่ำ ๆ ซึ่งธนาคาร
สามารถปรับระดับความพึงพอใจให้สูงขึ้นได้จากการปรับนโยบายในการบริหาร
งาน ให้ชัดเจนขึ้น สร้างความมั่นคงให้กับชีวิตพนักงานมากขึ้น รวมทั้งปรับปรุง
ระบบงานให้สามารถ ทำงานได้รวดเร็ว
2. ในแบบสอบถามในข้อที่เพื่อนร่วมงานมักช่วยกันทำงานและช่วยเหลือ
กันเป็นอย่างดี มีความสัมพันธ์กันทิศทางตรงกันข้ามกับอุปนิสัยใจเย็น ด้วยจุด
มุ่งหมายในใจ และอุปนิสัยทำสิ่งสำคัญก่อน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคนมักให้ความสำคัญ
สำคัญกับงานมาก่อนและเลยความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นธนาคารควร
เพิ่มกิจกรรมสานสัมพันธ์ภายในองค์กรให้มากขึ้น

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

ข้อเสนอแนะ
สำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาทฤษฎี
ทฤษฎีแนวคิดของพฤติกรรมส่วนบุคคลของพนักงานในธนาคาร เพื่อ
หลักคันทฤษฎีกรรมของพนักงานที่มีผลกระทบต่อ และเสริมแรงจูงใจใน
การทำงาน รวมไปถึงการจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพฤติกรรมการทำงาน
ของแต่ละบุคคล เพื่อเพิ่มความสามารรถในการพัฒนาศักยภาพในการ
ทำงานของบุคลากรธนาคาร ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และคงไว้
ซึ่งการบริหารที่มีคุณภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพใน การปฏิบัติงานเพื่อ
ให้ บรรลุเป้าหมายขององค์กร

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

THANK YOU

EXIM (EXPORT-IMPORT BANK OF THAILAND)

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อผู้วิจัย	นายธนวินทร์ พัฒนคุณุ
เกิดวันที่	23 ตุลาคม 2514
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	33/1269 ซอยโชคชัย 4 แขวงลาดพร้าว เขตลาดพร้าว กรุงเทพฯ 10230
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บัญชีธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สาขาแหลมฉบัง
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจ ภาควิชาการบัญชี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
พ.ศ. 2536	