บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สารนิพนธ์

ของ

นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

26 เม.ย. 2548

บทคัดย่อ

ของ

นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์

S119302

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2548

ห 264333

วรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ (2548) *บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่* สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง

การศึกษาครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ และเพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 247 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS เพื่อหาค่าสถิติ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างรายคู่ใช้วิธี LSD และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1 ผลการศึกษาการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้จากการทำงาน ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานในปัจจุบัน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่า มีเพียงระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานในปัจจุบันของพนักงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที 0 05

2 บรรยากาศองค์การทั้ง 9 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบและความท้าทาย ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสี่ยงมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01 และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

3 บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัลและการลงโทษ และมาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย

ORGANIZATION CLIMATE RELTING TO SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE BEHAVIOR OF EMPLOYEES AT THE HEAD OFFICE OF BANKTHAI PUBLIC COMPANY LIMITED

AN ABSTRACT

BY

MISS WANTHANEE SUKVIBOON

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Master of Business Administration degree in Management

at Srinakharinwirot University

March 2005

Wanthanee Sukvıboon (2005) *Organızatıon Clımate Relatıng to Satısfactıon and Job Performance Behavıor of Employees at the head office of Bankthaı Publıc Company Lımıted* Master's Project, M B A (Management) Bangkok Graduate School, Srınakharınwırot Unıversıty Project Advısor Asst Professor Dr Apıruth Tangkrachang

The purpose of thıs research ıs to study the perceptıon level of the organızatıonal clımate, satısfactıon and job performance behavıor of employees at the head office of Bankthaı Publıc Company Lımıted and to study the dıfference of the ındıvıdual factors and job performance behavıor of employees, ıncludıng the relatıonshıps between the organızatıon atmosphere and satısfactıon, the relatıonshıps between the organızatıon atmosphere and job behavıor of employees and the relatıonshıps between satısfactıon and job behavıor of employees

For thıs study research, Sample group consısts of 247 employees that work Lungsuan Buıldıng of Bankthaı Publıc Company Lımıted The method of samplıng ıs the convenıent samplıng method, whıch questıonnaıres are used as ınstrument of the data collectıon and the data analysıs ıs done through the computer by SPSS program to fınd the statıstıcal mean, average mean, standard devıatıon, One-Way varıance analysıs, the paır dıfferent by Least Sıgnıfıcant Dıfference (LSD) method and Pearson product moment correlatıon coefficıent

The results output of thıs research are as follows

1 The study ın the dıfferent comparatıve between the ındıvıdual factor that consıst of sex, age, educatıonal level, marrıage status, ıncomes, workıng duratıon and posıtıon level at present and job performance behavıor of employees It fınds that there are only the workıng duratıon and posıtıon level of employee that are dıfferent and ıt affects to job performance behavıor dıfferently at the statıstıc sıgnıfıcance level of 0 05

2 The nıne organızatıon atmosphere that consısts of an organızatıonal structure, responsıbılıty, warmth, support, reward and punıshment, conflıct, standard, organızatıonal ıdentıty and rısk related at the same dırectıon to the fıve satısfactıon that are the work ıtself, recognıtıon, achıevement, responsıbılıty and advancement at the statıstıc sıgnıfıcance level of 0 01 and related at the moderate level

3 The organization atmosphere in responsibility, reward and punishment and standard is related at the same direction to the job performance behavior of employees at the statistic significance level of 0 05 and related at the low level

4 The working satisfaction in recognition, achievement, responsibility and advancement is related at the same direction to job performance behavior of employees at the statistic significance level of 0 05 and related at the low level

อาจารย์ทีปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจาง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง) ประธาน

(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์) กรรมการสอบสารนิพนธ์

(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตดา) กรรมการสอบสารนิพนธ์

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม) คณบดีคณะสังคมศาสตร์

วันที่ 6 เดือน มีนาคม พ ศ 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาการทำสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาให้คำปรึกษาช่วยเหลือแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของสารนิพนธ์ ตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ และยังได้รับการแนะนำแก้ไขเพิ่มเติมในสิ่งทียังไม่สมบูรณ์จาก รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และรองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา รวมทั้งยังให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้บริหาร และพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานในอาคารหลังสวนทุกท่านทีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูลให้แก่ผู้วิจัย เพื่อประกอบการศึกษาและจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จตามเป้าหมายทุกประการ

ขอขอบคุณเพื่อน ๆ และเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยทุกท่านที่คอยให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการจัดทำสารนิพนธ์ครั้งนี้ จนทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จตามเป้าหมายทุกประการ

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชาแด่พระคุณอันยิ่งใหญ่ของคุณพ่อ คุณแม่ ผู้ให้ความช่วยเหลือ ความรัก กำลังใจ และความห่วงใยทีสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาเป็นอย่างดีมาโดยตลอด รวมทั้งครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัยจนกระทังประสบความสำเร็จในวันนี้

วรรณทนีย์ สุขวิบูลย์

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	บทนำ	1
	ภูมิหลัง	1
	ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
	ความสำคัญของการวิจัย	3
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	4
	ตัวแปรที่ศึกษา	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	6
	กรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้า	9
	สมมติฐานการศึกษาค้นคว้า	10
2	เอกสารงานวิจัยที่เกียวข้อง	11
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกียวข้อง	11
	แนวคิดและทฤษฎีทีเกียวกับบรรยากาศองค์การ	11
	แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	24
	แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	33
	ความรู้เกี่ยวกับธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)	38
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
	ผลงานวิจัยเกียวกับบรรยากาศองค์การ	43
	ผลงานเกียวกับความพึงพอใจในการทำงาน	45
	ผลงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	47
3	วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	49
	การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
	การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย	50
	การหาคุณภาพของเครืองมือ	55
	การเก็บรวบรวมข้อมูล	55
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	105
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	105
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า	109
อภิปรายผล	116
ข้อเสนอแนะ	118
บรรณานุกรม	120
ภาคผนวก	122
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	139

บัญชีตาราง

ตาราง		หน้า
1	ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	19
2	แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	50
3	แสดงจำนวนและคาร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	62
4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงอายุ	64
5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามสถานภาพการสมรส	65
6	แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงรายได้	65
7	แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามระยะเวลาการทำงาน	66
8	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ	66
9	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	71
10	การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	73
11	การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำทางระหว่างเพศชายและเพศหญิง	75
12	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการทำงานกับอายุ	75
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการทำงานกับระดับการศึกษา	76
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการทำงานกับสถานภาพการสมรส	76
15	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการทำงานกับรายได้	77
16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของพฤติกรรมการทำงานกับระยะเวลาการทำงาน	77
17	การเปรียบเทียบรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน	78
18	การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน	79
19	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงาน	80
20	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน	94
21	ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหวางความพึงพอใจกับพฤติกรรมการทำงาน	97
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	10ง

บัญชีภาพ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในกาวิจัย	9
2	แบบจำลองของบรรยากาศองค์การ	23
3	โครงสร้างองค์กร ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน	42

บทที่ 1
บทนำ

ภูมิหลัง

การบริหารองค์การในปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีค่าและสำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์กรนั้นดำรงอยู่ได้ ซึ่งผู้บริหารจะต้องรักษาบุคลากรขององค์การนั้นๆ ให้อยู่กับองค์การนานที่สุดโดยเฉพาะในยุคโลกาภิวัฒน์ที่การทำธุรกิจมีการแข่งขันกันสูงในทุกขณะ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์การ ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อการบริหารและการจัดการภายในองค์การ ที่จะต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่าง ๆ ภายในองค์การ เพื่อให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทีเกิดขึ้นและเพื่อให้องค์การคงอยู่ต่อไป ซึ่งมีกลยุทธ์หลายอย่างที่องค์การนำมาใช้ อย่างเช่น การปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการ โดยใช้ทรัพยากรที่มีให้เกิดประโยชน์สูงสุด การตัดคาใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นออกไป การลดเงินเดือนและสวัสดิการพนักงาน การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การให้มีขนาดเล็กลง และการเลิกจ้างพนักงาน ซึ่งสิงต่าง ๆ เหล่านี้ถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลให้บรรยากาศภายในองค์การเปลี่ยนแปลงไป

การเปลี่ยนแปลงของบรรยากาศภายในองค์การนั้น ส่งผลให้พนักงานที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์การ มีความวิตกกังวลเกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานของตัวเอง และรับรู้เรืองราวต่าง ๆ ภายในองค์การไปในเชิงลบมากกว่าเชิงบวก จึงทำให้มีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การ ซึ่งส่งผลให้พนักงานขาดแรงจูงใจ ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน ผลการปฏิบัติงานตกตำลง และความผูกพันต่อองค์การของพนักงานก็ลดลงด้วย จะเห็นได้ว่าการรับรู้ดังกล่าวมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานเหมือนดังที่ คอล์บ รูบิน และแมคอินไทร์ (Kolb Rubin & Mcintyre 1979) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ ซึ่งเป็นทัศนคติหรือการรับรู้ของพนักงานต่อสิงต่าง ๆ ภายในองค์การมีผลกระทบต่อหน้าทีต่าง ๆ ของคนในองค์การ ทั้งความสามารถในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนี้ บรรยากาศองค์การยังมีความสัมพันธ์กับการขาดงาน การลาออก และการเปลี่ยนงานของพนักงานด้วย (Katzell & Merriehue 1955)

ดังนั้นการสร้างบรรยากาศภายในองค์การทีดีอาจเป็นหนทางหนึ่งในการดำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์อันมีคาขององค์การ รวมถึงเป็นกลไกในการบริหารจัดการ โดยสามารถทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและทำงานอยู่ในองค์การอย่างมีความสุข มีความรู้สึกและมีจิตใจที่อยากจะอยู่กับองค์การด้วยความเต็มใจรวมไปถึงการให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์การอย่างเต็มความสามารถของเขาที่มีอยู่ ซึ่งประโยชน์จะเกิดขึ้นทั้งตัวพนักงานและองค์การเอง และยังก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งถือเป็นสิ่งทีสำคัญยิ่งอย่างหนึ่งในการรักษาบุคลากร

ขององค์การให้อยู่กับองค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างคนกับองค์การ ซึ่งบุคคลพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุผลสำเร็จต่อองค์การ โดยที่พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพยายามทำให้เป้าหมายของตนเองและองค์การสามารถสอดคล้องกันได้

ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เกิดจากการควบรวมกิจการของธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุน 13 บริษัท จึงเกิดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งใหม่ และได้จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงชื่อจากธนาคาร สหธนาคาร เป็น ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยใช้ชื่อภาษาอังกฤษ BANKTHAI PUBLIC COMPANY LIMITED ในปี พ ศ 2541 จากเหตุการณ์ดังกล่าวส่งผลให้ธนาคารต้องมีการปรับเปลี่ยนตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาจนถึงปัจจุบันโดยเฉพาะ รูปแบบการดำเนินงานของธนาคาร ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การอย่างเห็นได้ชัด เพื่อที่จะทำให้ธนาคารเป็นที่รู้จักและยอมรับในสายตาของประชาชนทั่วไป ตลอดจนสามารถแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่น ๆ ได้ในยุคโลกาภิวัฒน์ ซึ่งสิ่งสำคัญนอกเหนือไปจากความสามารถและความมีวิสัยทัศน์ของผู้บริหารแล้ว ยังจะต้องรวมไปถึงความรวมมือร่วมใจและความมีประสิทธิภาพของบุคลากร ซึ่งถือเป็นสิ่งสนับสนุนที่สำคัญที่จะช่วยผลักดันให้ภารกิจของธนาคารบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารและการจัดการยุคใหม่ มุ่งเน้นที่จะสร้างความสำเร็จให้กับธุรกิจ ซึ่งปัจจัยที่จะนำพาให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้นั้นก็มีอยู่ด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ความร่วมมือร่วมใจ ความรับผิดชอบ ความสามารถ และความพึงพอใจในงานของบุคลากร ซึ่งถ้าหากว่าบุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกไม่พึงพอใจต่องานและสภาพแวดล้อมภายในองค์กรแล้ว ก็อาจจะส่งผลให้การทำงานไม่เป็นที่น่าพอใจและไม่มีประสิทธิภาพ และอาจจะนำไปสู่ความล้มเหลวของธุรกิจนั้น ๆ ได้ในที่สุด

จากหลักการและเหตุผลทางวิชาการดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นประกอบกับสภาวะการณ์ในปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ธุรกิจต่าง ๆ มีการแข่งขันกันมากขึ้น สภาพการทำงานก็เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม บุคลากรหรือพนักงานในบริษัทเอกชนต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะเปลี่ยนงานมากขึ้นโดยอาจจะมีสาเหตุหลายประการ อาทิเช่น สภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน หรือเหตุผลส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เนื่องมาจากการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันนันเอง และในชวงระยะเวลาที่ผ่านมาทางธนาคารได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรใหม่ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างคล่องตัวมากขึ้น กรอปกับธนาคารได้มีการดำเนินธุรกิจที่หลากหลายมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงลักษณะของบรรยากาศองค์การที่เปลี่ยนแปลงไป ว่ามีผลกระทบอย่างไรกับความพึงพอใจและการทำงานของพนักงาน โดยศึกษาเฉพาะกรณี ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เนื่องจากสามารถวัดระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การได้ชัดเจนและครอบคลุมมากกว่าหนวยงานอื่น

เพื่อเป็นแนวทางการบริหารองค์การของผู้บริหาร และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นและร่วมกันนำพาองค์การให้บรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1 ทำให้ทราบถึงการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารและปรับปรุงงานองค์การ และเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดการองค์การของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) และผู้สนใจทั่วไป

4 ผลของการศึกษาเป็นการขยายขอบเขตความรู้ การศึกษา และใช้เป็นแนวทางศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ อันส่งผลถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายในองค์การ ในองค์การหรือหน่วยงานอื่นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1 ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการมุ่งเน้นที่จะศึกษาเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ อันส่งผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาในประเด็นดังต่อไปนี้

1 1 การรับรู้เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การทีพนักงานปฏิบัติงานอยู่ภายใต้สภาพแวดล้อมภายในองค์การ อันได้แก่ โครงสร้างการทำงาน ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสี่ยง

1 2 ความพึงพอใจและพฤติกรรมในการทำงานซึ่งมีผลจากการรับรู้บรรยากาศองค์การที่พนักงานปฏิบัติงาน

2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2 1 ประชาการที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีปฏิบัติงานประจำทีสำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2547 จำนวน 643 คน

2 2 กลุ่มตัวอย่างของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) จำนวน 247 คน โดยการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยวิธีตามความสะดวก (Convenience) ซึ่งได้จากการสุ่มแบบไมใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling)

3 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3 1 ตัวแปรอิสระ

3 1 1 เพศ

3 1 1 1 ชาย

3 1 1 2 หญิง

3 1 2 อายุ

3 1 2 1 20 – 28 ปี

3 1 2 2 29 – 36 ปี

3 1 2 3 37 – 44 ปี

3 1 2 4 45 – 52 ปี

3 1 2 5 53 ปีขึ้นไป

3 1 3 ระดับการศึกษา

3131 ต่ำกว่าปริญญาตรี
3132 ปริญญาตรี
3133 สูงกว่าปริญญาตรี
314 สถานภาพทางการสมรส
3141 โสด
3142 สมรส/อยู่ด้วยกัน
3143 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
315 รายได้
3151 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
3152 10,001 – 20,000 บาท
3153 20,001 – 30,000 บาท
3154 30,001 – 40,000 บาท
3155 ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป
316 ระยะเวลาการทำงาน
3161 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี
3162 7 – 12 ปี
3163 13 – 18 ปี
3164 19 – 24 ปี
3165 มากกว่า 25 ปี
317 ระดับตำแหน่งงานปัจจุบัน
3171 ระดับหัวหน้างาน
3172 ระดับพนักงานปฏิบัติการ
318 บรรยากาศองค์การ จำแนกออกเป็น 8 ตัวแปรย่อย ดังนี้
3181 โครงสร้างองค์การ
3182 ความท้าทายและความรับผิดชอบ
3183 ความอบอุ่น
3184 การสนับสนุน
3185 การให้รางวัลและการลงโทษ
3186 ความขัดแย้ง
3187 มาตรฐานการปฏิบัติงาน
3188 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3189 ความเสี่ยง
32 ตัวแปรตาม

3 2 1 ความพึงพอใจในการทำงาน

3 2 1 1 ลักษณะงาน

3 2 1 2 การยอมรับนับถือ

3 2 1 3 ความสำเร็จในงาน

3 2 1 4 ความรับผิดชอบ

3 2 1 5 ความก้าวหน้าในอาชีพ

3 2 2 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกียวข้องกับงานวิจัยในครั้งนี้ คือ

1 องค์การ หมายถึง ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2 พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำในฝ่ายงานต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่

3 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อันได้แก

- เพศ หมายถึง เพศของบุคลากรหรือพนักงาน โดยแบ่งเป็นเพศชายและเพศหญิง
- อายุ หมายถึง อายุปีเต็มของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี
- สถานภาพทางการสมรส หมายถึง สถานภาพปัจจุบันของพนักงานที่เป็นโสดสมรส/อยู่ด้วยกัน หรือหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่
- รายได้ หมายถึง รายได้ประจำที่พนักงานได้รับในทุกเดือน
- ระยะเวลาในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่พนักงานแต่ละคนได้ปฏิบัติงานกับบริษัทตั้งแต่วันแรกจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม
- ตำแหน่งงานในปัจจุบัน หมายถึง ตำแหน่งงานที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับหัวหน้างาน และระดับพนักงานปฏิบัติการ

4 บรรยากาศองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีต่อมิติตาง ๆ ขององค์การ ซึ่งได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัลและการลงโทษ ความอบอุ่นและการสนับสนุน ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความเสี่ยง มีรายละเอียดดังนี้

- โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) บรรยากาศองค์การในลักษณะที่ มีความชัดเจนของวิธีการทำงาน เป้าหมาย นโยบาย ขั้นตอนในการดำเนินงาน สายการบังคับบัญชาต่าง ๆ ซึ่งได้ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน

- ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงานและความท้าทายของงาน

- ความอบอุ่น (Warmth) หมายถึง การรับรู้ถึงความอบอุ่นในองค์การ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพอจากเพื่อนร่วมงาน

- การสนับสนุน (Support) หมายถึง การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะช่วยลดความกังวลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานได้

- การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) หมายถึง การรับรู้ถึงการให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ เพื่อเป็นการกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ และลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขา

- ความขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มั่นใจว่า องค์การสามารถทนการแสดงความขัดแย้งหรือความแตกต่างในความคิดเห็นได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป และนำมาแก้ไขตกลงกัน

- มาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน (Standard) หมายถึง การรับรู้ความสำคัญของการปฏิบัติงานและความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระดับมาตรฐานที่พนักงานกำหนดนั้น ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพนักงาน

- ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Organizational Identity) เป็นการรับรู้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรับรู้ถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

- ความเสี่ยง (Risk) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่า การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การนั้นมีความเสียงหรือมีความท้าทายอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งบรรยากาศองค์การที่ให้การยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้นจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

5 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกดี ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

- ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี

- การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน

- ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

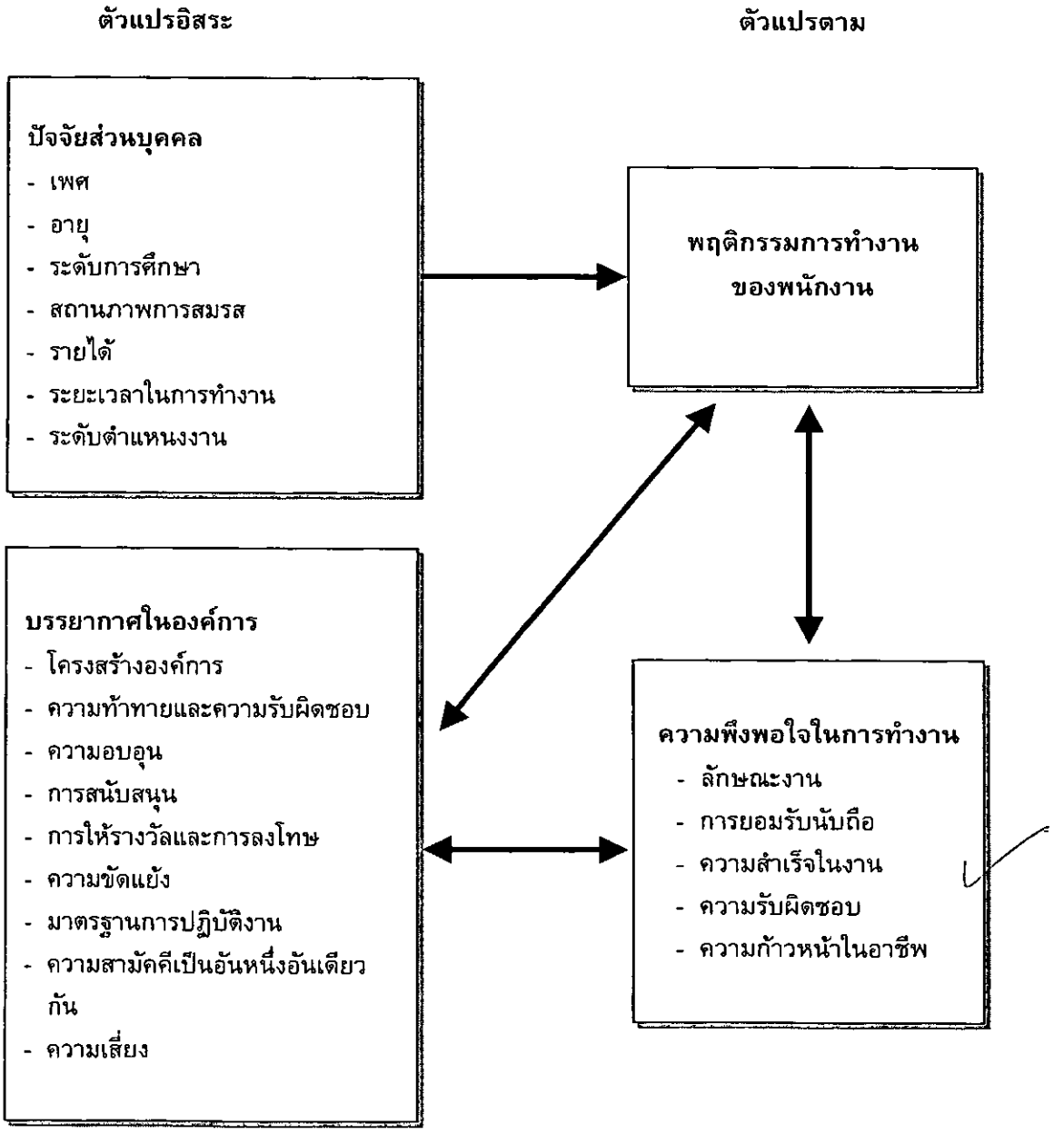
- ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

- ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

6 พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิสัมพันธ์และการประสานงานการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ให้นำไปสู่ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้นำทฤษฎีและแนวคิดเรื่องบรรยากาศองค์การของ Litwin & Stringer มาเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนของตัวแปรอิสระ และได้นำทฤษฎีและแนวคิดเรื่องปัจจัยจูงใจที่ทำให้เกิดความพึงพอใจและส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ Herberg มาเป็นกรอบแนวคิดในส่วนของตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ต้องการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานดังนี้

1 พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามลำดับหัวข้อดังนี้

1 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

2 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

3 ความหมาย แนวคิดและทฤษฎีเกียวกับพฤติกรรมองค์การ

4 ความรู้เกี่ยวกับ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

4 1 ประวัติ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

4 2 การดำเนินงานและผังโครงสร้างองค์การของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

5 งานวิจัยที่เกียวข้อง

บรรยากาศองค์การ

ความหมายของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศ คือ กลุ่มคุณลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานของพนักงานที่รับรู้ทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และบรรยากาศเป็นแรงกดดันที่สำคัญอยางหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพวกเขาในการทำงาน

ในนิยามของนักวิชาการบรรยากาศขององค์การ (Organizational Climate) มีความหมายดังต่อไปนี้

ชไนเดอร์ (Schneider 1973) ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกองค์การต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับการมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริงหรือลักษณะประจำขององค์การ

บราวน์และโมเบอร์ก (Brown & Moberg 1980) ให้นิยาม บรรยากาศองค์การ คือ กลุ่มของลักษณะต่าง ๆ ภายในองค์การ ทีสมาชิกองค์การรับรู้ ซึ่งคุณลักษณะดังกล่าวนั้นจะต้อง

1 บรรยายถึงสภาพขององค์การ

2 ชี้ให้เห็นความแตกต่างระหวางองค์การหนึ่งกับองค์การหนึ่ง

3 เป็นคุณลักษณะทีคงทน

4 มีอิทธิพลตอพฤติกรรมของคนในองค์การ

กิลเมอร์ (Gilmer 1971) อธิบายว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้องค์การหนึ่งแตกต่างจากอีกองค์การหนึ่ง และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนในองค์การนั้น รวมทั้งกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การนั้นด้วย

เดสเลอร์ (Dessler 1976) ให้ทัศนะว่า บรรยากาศองค์การ เป็นความเข้าใจหรือการรับรู้ที่บุคคลมีต่อประเภทขององค์การที่เขาทำงานอยู่ และเป็นความรู้สึกของเขาที่มีต่อองค์การในแง่ของความเป็นตัวของตัวเอง การเปิดโอกาส โครงสร้างองค์การ การให้ผลตอบแทน ความเอาใจใส่ ความอบอุ่น และการให้ความนับถือ

ลิทวิน และ สตริงเกอร์ (Litwin & Stringer 1968) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การ หมายถึง องค์ประกอบของสภาพแวดล้อมองค์การ ซึ่งรับรู้โดยบุคลากรในองค์การทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและการปฏิบัติงานในองค์การ

สเตียร์ (Steers 1977) ได้มองบรรยากาศองค์การในแง่ของบุคลิกภาพมนุษย์ในองค์การที่มองเห็นได้โดยสมาชิกขององค์การ โดยเขาได้ให้ข้อสังเกตความหมายนี้ไว้ดังนี้ คือ

1 บรรยากาศที่แท้จริงย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อของสมาชิกในองค์การที่มีความเชื่อว่า "ควรจะเป็น" มากกว่า "ที่เป็นอยู่จริง"

2 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะต่าง ๆ ขององค์การและการกระทำ และผลที่เกิดขึ้นในด้านบรรยากาศนั้นย่อมมีลักษณะเฉพาะไม่ซ้ำแบบในแต่ละองค์การที่แตกต่างกันไป

3 บรรยากาศที่แสดงออกให้เห็นภายในองค์การนั้น ย่อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่สำคัญ ๆ ของคนที่ทำงานในองค์การนั้น

สมยศ นาวีการ และผุสดี รุมาคม (2520) อธิบายว่า บรรยากาศองค์การ เป็นสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างลักษณะที่มองเห็นได้ขององค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบของผู้นำ กับขวัญและพฤติกรรมของพนักงาน บรรยากาศองค์การเป็นการรับรู้หรือความรู้สึกของพนักงานต่อลักษณะทีมองเห็นได้ขององค์การดังกล่าว ซึ่งการรับรู้หรือความรู้สึกเหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) ให้ความหมาย บรรยากาศองค์การว่า เป็นการรับรู้ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะองค์การในแงต่าง ๆ ที่แวดล้อมอยู่รอบ ๆ ตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นลักษณะที่แตกต่างกันออกไปในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

จากคำนิยามของนักวิชาการต่าง ๆ ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจะใช้แนวความคิดของ Steers, Dessler, Litwin และ Stringer มาเป็นคำนิยามในการวิจัยครั้งนี้ กล่าวคือ โดยสรุปแล้ว บรรยากาศองค์การ เป็นเรื่องของการรับรู้ของพนักงานต่อสิงตาง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่มีลักษณะเฉพาะในแต่ละองค์การ และมีอิทธิพลต่อการจูงใจและพฤติกรรมการทำงานในองค์การของพนักงาน

ความสำคัญของบรรยากาศองค์การ

บรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นตัวแปรสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมหลาย ๆ ด้านของสมาชิกองค์การ และสามารถใช้ศึกษาถึงผลกระทบทางด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลในองค์การได้อย่างลึกซึ้ง ดังสรุปได้ดังนี้

สเตียร์ และ พอร์เตอร์ (Steers & Porter 1979) กล่าวไว้ว่า บรรยากาศองค์การเป็นตัวแปรสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมองค์การ เพราะบรรยากาศองค์การจะมีส่วนกำหนดพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ

บราวน์ และ โมเบอร์ก (Brown & Moberg 1980) ชี้ว่าบรรยากาศองค์การจะช่วยกำหนดรูปแบบความคาดหวังของสมาชิกต่อองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งจะมีผลโดยตรงต่อทัศนคติและความพึงพอใจที่พนักงานมีต่อองค์การ จากการทีบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของคนในองค์การ ทำให้ผู้บริหารสามารถจัดวางรูปแบบบรรยากาศองค์การที่ตอบสนองต่อความต้องการและความจำเป็นของพนักงานได้ถูกต้อง และหากต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์การแล้ว จะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์การเป็นอันแรก

คอล์บ, รูบินและแมคอินไทร์ (Kolb, Rubin and McIntyre 1979) ชี้วา แนวความคิดเรืองบรรยากาศองค์การจะช่วยให้

1 มีผลกระทบต่อหน้าที่ต่าง ๆ ของคนในองค์การ ทั้งความสามารถในการผลิตและความผูกพันต่อองค์การ

2 บรรยากาศองค์การจะชวยในการศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิงรูปแบบต่าง ๆ ของการบริหารทีมีต่อคน พฤติกรรมองค์การและสุขภาพองค์การ

กล่าวโดยสรุป การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน จะมีผลกระทบต่อกระบวนการบริหาร ผู้นำ รวมถึงสมาชิกในองค์การนั้น ๆ นั่นหมายถึงบรรยากาศองค์การมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความผูกพันต่อองค์การของสมาชิกภายในองค์การนั้น ๆ รวมถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ

การศึกษาแบบของบรรยากาศองค์การเป็นการศึกษาที่มองเป็นภาพรวมอย่างกว้าง ๆ แสดงให้เห็นถึงแบบของบรรยากาศทีเอื้ออำนวยต่อการทำงาน เพื่อให้มีความชัดเจนและมีรายละเอียดที่ง่ายต่อการศึกษาค้นคว้าและการวิจัยมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอแนวความคิดและทฤษฎีเกียวกับองค์ประกอบของบรรยากาศองค์การ ซึ่งนักวิชาการเรียกกันว่า “มิติของบรรยากาศองค์การ (Dimension of Organization Climate) “ มาใช้เป็นแนวทางในการวัด

ลักษณะของบรรยากาศองค์การ ซึ่งก็คือ การนำเอาบรรยากาศองค์การมาสร้างเป็นกรอบที่ชัดเจนด้วยการกำหนดเป็นประเด็นหรือเป็นหัวข้อย่อย ๆ นั่นเอง ซึ่งได้มีผู้ให้คำอธิบายหรือให้คำจำกัดความไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

1 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของ Litwin และ Stringer (Litwin & Stringer 1968) ซึ่งได้พัฒนาแบบสอบถามที่ใช้ในการวัดบรรยากาศองค์การ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ Revised of Improved Climate Questionnaire ที่ได้กำหนดมิติของบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

1 1 โครงสร้างองค์การ (Organizational Structure) เป็นการรับรู้ของพนักงานต่อลักษณะโครงสร้างองค์การ เช่น ความชัดเจนของการแบ่งงาน ข้อจำกัดของโครงสร้างองค์การต่อการปฏิบัติงานและระเบียบต่าง ๆ ที่องค์การออกมาว่าเป็นอุปสรรคทำให้งานล่าช้าหรือไม่

1 2 ความท้าทายและความรับผิดชอบ (Responsibility) เป็นการรับรู้ต่อความรู้สึกรับผิดชอบในภาระหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนในองค์การ ความรู้สึกเกี่ยวกับความสำเร็จของงาน และความท้าทายของงาน

1 3 ความอบอุ่น (Warmth) เป็นการรับรู้เรื่องความอบอุ่นในองค์การ เช่น ความรู้สึกว่ามีเพื่อนร่วมงานที่ดี และได้รับความชอบพอจากเพื่อนร่วมงาน

1 4 การสนับสนุน (Support) การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา จะช่วยลดความกังวล ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานลงได้

1 5 การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นการรับรู้การให้ความสำคัญกับการให้รางวัลและการลงโทษ บรรยากาศที่ให้ความสำคัญกับการให้รางวัลแทนการลงโทษยอมเป็นสิ่งกระตุ้นความสนใจของผู้ปฏิบัติงานด้านความสำเร็จ ลดความกลัวเกี่ยวกับความล้มเหลวของเขาได้ การให้รางวัลแสดงให้เห็นว่า มีการยอมรับหรือเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่กระทำ ในขณะที่การลงโทษเป็นสัญญาณแสดงให้เห็นว่าไม่ยอมรับพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

1 6 ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นการรับรู้ของพนักงานที่มั่นใจว่า องค์การสามารถทนการแสดงความขัดแย้งหรือความแตกต่างในความคิดเห็นได้ ผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานยินดีที่จะรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างออกไป แล้วนำมาแก้ไขตกลงกัน

1 7 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard) เป็นการรับรู้ความสำคัญของการปฏิบัติงานและความชัดเจนของระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ระดับมาตรฐานที่พนักงานกำหนดนั้น จะเป็นตัวกำหนดแรงจูงใจด้านความสำเร็จของพวกเขาด้วย

1 8 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Organizational Identity) เป็นการรับรู้ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน การรับรู้ถึงความเป็นมิตร ความอบอุ่นและการสนับสนุนซึ่งกันและกัน

1 9 ความเสี่ยง (Risk) เป็นความรู้สึกของพนักงานว่า การปฏิบัติหน้าที่ขององค์การนั้นมีความเสี่ยงหรือมีความท้าทายอยู่ในระดับที่เหมาะสม บุคคลที่ต้องการความสำเร็จสูง

ชอบที่จะยอมรับความเสี่ยงระดับปานกลางในการตัดสินใจ ดังนั้น บรรยากาศองค์การที่ให้การยอมรับความเสี่ยงปานกลางนั้นจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นความต้องการความสำเร็จของพนักงานได้

2 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของฟอร์แฮนด์ และ กิลเมอร์ (Forehand & Gilmer 1964) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์การไว้ 5 มิติ คือ

2 1 ขนาดและโครงสร้างองค์การ (Size and Structure) โครงสร้างองค์การมีความเกี่ยวพันกับขนาดองค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงานมาก ซึ่งช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดสิ่งกีดขวางทางจิตวิทยา ในลักษณะที่ว่า พนักงานที่อยู่ห่างไกลจากจุดตัดสินใจจะคิดว่าตนเองมีความสำคัญน้อย ช่องว่างดังกล่าวก่อให้เกิดบรรยากาศของความเป็นทางการ ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล

2 2 ลักษณะผู้นำในองค์การ (Leadership Patterm) รูปแบบการบริหารพนักงานของผู้นำเป็นแรงกดดันที่สำคัญต่อการสร้างบรรยากาศ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการผลิตและความพึงพอใจของพนักงาน

2 3 เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การแต่ละองค์การย่อมมีเป้าหมายแตกต่างกัน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการแยกประเภทขององค์การ เช่น องค์การธุรกิจ และองค์การที่ให้บริการสาธารณะต่างก็มีเป้าหมายองค์การแตกต่างกัน

2 4 ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ความซับซ้อนของระบบที่แต่ละองค์การนำมาใช้จะแตกต่างกัน ซึ่งความซับซ้อนอาจจะเป็นเรื่องของจำนวน และลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างกันของส่วนต่าง ๆ ของระบบ ซึ่งรูปแบบของการเกี่ยวข้องจะแตกต่างกันไปตามเป้าหมาย ภาวะผู้นำ และเทคโนโลยี

2 5 เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นสถานภาพการจัดระเบียบ อำนาจ หน้าที่ และการเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่มการติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง จากเบื้องล่างสู่เบื้องบน หรือตามแนวนอนภายในองค์การนั้น

3 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของสเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter 1979) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้ คือ

3 1 โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์การจะรับรู้ว่าสภาพแวดล้อมในองค์การมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตัวเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศองค์การก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

3 2 เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎ

เกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูงตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายองค์การ

3 3 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่นสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงาน พนักงานจะมีความรู้สึกว่าบรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่งคงในองค์การของตน

3 4 นโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอยางมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จ และทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

4 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert 1976) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

4 1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่าง ๆ ภายในองค์การ ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องและทำงานได้ผลดี

4 2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายการทำงานการตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

4 3 การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการและปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

4 4 อำนาจและอิทธิพลในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวพนักงานเอง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์การที่ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านการบริหาร

4 5 วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม ย่อมสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

4 6 แรงจูงใจ องค์การที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยันทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเปลี่ยนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

5 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของ Brown และ Moberg (1980) (Buranatanung 1993) ซึ่งได้มีการพิจารณาถึงมิติบรรยากาศองค์การไว้ ดังนี้

5 1 ความมีอิสระ (Individual Autonomy) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการทำงานและการตัดสินใจปฏิบัติงานของตนเองภายในขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ

5 2 การยอมรับ ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Consideration, Warmth and Support) หมายถึง ความต้องการด้านการยอมรับและความรู้สึกมั่นคงจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

5 3 โครงสร้างของตำแหน่ง (Position Structure) หมายถึง การกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในตำแหน่งของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละราย

5 4 การให้รางวัลตอบแทน (Reward Orientation) หมายถึง การให้ผลตอบแทนหรือรางวัลจากผู้บังคับบัญชาแก่พนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา โดยองค์การจะให้การสนับสนุนหรือรางวัลตอบแทนแก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติหน้าที่ด้วยดี

5 5 การพัฒนาเพื่อความก้าวหน้า (Progressive Development) หมายถึง การที่องค์การสนับสนุนให้พนักงานมีการพัฒนา การเสนอความคิดเห็นและวิธีการใหม่ ๆ

5 6 การเสี่ยง (Risk – Taking) หมายถึง การที่พนักงานมีอิสระในการเสนอให้มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ โดยปราศจากความรู้สึกของการแก้แค้น การเยาะเย้ยหรือการลงโทษ

5 7 การควบคุม (Control) หมายถึง ระดับของการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานที่องค์การกำหนดไว้

5 8 การขัดแย้ง (Conflict) หมายถึง การที่องค์การคยินยอมให้มีการขัดแย้งและการจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้น

6 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของสเตียร์ และพอร์เตอร์ (Steers & Porter 1979) ได้แบ่งตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การและประสิทธิผลขององค์การ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังนี้ คือ

6 1 โครงสร้างองค์การ โครงสร้างองค์การที่สลับซับซ้อน มีการรวมอำนาจและใช้กฎข้อบังคับที่เป็นทางการมาก พนักงานในองค์การจะรับรู้ว่าสภาพแวดล้อมในองค์การมีลักษณะเข้มงวด น่ากลัว แต่ในองค์การที่ยินยอมให้พนักงานมีอิสระ สามารถใช้ดุลยพินิจของตัวเองในการตัดสินใจ และฝ่ายบริหารสนใจพนักงานมาก บรรยากาศองค์การก็จะยิ่งดีขึ้น เป็นบรรยากาศของความไว้วางใจ เปิดเผย และรับผิดชอบร่วมกัน

6 2 เทคโนโลยีในการปฏิบัติงาน เทคโนโลยีที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อบรรยากาศในองค์การ โดยที่เทคโนโลยีแบบประจำ มีแนวโน้มที่จะสร้างบรรยากาศซึ่งเน้นกฎเกณฑ์เข้มงวด การไว้วางใจกันและการสร้างสรรค์จะต่ำ ในขณะที่องค์การที่ใช้เทคโนโลยีที่คล่องตัวหรือเปลี่ยนแปลงง่ายกว่าจะนำไปสู่บรรยากาศที่มีการติดต่อสื่อสารกันอย่างเปิดเผย มีการไว้วางใจกันและสร้างสรรค์สูงตลอดจนมีความรับผิดชอบในการทำงานจนบรรลุเป้าหมายองค์การ

6 3 อิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอกองค์การ มีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การเช่นกัน เช่นสภาพเศรษฐกิจตกต่ำ ทำให้องค์การต้องปลดพนักงานออกจากงาน

พนักงานจะมีความรู้สึกว่าบรรยากาศองค์การขาดความอบอุ่น ขาดแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากพนักงานกังวลอยู่กับปัญหาความมั่งคงในองค์การของตนนโยบายและแนวทางปฏิบัติของฝ่ายบริหาร มีอิทธิพลอย่างมากต่อบรรยากาศองค์การ ผู้บริหารที่ใช้ข้อมูลย้อนกลับ (feed back) กับพนักงาน ให้พนักงานทำงานอย่างอิสระ ย่อมจะสร้างบรรยากาศในการทำงานที่มุ่งผลสำเร็จและทำให้พนักงานมีความรู้สึกรับผิดชอบต่อวัตถุประสงค์ของกลุ่มมากยิ่งขึ้น

7 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของลิเคิร์ท (Likert 1976) ซึ่งได้แบ่งมิติบรรยากาศองค์การเป็น 6 ด้าน ประกอบด้วย

7 1 การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ พนักงานที่ปฏิบัติงานรู้ความเป็นไปต่าง ๆ ภายในองค์การ ผู้บังคับบัญชามีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผย ทั้งนี้เพื่อให้พนักงานได้รับข่าวสารข้อมูลที่ถูกต้องและทำงานได้ผลดี

7 2 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ พนักงานมีส่วนร่วมในการวางเป้าหมายการทำงานการตัดสินใจในเรื่องงานทุกระดับ โดยผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น

7 3 การคำนึงถึงพนักงาน หมายถึง องค์การเอาใจใส่ในการจัดสรรสวัสดิการและปรับปรุงสภาพการทำงาน เพื่อจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้มีการพักผ่อน มีขวัญกำลังใจที่ดี และรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน

7 4 อำนาจและอิทธิพลในองค์การ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและตัวพนักงานเอง ซึ่งมีผลต่อการทำงาน และการบังคับบัญชาของผู้บริหาร เช่น ถ้าบรรยากาศองค์การที่ผู้บริหารและพนักงานมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน พนักงานจะคล้อยตามได้ง่ายและไม่ต่อต้านการบริหาร

7 5 วิทยาการที่ใช้ในหน่วยงาน หน่วยงานที่มีการจัดสรรวัสดุและทรัพยากรที่ใช้ในหน่วยงานอย่างดี มีการปรับปรุงเทคนิควิทยาการให้เป็นไปตามสภาวะแวดล้อม ยอมสร้างความพึงพอใจและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในหน่วยงาน

7 6 แรงจูงใจ องค์การที่มีความพร้อมที่จะให้การสนับสนุนพนักงานที่ขยันทำงานหนักให้ได้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสม เช่น เงินเดือน การเปลี่ยนตำแหน่ง ย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและสร้างเสริมให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน

8 มิติบรรยากาศองค์การในแนวคิดของ Lewin (สมยศ 2526) การศึกษาเรื่องบรรยากาศขององค์การ โดยพยายามเชื่อมโยงระหว่างพฤติกรรมของบุคคลและสภาพแวดล้อมเข้าด้วยกันตามแบบจำลอง

B = f (P,E)

B = พฤติกรรมของคน

P = บุคลิกหรือคุณลักษณะส่วนบุคคล

E = สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์การ

9 มิติบรรยากาศองค์การตามการสรุปของอารี เพชรผุด (2529) มี 3 ทฤษฎี คือ

9 1 Mulitple Measurement – Organizational Attribute Approach ซึ่งหมายถึง ลักษณะต่าง ๆ ขององค์การที่ทำให้แตกต่างจากองค์การอื่น ๆ และเห็นได้ชัดตลอดเวลา และลักษณะเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การนั้น ๆ

9 2 Perceptual Measurement – Organizational Attribute Approach ซึ่ง เกียวข้องกับการรับรู้โดยตรงของสมาชิกและสิ่งแวดล้อมในองค์การ ความอิสระในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และโอกาสของแต่ละบุคคลในการแสดงออกตามความสามารถ

9 3 *Perceptual Measurement – Individual Attribute Approach* คือ การรับรู้ของแต่ละบุคคลเหมือนกับองค์การเป็นบุคคลคนหนึ่งเป็นลักษณะทางด้านจิตวิทยา

ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การตามตารางการประมวลทฤษฎีจุดเน้นของแต่ละทฤษฎีและแนวความคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ ซึ่งเป็นการนำเอาทฤษฎีการบริหารของนักวิชาการต่าง ๆ มาสรุปให้เห็นได้ดังตารางต่อไปนี้ (Gibson 1973 และอรุณ 2524)

ตาราง 1 *ทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ*

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกียวกับบรรยากาศขององค์การ
Taylor (ทฤษฎีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์)	เน้นการจัดการที่ดีที่สุด โดยสนใจเรื่องการแบงงานกันทำเฉพาะอยางและมีการจัดโครงสร้างขององค์การ	แสดงให้เห็นถึงความเกียวข้องระหวางโครงสร้างกับหน้าที่ซึ่งกอให้เกิดบรรยากาศในองค์การ
Woodward Lawrence และ Lorsch	เน้นเรื่องความสัมพันธ์ของสิงแวดล้อมระหวางเทคโนโลยีโครงสร้างและผลการทำงาน	พยายามที่จะแสดงให้เห็นวาบรรยากาศของโครงสร้างเทคโนโลยี ความต้องการ มีอิทธิพลตอการทำงานอยางไร
Cybernatics	เน้นว่ามนุษย์สามารถควบคุมสภาพแวดล้อมได้	แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของข้อมูลในการทำงาน

ตาราง 1 (ต่อ)

ทฤษฎี	จุดเน้น	แนวความคิดที่เกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การ
Lockheed (Span of Control)	เน้นรูปแบบของการขยายการบังคับบัญชา	ใช้สเกลวัดความสำคัญขององค์ประกอบตาง ๆ ของบรรยากาศ เชน วัดจำนวนครั้งของการฝึกอบรมบรรยากาศของการวางแผน
Decentralization	เน้นที่การตัดสินใจของเบื้องลาง	บรรยากาศขององค์การเชนนี้จะต้องมีการไว้วางใจและซื่อสัตย์
Job Enrichment (การเพิ่มภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน)	เน้นที่การพิสูจน์ประสิทธิภาพของงานและความพอใจของสมาชิกในองค์การ	พยายามสร้างบรรยากาศให้สมาชิกมีความรับผิดชอบมีโอกาสมีความไว้เนื้อเชื่อใจกัน

จากทฤษฎีและแนวความคิดที่กล่าวมาพบว่า การบริหารงานในองค์การหนึ่ง ๆ นั้นจะมีองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กันอยู่ 3 ส่วน คือ ตัวบุคคล ตัวองค์การ และสภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศขององค์การ ซึ่งเมื่อการบริหารองค์การเป็นไปในรูปแบบใดย่อมก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานเป็นไปตามแนวทฤษฎีและแนวความคิดนั้น ๆ ซึ่งทำให้บรรยากาศขององค์การเปลี่ยนแปลงไป ตามรูปแบบการบริหารนั้น ๆ นั้นเอง อีกทั้งยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงานภายในองค์การและตัวองค์การ จึงได้ทำการศึกษาต่อถึงองค์ประกอบของบรรยากาศขององค์การเป็นประเด็นต่อไป

รูปแบบของบรรยากาศองค์การ

แนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบของบรรยากาศองค์การ ได้มีผู้ศึกษาและกล่าวถึงไว้ต่าง ๆ กัน ดังต่อไปนี้

Litwin & Stringer (1968) ได้เสนอรูปแบบบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 แบบด้วยกัน ได้แก่

1 บรรยากาศองค์การมุ่งการประสานสัมพันธ์ มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1 1 เปิดโอกาสให้เกิดการรวมกลุ่มและมีความสัมพันธ์ที่อบอุ่น จริงใจ

1 2 ให้การสนับสนุน และสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากร

1 3 ให้ความเป็นอิสระในการทำงาน และมีโครงสร้างองค์การที่บีบบังคับเล็กน้อย

1 4 ให้การยอมรับว่าบุคลากรเป็นสมาชิกของกลุ่มงาน

2 บรรยากาศมุ่งการใช้อำนาจ มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ

2 1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์การในรูปของกฎระเบียบ ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน

2 2 บุคลากรยอมรับความรับผิดชอบในตำแหน่ง อำนาจหน้าที่ สถานะในระดับสูง

2 3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่ที่เป็นทางการ ในการแก้ไขปัญหาข้อขัดแย้งและความเห็นที่ไม่ลงรอยกัน

3 บรรยากาศมุ่งผลสำเร็จของงาน มีลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

3 1 เน้นความรับผิดชอบส่วนตน

3 2 มีการคำนวณเรื่องการเสี่ยง และมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ

3 3 ให้การยอมรับ และรางวัลสำหรับผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดี

3 4 สร้างความประทับใจที่บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้าและความสำเร็จของทีม

Brown และ Moberg (1980) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การไว้ 4 แบบ ดังนี้

1 บรรยากาศที่เน้นการใช้อำนาจ (Power-Oriented Climate) มีโครงสร้างทางอำนาจที่เด่นชัดและมีการใช้อำนาจในการตัดสินในองค์การ เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาความดีความชอบ ลักษณะคนในองค์การจะต่อสู้เพื่อผลประโยชน์ส่วนตัวและแข่งขันกับผู้ร่วมงาน ในส่วนของความสัมพันธ์ ผู้ใต้บังคับบัญชาจะเอาใจผู้บังคับบัญชาเพื่อความก้าวหน้าในการทำงาน

2 บรรยากาศเน้นการทำงานตามบทบาท (Role-Oriented Climate) จะเน้นกฎระเบียบขององค์การและความสมเหตุสมผล การแข่งขันและความขัดแย้งจะอยู่ในกฎ ระเบียบ วิธีการดำเนินการองค์การในลักษณะนี้จะเน้นความมั่นคงเป็นสำคัญ

3 บรรยากาศเน้นการทำงาน (Task-Oriented Climate) เน้นเป้าหมายการทำงานเป็นสำคัญ การใช้อำนาจหน้าที่ส่วนใหญ่ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ กฎ ระเบียบอาจไม่ใช่สิ่งสำคัญและไม่จำเป็นต้องมีถ้าไม่ช่วยให้งานนั้นสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

4 บรรยากาศที่เน้นความสำคัญของคน (People-Oriented Climate) องค์การแบบนี้เป็นองค์การที่สนองตอบต่อความต้องการของบุคคลซึ่งคำนึงถึงความพึงพอใจและการคาดหวังว่าสมาชิกจะไม่ทำในสิ่งที่ขัดต่อค่านิยมของสมาชิกเอง

h 264333 .ร.3

Likert (1961) การศึกษาบรรยากาศองค์การของ Likert เป็นการศึกษาแบบที่เรียกว่า ระบบองค์การ (System of Organization) สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 แบบ คือ

1 แบบเผด็จการ (Exploitive Authoritarian) องค์การแบบนี้ผู้บริหารให้ความไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานน้อยมาก มีการจูงใจในการทำงานโดยการบังคับเพื่อให้ผู้ร่วมงานเกรงกลัว การติดต่อสื่อสารเป็นแบบทางเดียว คือ จากผู้บริหารไปยังผู้ร่วมงาน การตัดสินใจต่าง ๆ ภายในองค์การเป็นหน้าที่ของผู้บริหารสูงสุด

2 แบบเผด็จการอย่างมีศิลป์ (Benevolent Authoritarian) องค์การแบบนี้ผู้บริหารแสดงถึงท่าทีไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงาน มีวิธีการจูงใจผู้ร่วมงานด้วยวิธีการให้รางวัล แต่บางครั้งก็มีการบังคับบ้าง ยอมให้มีการสื่อสารจากผู้ร่วมงานไปสู่ผู้บริหารบ้าง ผู้บริหารทำเสมือนว่าขอความคิดเห็นและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน แต่ในความเป็นจริงแล้ว นโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์การจะถูกกำหนดโดยผู้บริหารเท่านั้น อย่างไรก็ตามผู้บริหารก็อนุญาตให้ผู้ร่วมงานสามารถตัดสินใจได้ในระดับหนึ่ง โดยต้องสอดคล้องกับนโยบายที่ผู้บริหารได้วางไว้

3 แบบปรึกษาหารือ (Consultative) องค์การแบบนี้ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถในการบริหาร ให้ความไว้วางใจและมีความจริงใจต่อผู้ร่วมงานมาก มีการขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากผู้ร่วมงานเพื่อกำหนดแนวทางหรือใช้ในการตัดสินใจอยู่เสมอ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลมาก การติดต่อสื่อสารเป็นแบบสองทางอย่างสมบูรณ์ ผู้บริหารวางนโยบายขององค์การไว้อยางกว้าง ๆ เพื่อเป็นแนวทางในการทำงาน แต่การตัดสินใจที่สำคัญยังคงเป็นหน้าทีของผู้บริหาร

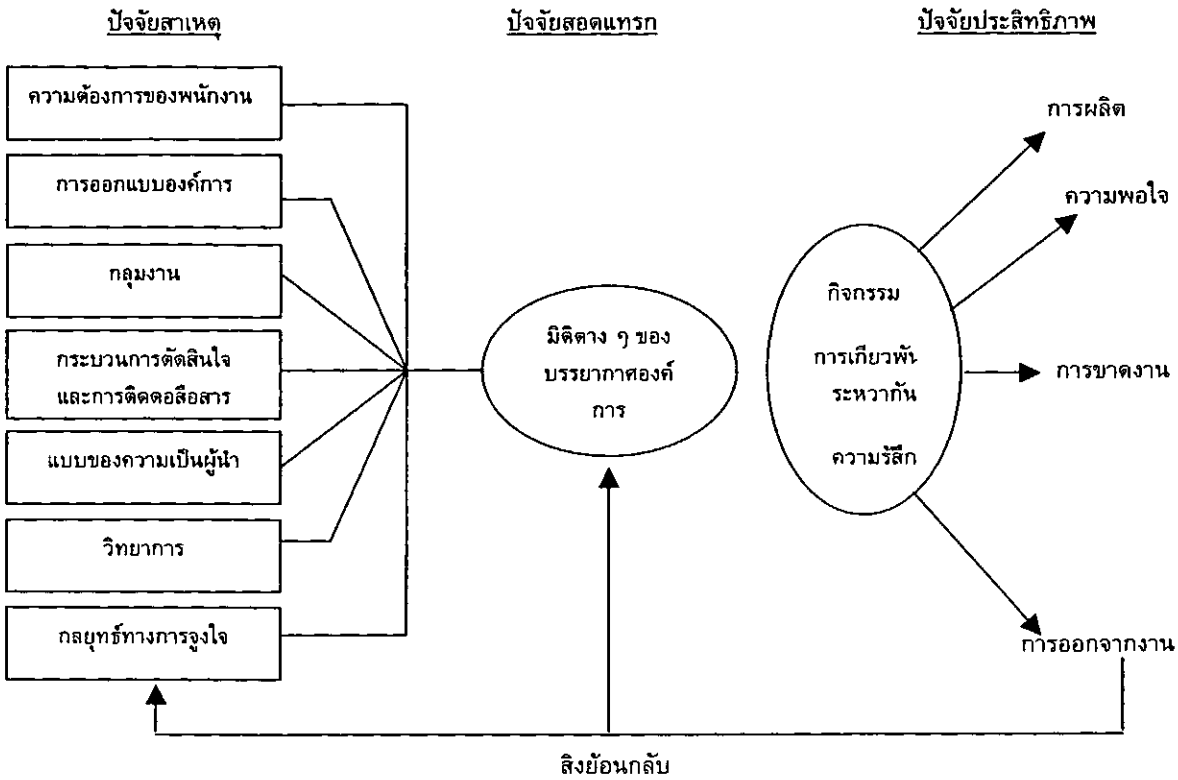
4 แบบมีสวนร่วม (Participative Group) เป็นองค์การแบบทีผู้บริหารให้ความไว้วางใจและความจริงใจต่อผู้รวมงานมากในเกือบทุก ๆ เรือง ผู้บริหารนำเอาข้อเสนอและความคิดเห็นของผู้ร่วมงานไปใช้ในการบริหารงานอย่างสร้างสรรค์ มีการจูงใจในการทำงานด้วยการให้รางวัลแก่ผู้ที่มีส่วนรวมในการทำงาน มีการสื่อสารแบบไป-กลับ ระหว่างผู้ร่วมงานและผู้บริหาร และในระหว่างผู้ร่วมงานกันเองอีกด้วย

จากแนวความคิดเกี่ยวกับรูปแบบบรรยากาศองค์การทีกล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่ารูปแบบของบรรยากาศองค์การนั้นมีอยู่หลายรูปแบบด้วยกัน โดยในทุกรูปแบบจะเป็นเรืองที่เกี่ยวกับการเน้นอำนาจ เน้นความสัมพันธ์ของคน เน้นความสำเร็จของงาน และเน้นทีความสำคัญของตัวบุคคลในองค์การเป็นส่วนใหญ

แบบจำลองของบรรยากาศองค์การ (A Model of Organizational Climate)

แนวความคิดของบรรยากาศองค์การจะส่งเสริมความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การได้ดีขึ้น เมื่อแนวความคิดของบรรยากาศขององค์การรวมเข้ากับแนวความคิดของ

การบริหารและพฤติกรรมของบุคคลภายในองค์การ ซึ่งในแบบจำลองแนวความคิดของบรรยากาศองค์การจะใช้เป็นแนวความคิดของการสอดแทรก บรรยากาศขององค์การเป็นปัจจัยที่สอดแทรกระหว่างปัจจัยทางระบบขององค์การและปัจจัยทางความมีประสิทธิภาพ ดังแสดงได้ดังรูปข้างล่างนี้



ภาพประกอบ 2 แบบจำลองเชิงผสมผสาน

จากรูปจะชี้ให้เห็นว่าระบบขององค์การที่แตกต่างกันและปัจจัยส่วนบุคคลเกี่ยวข้องระหว่างกันและก่อให้เกิดบรรยากาศขององค์การได้อย่างไร และในที่สุดนำไปสู่ปรากฏการณ์ทางพฤติกรรม เช่น กิจกรรม การเกี่ยวข้องระหว่างกัน และความรู้สึกทางจิตใจ แบบของพฤติกรรมที่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดขึ้นจะก่อให้เกิดสิ่งที่ติดตามมาที่แตกต่างกัน เช่น การผลิต ความพอใจ การขาดงาน และการเข้าออกจากงาน และความสำคัญของสิ่งย้อนกลับจะเห็นได้จากรูป สิ่งย้อนกลับจะเริ่มจากผลลัพธ์หรือสิ่งที่ติดตามมาและจะมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่เป็นต้นเหตุบรรยากาศและพฤติกรรม

จากการจำแนกองค์ประกอบและแบบของบรรยากาศ ตามแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านพบว่าบรรยากาศที่เหมาะสมจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานและความต้องการของผู้ปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งจากแนวความ

คิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์การจากหลายนักคิด ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดเรื่องมิติบรรยากาศองค์การของ Litwin & Stringer ทั้ง 9 มิติ เป็นแนวทางในการประเมินบรรยากาศองค์การของธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ซึ่งจะทำให้มีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในงาน เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะนำให้องค์การไปสู่ความเป็นเลิศ บุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานจะสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุขและทำด้วยความเต็มใจ ความพึงพอใจในงานแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การ ซึ่งสามารถเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา ความพึงพอใจมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ถ้าผู้ปฏิบัติงานขาดความพอใจในการปฏิบัติงานก็จะเกิดปัญหาต่าง ๆ ในองค์การ เช่น การขาดงาน ถ่วงงาน ไม่รับผิดชอบต่องาน การเปลี่ยนงาน เป็นต้น ความพึงพอใจในงานของพนักงาน จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญอย่างมาก

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

วอลแมน (สุระ หีบโอสถ 2540 อ้างอิงจาก Wolman 1973) ได้ให้ความหมายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายตามความต้องการหรือตามแรงจูงใจ

กู๊ด (ไฉน พุ่มมาลี 2534 อ้างอิงจาก Good 1973) ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึง คุณภาพ สภาพหรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน สอดคล้องกับมอริส (Morise 1958) ที่อธิบายความหมายความพึงพอใจว่าหมายถึง สภาพของภาวะจิตใจที่ปราศจากความเครียด ทั้งนี้เป็นเพราะธรรมชาติของมนุษย์ที่มีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน ความเครียดจะลดน้อยลง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

แอปเปิ้ล ไวท์ (ณรงค์ สุขประเสริฐ 2535 อ้างอิงจาก Applewhite 1965) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานวา คือ ความสุขความสบายที่ได้รับจากสภาพการทำงาน ความสุขจากการทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงาน การมีทัศนคติที่ดีต่องานและความพอใจกับรายได้จากองค์การ และมีความหมายคล้ายกันกับคำขวัญในการปฏิบัติงาน (Morale) โดยขวัญในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของกลุ่มส่วนความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของแตละบุคคลที่มีความรู้สึกมาจากสภาพการณ์ของการปฏิบัติงาน

วรูม (Vroom 1964) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานที่ตนปฏิบัติอยู่ คำว่าความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติต่องาน เป็นคำที่สามารถใช้แทนความหมายกันได้ เจตคติทางบวกต่องานเทียบได้กับความพึงพอใจในการทำงานและเจตคติทางลบต่องานเทียบได้กับความไม่พึงพอใจในการทำงาน

บลัมและเนย์เลอร์ (ณัฐณิชา ปานศักดิ์ 2544 อ้างอิงจาก Blum & Naylor 1968) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานว่า เป็นทัศนคติต่าง ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ค่าจ้าง การปกครองบังคับบัญชา ความมั่นคงในการประกอบอาชีพ สภาพของงาน โอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ความเหมาะสมของปริมาณงาน สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาต่อพนักงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

คอร์แมน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ 2535 อ้างอิงจาก Abraham K Koman 1977) จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1 ทฤษฎีการสนองความต้องการ (Need Fulfillment Theory) กลุ่มนี้ถือว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เกิดจากความต้องการส่วนบุคคล ที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2 ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference Group Theory) ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะของงาน ตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกของกลุ่มใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตน

มันฟอร์ด (E Munford 1972) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1 กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs school) กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg, Likert โดยมองความพึงพอใจในการทำงานว่า เกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงาน และความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2 กลุมภาวะผู้นำ (Leadership School) มองความพึงพอใจในการทำงาน จากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake และ Mouton, Fieldler

3 กลุมความพยายามต่อรางวัล (Effort-Reward Bargain School) เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจในการทำงานจากรายได้เงินเดือนและผลตอบแทนอืน กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์

4 กลุ่มอุดมการณ์การจัดการ (Management ideology School) มองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์การ ได้แก Crozier และ Gouldner

5 กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน (Work Content and Job design) ความพึงพอใจในงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทางวิสตอค

สำหรับทฤษฎีสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน มักใช้หลักการตามทฤษฎีการจูงใจที่เกี่ยวกับการทำงาน (Work motivation) ซึ่งมีทฤษฎีที่น่าสนใจและนำมาประยุกต์ใช้ดังนี้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (อรุณ รักธรรม 2538)

นักจิตวิทยาชื่อ Aoraham Maslow ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ ลำดับขั้นความต้องการ (Need Hierarchy) ของมนุษย์ โดยชี้ว่ามนุษย์ถูกกระตุ้นจากความปรารถนาที่จะสนองความต้องการเฉพาะอยาง ซึ่งความต้องการเหล่านี้มีลำดับขั้น 5 ระดับ คือ

1 ความต้องการด้านกายภาพ เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่สุด ซึ่งมนุษย์จำเป็นต้องหาทางบำบัดเพื่อความอยูรอด เช่น ความต้องการในปัจจัยสี่ (อาหาร, เครื่องนุ่งหม, ยารักษาโรค, ทีอยู่อาศัย)

2 ความต้องการความปลอดภัย เป็นความต้องการแสวงความปกป้องพิทักษ์ตนเองเพื่อให้เกิดความมันคงปลอดภัยจากบรรดาสิงแวดล้อมรอบตัว เช่น ความต้องการที่อยู่อาศัย, ความต้องการความปลอดภัยทางกายหรือทางใจ

3 ความต้องการทางสังคม หรือความต้องการให้สังคมยอมรับ เป็นความต้องการให้ผู้อื่นและสังคมยอมรับคบหาสมาคมด้วย เช่น ต้องการความรัก ความห่วงใย ความสนิทสนม มิตรภาพ ความชื่นชมจากผู้อื่น

4 ความต้องการเคารพยกย่อง ความต้องการด้านนี้เกี่ยวข้องกับความเคารพตนเอง การรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า ต้องการให้ผู้อื่นยอมรับความสามารถและให้เกียรติ เช่น ต้องการอำนาจ สถานะ ชือเสียง ตำแหน่ง

5 ความต้องการให้บรรลุตามสมรรถนะของตนเอง ความต้องการประเภทนี้จัดอยู่ในลำดับสูงสุดของความต้องการทั้งหลาย เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับ สมรรถนะของมนุษย์ คือ มนุษย์รู้ว่าตัวเองมีความสามารถทำอะไรได้ จึงปรารถนาที่จะทำการให้สำเร็จตามสมรรถนะที่ตนมีอยู่ กล่าวคือ พยายามใช้ฝีมือความสามารถของตนให้เกิดผลสูงสุด

ผู้เสนอแนวคิดนี้ถือว่า มนุษย์แต่ละคนจะต้องพยายามหาทางบำบัดความต้องการระดับต่ำสุดคือความต้องการด้านกายภาพเสียก่อน แล้วจึงแสวงหาบำบัดความต้องการระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ เมื่อมนุษย์บรรลุความต้องการระดับใดแล้ว ความต้องการระดับนั้นก็ไม่เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจอีกต่อไป เช่น ถ้าคนที่มีความปลอดภัยอยู่แล้ว ก็ไมเกิดแรงจูงใจให้กระทำการเพื่อบำบัดความต้องการข้อนี้อีก

อย่างไรก็ดี แนวคิดของ Maslow ได้ถูกท้าทายจากนักวิชาการรุ่นหลัง ทีพยายามทดสอบโดยอาศัยข้อเท็จจริงด้วยการวิจัย ปรากฏว่าคนเราอาจมีความต้องการพร้อม ๆ กันก็ได้ ถึงแม้ว่าน้ำหนักของความต้องการดังกล่าวจะมีความหมายหนักเบาต่างกันก็ตาม แต่ถึงจะมีจุดอ่อนมากมาย แตแนวคิดเรื่องลำดับความต้องการนี้ ช่วยให้เราสนใจความต้องการของแต่ละบุคคล และยอมรับว่าคนแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์ (อำนวย แสงสว่าง 2543)

แนวทางของผู้บริหารทีจะจูงใจให้พนักงานทำงานขึ้นอยู่กับเจตคติที่มีต่อพนักงาน

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) สังเกตเห็นว่าผู้บริหารมีเจตคติที่แตกต่างกัน 2 อย่าง ซึ่งนำไปสู่รูปแบบการบริหารทีแตกต่างกัน แมคเกรเกอร์เรียกว่า 2 ระบบ คือ ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X เป็นสมมติฐานที่มีการจัดการเหมือนกับพ่อแม่ทีปกครองลูก มีดังนี้

1 บุคคลโดยเฉลี่ยไม่ชอบทำงาน และจะหลบเลี่ยงการทำงาน ถ้าสามารถทำได้

2 ด้วยเหตุทีไม่ชอบทำงาน บุคคลโดยเฉลียแล้วจึงต้องถูกบังคับ มีการควบคุม มีการชี้นำหรือมีการข่มขู่ว่าจะลงโทษเพื่อเป็นการจูงใจให้บุคคลใช้ความอุตสาหะในการทำงานเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

3 บุคคลโดยเฉลียมีความชอบให้มีการชี้นำ เพื่อจะหลีกเลียงความรับผิดชอบ มีความทะเยอทะยานน้อย และต้องการความมันคงและความปลอดภัยในอาชีพ

ทฤษฎี Y ตามความจริงบุคคลบางคนชอบทำงาน สมมติฐานมีความแตกต่างกันทั้งหมดเกี่ยวกับบุคคลดังนี้

1 บุคคลโดยเฉลียชอบทำงาน เหมือนกับธรรมชาติของการเล่น หรือการพักผอน

2 บุคคลโดยเฉลียชอบธรรมชาติทำงานตามเป้าหมาย ซึ่งเขาได้ให้คำมันไว้

3 ความมั่นคงในคำมั่นของบุคคลทีมีต่อเป้าหมายย่อมขึ้นอยู่กับการสังเกตเห็นผลตอบแทนเป็นรางวัล สำหรับการทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ

4 ภายใต้เงื่อนไขที่กำหนดบุคคลโดยเฉลียจะไม่เพียงแต่จะยอมรับเท่านั้น แต่จะต้องมีการแสวงหาความรับผิดชอบด้วย

5 บุคคลมีความสามารถใช้ได้ในระดับสูงเกี่ยวกับจินตนาการ ความคิดสร้างสรรค์ และความฉลาดต่อการแก้ไขปัญหา

6 ในอุตสาหกรรม ศักยภาพทางสถิติปัญญาของบุคคลโดยเฉลี่ย บางส่วนเท่านั้นทีมีความสัมพันธ์กัน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herberg (Herberg's Two-factor Theory 1959)

Herberg ได้ศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างพลังแรงจูงใจในการทำงานสองลักษณะที่เรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory Motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

1 ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน เกิดความชอบและรักงาน ปัจจัยนี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นซึ่งมีอยู่ 5 ประการคือ

1 1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอยางยิ่ง

1 2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหนวยงาน การยอมรับอาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใด ที่ส่งให้เห็นการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ

1 3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

1 4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1 5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ จะนำไปสู่ความไม่ชอบงานขึ้น ปัจจัยค้ำจุนมีดังนี้

2 1 เงินเดือน (Salary) และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหนวยงานนั้นเป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2 2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) นอกจากหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้วยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

2 3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations Superior, Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ยินดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2 4 สถานภาพทางอาชีพ (Status) อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2 5 นโยบายและการบริหาร (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2 6 สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2 7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) หมายถึง ความรู้สึกที่ดี หรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกโยกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจงานในที่แห่งใหม่

2 8 ความมั่นคงในงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2 9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

ปัจจัยค้ำจุนไม่ใช่เป็นสิ่งที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้น เพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง ปัจจัยค้ำจุนนั้น จะมีผลกระทบต่อความไม่พึงพอใจในงานที่ทำและปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยค้ำจุนเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องานที่ทำ ถ้าไม่มีปัจจัยค้ำจุนอยู่ แต่ถ้ามีอยู่ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะมีความพอใจในงานที่ทำอยู่ ทั้งนี้ ปัจจัยค้ำจุนเป็นเพียงข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้คนไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้น หรือจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ข้อสมมติฐานสำคัญก็คือ ความพึงพอใจในงานที่ทำเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงาน จำเป็นต้องวิเคราะห์องค์ประกอบสำคัญขั้นต้นในการทำงานว่ามีปัจจัยใดบ้างที่เกี่ยวข้อง จากการศึกษารวบรวมผลงานวิจัยของนักวิจัยและนักวิชาการหลายท่าน สามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐานที่ทำให้คนเกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

ล๊อค (Locke 1976) ได้เสนอปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานทีเขาได้ทำการศึกษารวบรวมไว้ในปี ค ศ 1976 ดังนี้คือ

1 ตัวงาน (Work) งานจะเป็นองค์ประกอบอันดับแรก ที่จะทำให้คนพอใจหรือไม่พอใจหมายถึง ว่าคนนั้นชอบทำงานหรือเปล่า ถ้าชอบและมีความสนใจอยู่ด้วย ก็จะมีความพอใจในงานสูงเป็นทุนอยู่แล้ว นอกจากนี้ลักษณะงานก็มีหลายอย่างที่ท้าทาย ถ้าเกิดความสนใจในงานทำให้มีโอกาสทีจะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ งานจะต้องมีระดับความยากง่ายเหมาะสมกับคนทำด้วย ไม่ใช่ยากหรือง่ายเกินไป จำนวนงานหรือปริมาณงานควรพอดีกับความสามารถและเวลาของแต่ละบุคคลไม่ใช่ปริมาณมากเกินไปแต่ให้ทำในเวลาอันจำกัด งานนั้นจะส่งเสริมให้ผู้ทำมีโอกาสประสบความสำเร็จ ผู้ทำงานสามารถควบคุมกระบวนการและสถิติการทำงานของตนเองได้ และพัฒนาได้

2 เงินเดือนและค่าจ้าง (Payment) คาจ้างอาจเป็นเงินหรืออย่างอืนทีลูกจ้างจะสามารถนำไปใช้เป็นเครืองมือในการบำบัดความต้องการของดนได้ อัตราค่าจ้างแรงงานที่เหมาะสมยุติธรรม และเท่าเทียมกันในบรรดาคนงาน หรือลูกจ้างประเภทเดียวกันที่มีคุณสมบัติอย่างเดียวกันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ วิธีจ่ายค่าแรงเป็นอีกวิธีหนึ่งทีมีส่วนทำให้ลูกจ้างหรือคนทำงานพอใจหรือไม่พอใจ เช่น การจ่ายเป็นรายเดือน รายปักษ์ รายวัน หรือเหมาจ่ายเป็นราย ๆ เป็นต้น

3 การเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) คือ โอกาสทีลูกจ้างหรือผู้ทำงานจะได้รับการพิจารณาเลื่อนชั้นหรือเลือนตำแหน่งสูงขึ้นไป เพราะในการปฏิบัติงานทุกคนก็ตั้งความคาดหวังว่า จะต้องได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารระดับสูง เพื่อให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นไปได้ และการพิจารณาเลื่อนตำแหนงนั้นจะต้องมีเกณฑ์การพิจารณาที่ยุติธรรม และเป็นเกณฑ์ที่ทุกคนยอมรับ

4 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) การยอมรับจากผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารและเพื่อนร่วมงาน ทำให้บุคคลที่ทำงานเกิดความพึงพอใจ เช่น เมือบุคคลทำอะไรสำเร็จควรจะได้รับการยกย่องและประกาศเกียรติคุณ ให้ความเชื่อถือกับบุคคล ที่ประสบความสำเร็จ ผู้บริหารควรจะให้การสนับสนุนแกบุคคลที่ได้แสดงความสามารถและทำให้งานสำเร็จลงด้วยดี

5 ผลประโยชน์.กื้อกูล (Benefits) ผลประโยชน์หรือสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงานหรือคาดหวังไว้วาจะได้รับ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ บำเหน็จบำนาญ ค่ารักษาพยาบาลการหยุดพักประจำปี โบนัสประจำปี เป็นต้น

6 สภาพการทำงาน (Working Condition) สภาพการทำงานรวมถึง สภาพแวดล้อมโดยเฉพาะทางภายภาพ (Physical Environment) รวมถึงอุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ความชื้น แสง เสียง ตลอดจนการจัดสภาพในห้องทำงาน การทำงาน ทีตั้งขององค์การหรือโรงงาน ระยะเวลาทำงาน การหยุดพักในระหว่างทำงานเป็นต้น

7 การบังคับบัญชา (Supervision) หัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่ทำให้บุคคลที่ทำงานมีความพึงพอใจในการทำงานหรือไม่มีความพึงพอใจ หัวหน้าแบบตาง ๆ นั้นมีอิทธิพลต่อผู้ได้บังคับบัญชาไม่เหมือนกัน หัวหน้ามีทักษะในการบริหารงานมากน้อยแค่ไหน รู้หลักมนุษยสัมพันธ์เพียงไร และเมื่อมีปัญหาในการทำงานหัวหน้ามีความสามารถที่จะให้คำแนะนำได้มากน้อยเพียงไร

8 เพื่อนร่วมงาน (Co-workers) เพื่อนร่วมงานจะส่งเสริมหรือหยุดยั้งความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ถ้าหากบุคคลมีเพื่อนร่วมงานที่มีความสามารถสูง พร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือคนอื่นและมีความเป็นมิตรบุคคลนั้นจะมีความพึงพอใจในสภาพการปฏิบัติงานมากกว่าคนอื่น ในทางตรงกันข้าม ถ้าหากมีเพื่อนร่วมงานที่ด้อยความสามารถ พึ่งพาอาศัยอะไรไม่ได้และไม่เป็นมิตรเป็นสาเหตุทีทำให้บุคคลนั้นไม่มีความสุขในการปฏิบัติงานด้วย

9 องค์การและการบริหารงาน (Organization and Management) นโยบาย และการจัดการหรือการบริหารภายในองค์การ การทีองค์การมีนโยบายที่แนนอนเกี่ยวกับการจ่ายค่าแรง สวัสดิการลูกจ้างหรือเกณฑ์ในการพิจารณาความดีความชอบ เป็นส่วนหนึ่งทีทำให้ลูกจ้าง หรือผู้ที่ปฏิบัติงานนำมาคิดตัดสินใจและทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไมพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

ฮาร์เรลล์ (ญาดา พงศบริพัตร 2544 อ้างอิงจาก Harrell 1964) พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานนั้นเกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ และที่สำคัญควรพิจารณา คือ

1 องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

1 1 เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

1 2 จำนวนผู้ทีอยู่ในอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจสูง

1 3 อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ

1 4 เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานไปได้ 5-8 ปี

1 5 การศึกษามีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2 องค์ประกอบด้านเนื้อหางาน ประกอบด้วย

2 1 ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลียนแปลงอยู่เสมอก่อให้เกิดความพึงพอใจสูงกว่างานที่จำเจ

2 2 ทักษะทีต้องการ ขึ้นอยูกับองค์ประกอบอืน ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบและสิ่งอื่น ๆ

2 3 ฐานะอาชีพ

2 4 ภูมิประเทศ คนทำงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก

2 5 ขนาดขององค์การ ในองค์การขนาดเล็ก จะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

ทิฟฟิน และแมคคอมิค (จรูญ ไพลดำ 2544 อ้างอิงจาก Tiffin & McCormick 1968) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนั้น

1 สภาพการทำงาน

2 สถาบัน หรือสถานที่ทำงานและการจัดดำเนินการ

3 ค่าจ้าง

4 ชั่วโมงในการทำงาน

5 เพื่อนร่วมงาน

6 ลักษณะงาน

7 การนิเทศงาน

8 การเลื่อนตำแหน่ง

กิลฟอร์ด และเกรย์ (จรูญ ไพลดำ 2544 อ้างอิงจาก Guilford & Gray 1970) ได้เสนอองค์ประกอบที่เอื้ออำนวยต่อความพึงพอใจในการทำงานไว้ดังนี้

1 ความมั่นคง

2 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

3 เป็นงานที่สังคมยอมรับนับถือ

4 ความสนใจในลักษณะงานที่ทำ

5 สภาพการทำงาน

6 การยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชา

7 องค์การและการบริหารงาน

8 ปริมาณงาน

9 ค่าจ้าง

10 การนิเทศงาน

11 การติดต่อสื่อสาร

12 ชั่วโมงในการทำงาน

13 เป็นงานที่ไม่ยุ่งยาก

14 สิทธิและผลประโยชน์ต่าง ๆ

บาร์นาร์ด (Barnard 1972) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจซึ่งองค์การหรือผู้บริหารองค์การใช้เป็นเครื่องกระตุ้นบุคคลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานไว้ 8 ประการดังนี้

1 สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ (Material Inducements) ได้แก่ เงิน สิ่งของ หรือสภาวะทางกายที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยหรือเป็นรางวัลที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานมาแล้วเป็นอย่างดี

2 สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ (Personal No material Opportunities) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการทำงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เพราะสิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสนี้บุคลากรจะได้รับแตกต่างจากคนอื่น เช่น เกียรติภูมิ การให้สิทธิพิเศษ และการมีอำนาจ เป็นต้น

3 สภาพทางกายภาพที่พึงปรารถนา (Desirable Physical Conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอันอาจก่อให้เกิดความสุขทางกายในการทำงาน

4 ผลประโยชน์ทางอุดมคติ (Ideal Benefactions) หมายถึง สมรรถภาพขององค์การที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภูมิใจที่ได้แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวตนเองและผู้อื่นทั้งการได้แสดงความภักดีต่อองค์การ

5 ความดึงดูดทางสังคม (Associational Attractiveness) หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพอใจร่วมงานกับองค์การ

6 การปรับสภาพการทำงานให้เหมาะสมกับวิธีการของทัศนคติของบุคคล (Adaptation of conditions to habitual Methods and attitudes) หมายถึง การปรับปรุงตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร ซึ่งแต่ละคนมีความสามารถแตกต่างกัน

7 โอกาสที่จะมีส่วนรวมในการทำงาน (The Opportunity of Enlarged Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมในงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งขององค์การ มีความรู้สึกเท่าเทียมกันกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8 สภาพของการอยู่ร่วมกัน (The condition of Communion) หมายถึง ความพอใจของบุคคลในด้านสังคม หรือความมั่นคงในทางสังคม ซึ่งจะทำให้คนรู้สึกมีหลักประกัน และมีความมั่นคงในการทำงาน

แนวความคิดพฤติกรรมการทำงาน

การทำงานเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นสำหรับมนุษย์ เพราะการทำงานสามารถตอบสนองต่อความต้องการของมนุษย์ได้ทั้งด้านความจาเป็นพื้นฐานในการดำรงชีวิต และยังสนองตอบตอความต้องการทางด้าน จิตใจ ซึ่งจะทำให้บุคคลได้รู้จักคุณคาในตนเอง เกิดความภาคภูมิ

ใจ นอกจากนี้การทำงานยังเป็นสิ่งบ่งบอกถึงการยอมรับของคนในสังคม (พรพรรณ อุ่นจันทร์ 2543)

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน

รุ่งทิพย์ เสลานอก (2543) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการไว้ว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการบริการ เป็นเรื่องความสัมพันธ์ระหวางพนักงานกับลูกค้า โดยพิจารณาถึงพฤติกรรมในการแสดงออกในด้านการบริการ จะมีความคุ้นเคยหรือไม่คุ้นเคยกันเป็นส่วนตัวก็ตาม

อัลบาเนส (กาญจนา เหมะธร 2542 อ้างอิงจาก Albanese 1981 Managing) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานว่า คือ พฤติกรรมและการกระทำของคนงานที่จะส่งผลต่อความสำเร็จต่องานของเขาโดยตรงและพฤติกรรมนั้นยังรวมไปถึงการแสดงออกของคนงานทีมีต่อสิ่งแวดล้อมในสังคมที่เขาปฏิบัติงานอยู่ เช่น ความสัมพันธ์กับเพื่อนรวมงาน การเข้าร่วมการฝึกอบรม

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข 2544 อ้างอิงจาก Baruch 1968 New ways in discipline) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานไว้ว่า สิ่งที่บุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้ตรงกันไม่ว่าการแสดงออกหรือการตอบสนองนั้นจะเกิดขึ้นภายในหรือภายนอกร่างกายก็ตาม

จากความหมายข้างต้นพอจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง ลักษณะการกระทำทีบุคคลแสดงออกเพื่อตอบโต้สิ่งใดสิงหนึ่งในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสังเกตวัดได้

แนวคิดและประเภทของพฤติกรรมการทำงาน

บรูส (อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข 2544 อ้างอิงจาก Baruch 1968 New ways in discipline) แนวคิดเกี่ยวกับการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลในองค์การนั้น ได้มีนักวิชาการเสนอแนวคิดว่า การปฏิบัติงานของบุคคลขึ้นอยู่กับสิ่งสำคัญ 2 ประการ คือ แรงจูงใจ (Motivation) และความสามารถ (Ability) เป็นตัวกำหนดที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงาน แรงจูงใจของบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการของบุคคลและความต้อง
การเป็นผลของสภาพทางกาย (Physical Conditions) ได้แก่ บุคลิกภาพ ทัศนคติและสภาพของสังคมที่บุคคลอาศัยอยู่ (Social Condition) ได้แก่ บรรยากาศในการทำงาน การได้รับการสนับสนุนทางสังคม ส่วนความสามารถของบุคคลเป็นผลมาจากความสามารถทางสมอง การศึกษา ประสบการณ์และการฝึกอบรม นอกจากนี้ยังสามารถศึกษาพฤติกรรมการทำงานจากผล

การปฏิบัติงานทั้งในแง่ปริมาณและคุณภาพรวมทั้งข้อมูลส่วนบุคคล เช่น การขาดงาน การมาทำงานช้า การลาและการเกิดอุบัติเหตุ เป็นต้น

สเตียร์ (พรพรรณ อุ่นจันทร์ 2543 อ้างอิงจาก Steers 1977 Motivation and work behavior) ให้ความเห็นว่า ตัวแปรที่มีผลโดยตรงต่อความสำเร็จขององค์การ คือ พฤติกรรมการทำงานของคนในองค์การ และนอกจากนี้ แคดและแคน (พรพรรณ อุ่นจันทร์ 2543 อ้างอิงจาก Katz & Kahn 1966 The Social Psychology of Organizations) เสนอว่า มีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ เพื่อทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ

ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษาบุคคลซึ่งมีคุณค่าเหล่านี้ไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้พนักงานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็มความสามารถด้วยความเต็มใจและปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตนตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณนาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไปเกี่ยวข้องกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุดสำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงาน ที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในทางริเริ่มสร้างสรรค์

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) กล่าวถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคคลไว้ดังนี้

ความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมมีผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน การสรรหาคัดเลือกบรรจุบุคคลเข้าทำงานในหน้าที่ที่แตกต่างกันสอดคล้องกับความสามารถของบุคคลความสนใจความถนัดของบุคคลนั้นนับว่ามีความสำคัญ นอกจากนี้คนเราก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่แตกต่างกันด้วย บางคนทำเพื่อต้องการรายได้ บางคนต้องการความมั่นคง เกียรติยศชื่อเสียง บางคนทำเพื่อไม่ให้มีเวลาว่างมากเกินไป จุดมุงหมายที่แตกต่างกันนั้นทำให้บุคคลเลือกงาน

ความตั้งใจในการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ในงานชนิดเดียวกันบุคคลมีความรู้ระดับเดียวกัน มีเชาวน์ปัญญาพอ ๆ กัน ก็ยังมีความสามารถในการทำงานต่างกันด้วยผลงานก็ย่อมออกมาแตกต่าง กัน ฉะนั้นจึงควรได้พิจารณาถึงสาเหตุและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานบุคคล ดังนี้

1 ปัจจัยที่บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคล ได้แก่

1 1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคล

1 2 ลักษณะทางบุคลิกภาพเป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้นทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกต่างกันไป

1 3 ลักษณะทางกายภาพเป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนทีหน้าตาสวยงาม

1 4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1 5 อายุ เพศ และวัยตาง ๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กยอมไม่เหมาะแกการทำงานทีจำเจและต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานทีแตกต่างกันบ้าง

1 6 การศึกษา มีส่วนในการคัดเลือกงานทีแตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้น ๆ มิฉะนั้นก็ไม่อาจจะกระทำได้

1 7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้งานมาก่อนยอมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอยางจึงระบุจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะรับทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอย่างมาก

2 ปัจจัยที่สภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ภายนอกทีมีผลต่อการแสดงออก เชน

2 1 งานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ มีคนจำนวนมากทีถูกจูงใจในการปฏิบัติงานจากงานที่มีลักษณะท้าทายความสามารถ ความน่าเบือหน่ายของงานทำให้เกิดการเก็บกดแรงจูงใจให้ปฏิบัติงาน ในการจะจูงใจให้คนปฏิบัติงานให้เต็มความสามารถของเขา ผู้บริหารควรทำให้งานที่จะให้เขาทำมีลักษณะทีท้าทายความสามารถให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

2 2 การมีส่วนร่วมในการวางแผน โดยทั่วไปคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะถูกสร้างให้มีแรงจูงใจสูง ถ้าหากว่าพวกเขาถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนงานและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของตัวพวกของเขาเอง คนยิ่งอยู่ในระดับสูงมากเท่าใดภายในองค์การใดองค์การหนึ่ง การให้มีส่วนรวมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นเท่านั้นด้วย แต่อย่างไรก็ตาม มีบางคนที่ชอบเป็นผู้ตาม ซึงบุคคลในกลุ่มหลังนี้ การกำหนดแผนให้ และแยกแยะรายละเอียดของการปฏิบัติงานจะเป็นแค่แรงจูงใจให้เขาอยากทำงานเท่านั้น

2 3 การให้การยกย่องและสถานภาพ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องชมเชยและการปรับปรุงสถานภาพให้ดีขึ้น มีอยู่ในบุคคลทุกคน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะอะไร และมีองค์ประกอบอื่น ๆ เป็นอย่างไรคนเราทุกคนดูเหมือนว่าจะต้องการได้การยอมรับจากเพื่อนพ้อง และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน

2 4 การให้ความรับผิดชอบมากขึ้นและการให้อำนาจบารมีมากขึ้น ไม่ใช่ว่าคนทุกคนหวังการที่จะมีความรับผิดชอบและอำนาจบารมีเพิ่มมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามก็มีคนจำนวนมากที่ทำงานภายในองค์การใดองค์การหนึ่งที่ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเนื่องจากมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิงเหล่านี้จากการทำงาน

2 5 ความมั่นคงและความปลอดภัย ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ก็คือความปรารถนาที่จะหลุดพ้นจากความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่มีงานทำ การสูญเสียตำแหน่งงาน การถูกลดตำแหน่ง และการสูญเสียรายได้ ซึ่งเป็นสิงที่มีอยู่และแฝงอยู่ภายในจิตใจของทุกคน ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัย จะเป็นสิ่งที่สำคัญกว่าสิ่งอื่นใดทั้งหมด ซึ่งบุคคลประเภทนี้จะมีความอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการที่จะมีงานทำ หรือเพียงเพื่อกลัวว่าจะเสียโอกาสที่จะได้เงินตอบแทน คือ บำเหน็จบำนาญตอนออกจากงานนั้นเอง

2 6 ความเป็นอิสระในการทำงาน คนเราทุกคนก็มีความปรารถนาที่จะมีอิสระในการกระทำบางสิ่งบางอย่างด้วยตัวของเขาเองอยู่ทุกคน แม้กระทั่งในตัวของเด็กเราก็มักจะได้ยินพูดเสมอวา "ปล่อยให้ผมทำตามที่ผมอยากจะทำบ้างเถิด" ความต้องการที่จะเป็นนายของตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในคนบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรจะทำงานอยางไร จะเป็นการทำให้แรงจูงใจตำลงและทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ ซึ่งเราจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันจะมีวิธีการแก้ความไมพอใจ ซึ่งเกิดเนื่องจากการแจกแจงรายละเอียดและการอธิบายสิงต้องการในแผน ซึ่งวิธีการนี้เราเรียกว่า Job Enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบของงาน ทำให้งานนั้นมีความน่าสนใจมากขึ้น ท้าทายความสามารถมากขึ้น และมีความหมายตอผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนันเอง

2 7 โอกาสในด้านความเจริญเติบโตทางด้านสวนตัว (Opportunity for Personal Growth) คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีการเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะ ความสามารถทางด้านวิชาชีพ และประสบการณ์ เครื่องมือของการจูงใจที่ดีคือ การให้คำมั่นสัญญา และดำเนินงานตามสัญญานั้น ๆ ในเรืองโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีการเจริญเติบโต มีทักษะ อันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง

2 8 โอกาสในการก้าวหน้า (Opportunity for Advancement) สิ่งนี้คล้ายคลึงกันมากกับการใช้วิธีการให้โอกาสมีการเจริญเติบโตเป็นการจูงใจ แม้วาไม่ใช่ทุกคนจะต้องการที่จะ

ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้ไปสู่ระดับทีสูงกว่าในองค์การ แต่ก็มีคนส่วนมากที่มีความต้องการโอกาสก้าวหน้า

2 9 เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน จากการวิจัยของ Herzberg ได้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่สำหรับบางคนเงินเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลจูงใจสูงมาก เงินเดือนที่บุคคลได้รับมีความสำคัญเพราะนับเป็นสัญลักษณ์ทางสถานภาพอย่างหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นสิ่งพิสูจน์ว่าอีกคนหนึ่งนั้นเหนือกว่า

2 10 สภาพของการทำงานที่ดี (Good Working Condition) สภาพของการทำงาน ซึ่งรวมองค์ประกอบทั้งทางด้านกายภาพและทางด้านจิตใจของสภาพแวดล้อมในงาน จะมีความสำคัญแตกต่างกันไปในด้านการเป็นแรงจูงใจ

ความรู้เกี่ยวกับธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

ประวัติความเป็นมา

ธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เกิดจากการควบรวมกิจการของธนาคาร สหธนาคาร จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุน 13 บริษัท ได้แก่ บริษัทเงินทุน นวธนกิจ จำกัด (มหาชน), บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ ร่วมเสริมกิจ จำกัด (มหาชน), บริษัทเงินทุน มหาทุน จำกัด, บริษัทเงินทุน บางกอกเอเซียน จำกัด, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ เคสิท จำกัด (มหาชน), บริษัทเงินทุน เอราวัณทรัสต์ จำกัด, บริษัทเงินทุน เศรษฐการ จำกัด, บริษัทเงินทุน ธน่สยาม จำกัด (มหาชน), บริษัทเงินทุน เฟิสท์ ซิตี้อินเวสเม้นท์ จำกัด (มหาชน), บริษัทเงินทุน วชิระธนทุน จำกัด, บริษัท เงินทุนหลักทรัพย์ ไทยซัมมิท จำกัด, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ไอเอสซีที ไฟแนนซ์ จำกัด (มหาชน) และบริษัทเงินทุน หลักทรัพย์ กรุงไทยธนกิจ จำกัด (มหาชน) (ปัจจุบันชื่อ บริษัทเงินทุน กรุงไทยธนกิจ จำกัด (มหาชน))

จากการควบรวมกิจการระหว่าง 14 สถาบันการเงินดังกล่าว เกิดเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งใหม่ และได้จดทะเบียนเปลียนแปลงชือจากธนาคาร สหธนาคาร เป็น ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ชื่อภาษาอังกฤษ BANKTHAI PUBLIC COMPANY LIMITED เมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2541 มีกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงิน เป็นผู้ถือหุ้นหลัก และมีผลการดำเนินงานทีก้าวหน้ามาเป็นลำดับ ปัจจุบันธนาคารมีทุนจดทะเบียนทั้งสิ้น 52,002 5 ล้านบาท สินทรัพย์รวม 271,103 ล้านบาท มีสาขาทั่วประเทศ 86 สาขา ผลประกอบการ งวดสิ้นปี 2545 มีกำไรสุทธิ 1,906 ล้านบาท โดยมีกำไรสุทธิติดต่อกันแล้วรวม 7 ไตรมาส เงินกองทุนตอสินทรัพย์เสี่ยง 20 93% สูงทีสุดในระบบธนาคารพาณิชย์ไทย ।3 แหง และมีสินเชือที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ เพียง 6 15%

ด้วยเจตนารมณ์ที่จะเป็นธนาคารของคนไทย เพื่อคนไทย ในเดือนกันยายน 2545 ที่ผ่านมา ธนาคารได้ดำเนินการแปรรูป ในโครงการ "ไทยธนาคารคืนสู่ประชาชน" เพื่อให้คนไทยได้เป็นเจ้าของ และร่วมกันสรรสร้างให้ไทยธนาคารเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีคุณภาพ เสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบเศรษฐกิจของประเทศอย่างแท้จริง

เป้าหมายการดำเนินธุรกิจ

จากวิสัยทัศน์ของไทยธนาคาร คือ การมุ่งมั่นเป็นหนึ่งในกลุ่มสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศที่โดดเด่นด้วยการบริหารจัดการที่ทันสมัย บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและความเป็นเลิศในการบริการ พร้อมที่จะแข่งขันในการบริการการเงินและการธนาคารในยุคโลกาภิวัฒน์ ทั้งนี้ธนาคารเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1 ธุรกิจธนาคารพาณิชย์และผลิตภัณฑ์ของตลาดทุน (Commercial Banking and Capital Market products)

2 ธุรกิจหลักทรัพย์ (Securities Business)

3 การประกันภัย (Non-life Insurance)

4 ที่ปรึกษาทางธุรกิจ (Consulting Service)

5 การจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund Management)

เพื่อตอบสนองนโยบายของรัฐ ในการให้การสนับสนุนสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการที่ได้รับผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจ โดยเน้นภาคอุตสาหกรรม การส่งออก และการบริการที่มีศักยภาพดี ตลอดจนอุตสาหกรรมบางประเภทที่ยังคงมีแนวโน้มดี เช่น สินค้าประเภทอุปโภคบริโภคซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีพและตลาดต่างประเทศยังมีความต้องการอยู่มาก ธนาคารมุ่งขยายฐานสินเชื่อโดยคำนึงถึงอัตราดอกเบี้ยและผลตอบแทนที่สามารถแข่งขันได้ในตลาดเงินและตลาดทุน การกระจายกลุ่มธุรกิจเป้าหมายในการขยายสินเชื่อที่หลากหลาย และสอดคล้องกับการเติบโตของเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ พร้อมทั้งสนับสนุนธุรกิจ SMEs เพื่อลดความเสี่ยงในด้านการดำเนินธุรกิจและมุ่งบริหารสินเชื่ออย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับการบริหารสินเชื่อใหม่ควบคู่กับการบริหารหนี้ด้อยคุณภาพด้วย

ธนาคารมุ่งเน้นการให้บริการ Trade Finance เพื่อสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างครบวงจร นอกจากนี้ยังมีเป้าหมายในการปล่อยกู้ร่วมกับสถาบันการเงินอื่น ๆ (Syndicated Loan) ในโครงการเงินกู้ขนาดใหญ่ และสนับสนุนธุรกิจอื่น ๆ ของธนาคาร อาทิ เช่น ธุรกิจที่ปรึกษาทางการเงิน และการบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เป็นต้น อีกทั้งยังมุ่งให้การสนับสนุนธุรกิจของบริษัทในเครือ เช่น ธุรกิจประกันภัย และธุรกิจหลักทรัพย์อีกด้วย

ภาพรวมการประกอบธุรกิจ

ธนาคารดำเนินธุรกิจการธนาคารพาณิชย์และกิจการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยได้รับอนุญาตจากหน่วยงานทางการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่ลูกค้าขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งนอกจากธุรกิจการให้สินเชื่อแล้ว ธนาคารยังให้ความสำคัญกับผลิตภัณฑ์ที่เพิ่มคุณค่าให้แก่ลูกค้า (Value-added product) โดยเฉพาะธุรกิจที่ก่อให้เกิดรายได้ค่าธรรมเนียมและบริการ เช่น การบริการให้คำปรึกษาทางด้านการเงิน และการค้าผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ธนาคารมีการให้บริการที่หลากหลายซึ่งนับรวมอยู่ในกลุ่มสายงานบริการด้านการธนาคารพาณิชย์เพียงสายงานเดียว ดังนี้

1 ธุรกิจการธนาคารพาณิชย์ ได้รับใบอนุญาตจากธนาคารแห่งประเทศไทยให้บริการด้านการธนาคารพาณิชย์ทุกประเภท ได้แก่ บริการรับฝากเงิน บริหารให้กู้ยืมเงิน บริการรับซื้อลด บริการรับของ บริการอาวัล บริการค้ำประกัน บริการซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การออก Letter of Credit บริการธนาคารทางโทรศัพท์ (Tele-banking) บริการบัตรเงินด่วน (ATM) เป็นต้น

2 กิจการวิเทศธนกิจ (Bangkok International Banking Facilities (BIBF)) ได้รับใบอนุญาตจากกระทรวงการคลังให้ประกอบกิจการวิเทศธนกิจ

3 กิจการที่ปรึกษาทางการเงิน ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ในการให้บริการการเป็นที่ปรึกษาทางการเงินประเภทหนึ่ง

4 ธุรกิจด้านหลักทรัพย์และอื่น ๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกิจหลักทรัพย์ได้แก่

4.1 การจัดการกองทุนส่วนบุคคล ได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์โดยผ่านความเห็นชอบจากธนาคารแห่งประเทศไทยและกระทรวงการคลังให้ประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการจัดการกองทุนส่วนบุคคล และการจัดการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ

4.2 การเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์ ได้รับอนุญาตจากคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ ให้ธนาคารบริการเป็นนายทะเบียนหลักทรัพย์

4.3 การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายหรือรับซื้อคืนหน่วยลงทุนของกองทุนรวม ได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานคณะกรรมกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์

4.4 การประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ประเภทการค้าหลักทรัพย์ และการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์อันเป็นตราสารแห่งหนี้ ได้รับอนุญาตจากกระทรวงการคลัง

นอกจากนี้ ธนาคารได้ลงทุนในบริษัทอื่น ๆ รวมทั้งที่ได้รับโอนมาจาก 14 สถาบันการเงินตามโครงการควบรวมกิจการโดยได้ลงทุนในสัดส่วนต่าง ๆ ตามความเหมาะสม ทำให้ธนาคารมีบริษัทย่อย บริษัทร่วม และบริษัทที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะความสัมพันธ์โดยธนาคาร

เป็นผู้ถือหุ้นและ/หรือผู้บริหารของธนาคารเข้าเป็นกรรมการในบริษัทนั้น ๆซึ่งมีโครงสร้างแบงตามกลุ่มธุรกิจได้ 5 กลุ่ม ดังนี้

1 กลุ่มธุรกิจการเงิน ได้แก่ บริษัทที่ทำธุรกิจเงินทุน และธุรกิจหลักทรัพย์

2 กลุ่มธุรกิจลิสซิ่ง

3 กลุ่มธุรกิจที่ปรึกษาทางธุรกิจ

4 กลุ่มธุรกิจประกันภัย

5 กลุ่มธุรกิจการพาณิชย์และอื่น ๆ

ทั้งนี้ ในภาพรวมของกลุ่มบริษัทที่ธนาคารเข้าร่วมทุน เป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจที่ส่งเสริมธุรกิจของธนาคารไม่โดยทางตรงก็ทางอ้อม แต่เนื่องจากโดยส่วนใหญ่เป็นเงินทุนที่ธนาคารรับโอนมาจากการควบรวมกิจการ จึงทำให้การลงทุนกระจายตัวมากเกินไปทำให้ธนาคารไม่ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนเท่าที่ควร ธนาคารมีนโยบายที่จะคงกิจการที่มีความแข็งแกร่ง มั่นคงและสามารถพัฒนาต่อไปได้ในอนาคต และจะลดสัดส่วนการลงทุนในธุรกิจที่ไม่มีความสำคัญลง รวมทั้งลดบทบาทการลงทุนให้เหลือแต่ในบริษัทที่มีประสิทธิภาพในการสร้างผลตอบแทนให้แก่ธนาคารได้เทานั้น

การประกอบธุรกิจของแต่ละสายผลิตภัณฑ์

ธนาคารประกอบธุรกิจด้านการธนาคารพาณิชย์ ซึ่งจะมีการให้บริการที่หลากหลาย การให้บริการหลักได้แก่ การรับฝากเงิน การให้กู้ยืม นอกจากนั้นเป็นธุรกิจอื่น ๆ เสริมขึ้นจากธุรกิจหลัก ได้แก่ ธุรกิจเกี่ยวกับเงินตราต่างประเทศ กิจการวิเทศธนกิจ การบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ และกิจการที่ปรึกษาทางการเงิน แต่นับรวมอยู่ในกลุ่มสายงานการบริการด้านธนาคารพาณิชย์สายงานเดียว มีรายละเอียดดังนี้

การให้บริการของธนาคารแบ่งออกเป็น 5 หมวดบริการ คือ

1 บริการด้านที่ปรึกษาทางการเงินและค้าผลิตภัณฑ์การเงิน อันได้แก่ ธุรกรรม Sale Leaseback การเป็นทีปรึกษาในการรวบรวมและครอบงำกิจการ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการระดมทุนในการเสนอขายตราสารหนี้ การเป็นที่ปรึกษาทางการเงินในการนำบริษัทเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ การซื้อขายเงินตราต่างประเทศ การซื้อขายตราสารหนี้ และการบริหารความเสียงทางการเงิน

2 บริการด้านสินเชื่อในประเทศ อันได้แก่ เงินเบิกเกินบัญชี เงินให้กู้ ซื้อลดตั๋วเงิน เลตเตอร์ออฟเครดิตในประเทศ อาวัลตั๋วสัญญาใช้เงิน การรับรองตั๋วแลกเงิน ขายช่วงตั๋วสัญญาใช้เงินกับธนาคารแหงประเทศไทย วงเงินออกหนังสือค้ำประกัน

6 บริการด้านต่างประเทศ อันได้แก รับฝากเงินตราต่างประเทศ สัญญาทรัสต์รีซีท แพ็คกิ้งเครดิต เปิดและแก้ไข Letter of Credit หนังสือค้ำประกันเพื่อการออกสิน

ค้า โอนเงินต่างประเทศขาเข้า โอนเงินต่างประเทศขาออก ขายเช็คเดินทางต่างประเทศ และอื่น ๆ

7 บริการด้านเงินฝากในประเทศ อันได้แก่ เงินฝากกระแสรายวัน เงินฝากประจำ เงินฝากปลอดภาษี เงินฝากออมทรัพย์ เงินฝากออมทรัพย์ธุรกิจ และใบรับเงินฝากประจำ

8 บริการทั่วไป อันได้แก่ บัตรไทยธนาคาร ATM ไทยธนาคารโฟนแบงค์กิ้ง การโอนเงินทางโทรศัพท์ การโอนเงินเพื่อบุคคลที่สามผ่านระบบ BAHTNET บริการหักบัญชีเงินฝากเพื่อชำระค่าสาธารณูปโภคสินค้า-บริการ/อื่น ๆ ด้วยระบบ ATS รับชำระค่าสินค้า-บริการ/อืน ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร การบริหารกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การเป็นตัวแทนสนับสนุนการขายและรับซื้อคืนหน่วยลงทุน กองทุนเปิด และอื่น ๆ

ปัจจุบันธนาคารมีเครือข่ายในการให้บริการเฉพาะในประเทศไทยเท่านั้น ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 ธนาคารมีพนักงาน (ไม่รวมลูกจ้าง) ทั้งสิ้น 2,259 คน มีสำนัก/สาขาทั่วประเทศทั้งสิ้น 86 แห่ง เป็นสำนัก 17 แห่ง สาขาเต็มรูปแบบ 54 แห่ง และสาขาย่อย 14 แห่ง ซึ่งทุกแห่งมีการให้บริการด้านรับแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ นอกจากนี้ธนาคารมีสำนักงานแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศทั้งสิ้น 11 แห่ง (ทั้งที่ตั้งในสำนักงานสาขาและนอกสาขา) มีเครื่องรับฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ (ATM) จำนวน 86 เครื่อง

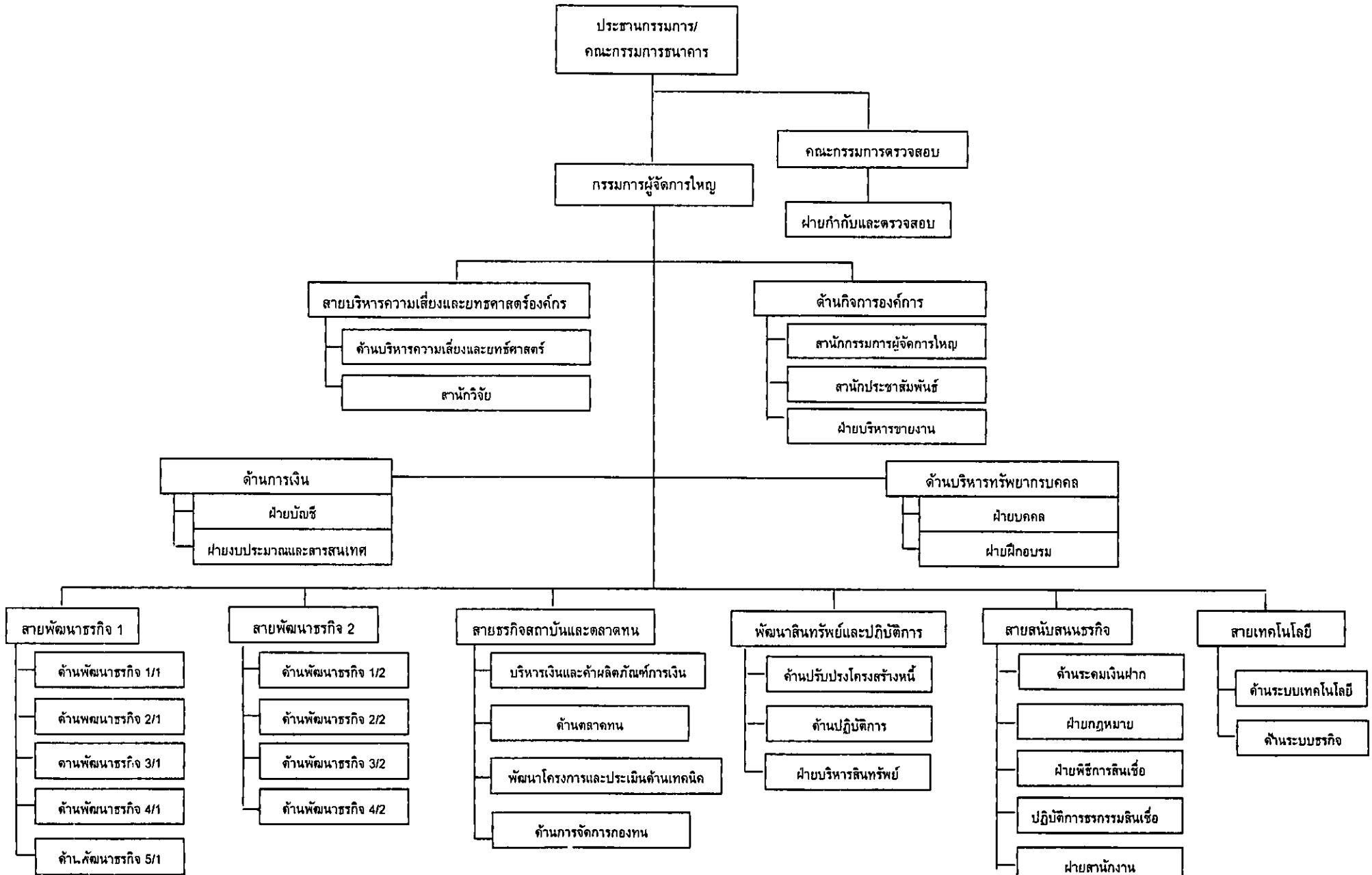
โครงสร้างองค์กรและการพัฒนาบุคลากร

ธนาคารมีโครงสร้างการจัดการองค์กรและสภาพแวดล้อม ที่เอื้อให้สามารถปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีนโยบาย ระเบียบ คู่มือการปฏิบัติงานเป็นลายลักษณ์อักษร โดยธนาคารได้ดำเนินการปรับปรุงจัดทำระเบียบงานให้ธุรกรรมด้านต่าง ๆ ของธนาคารให้ทันสมัยอยู่เสมอ ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2546 ธนาคารมีจำนวนพนักงาน (ไม่รวมลูกจ้าง) 2,259 คน โดยในปี 2546 มีพนักงานใหม่จำนวน 229 คน ซึ่งในการคัดเลือกบุคลากรบรรจุในตำแหน่งต่าง ๆ ธนาคารคำนึงถึงความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และความสามารถที่พึงมีในตำแหน่งงาน ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่ธนาคารกำหนดไว้เป็นสำคัญ ธนาคารได้มีการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ผังโครงสร้างองค์การ

การแบ่งสายงานการดำเนินการภายในธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สามารถแสดงได้ตามผังโครงสร้างองค์การต่อไปนี้

ผังโครงสร้างองค์กร ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)



ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer 1968) ได้ศึกษาบรรยากาศองค์การของหญิงที่มีหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการลูกค้าในแผนกบริการขององค์การเพื่อสาธารณประโยชน์ จำนวน 19 คน โดยใช้แบบสอบถามบรรยากาศองค์การ Improved Organizational Climate Questionnaire (IOCQ) ของ Litwin และ Stringer พบว่า บรรยากาศองค์การซึ่งรับรู้โดยหญิงบริการเหล่านี้มีดังนี้

- มิติโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับสูงมากและมีสภาพการณ์ของการบีบบังคับในองค์การ
- มิติความรับผิดชอบและมิติความเสี่ยงภัยอยู่ในระดับต่ำมาก แต่มิติมาตรฐานการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง
- มิติการสนับสนุนและมิติความขัดแย้งอยู่ในระดับต่ำ
- มิติความอบอุ่นและมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอยู่ในระดับต่ำ

นอกจากนี้ ผลจากการวิจัยได้แสดงให้ทราบว่า บรรยากาศในการทำงานตามการรับรู้ของหญิงบริการเหล่านี้ เป็นบรรยากาศที่เยือกเย็นและไม่เป็นมิตร เพราะไม่เปิดโอกาสให้มีการพัฒนากลุ่มทำงานและความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน

ลิทวิน และสตริงเจอร์ (Litwin & Stringer 1968) ได้ทำการทดลองให้นักศึกษาจำนวน 45 คน เข้าไปทำงานในบริษัทที่ทำธุรกิจเกี่ยวกับเรดาร์ 3 แห่ง โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่แตกต่างกัน ทั้งสองคน พบว่า บรรยากาศแบบเผด็จการ (Authoritarian Climate) ก่อให้เกิดความพอใจในการงานต่ำสุด ส่วนบรรยากาศแบบเป็นมิตร (Democratic – Friendly Climate) ก่อให้เกิดความพอใจในงานของพนักงานสูงสุด

ดักกลาส (Douglas 1979) ได้ทำการวิจัยเรื่องการวัดบรรยากาศองค์การเพื่อการริเริ่มสร้างสรรค์ โดยออกแบบสอบถามที่ชื่อว่า The Litwin and Stringer's IOCQ เพื่อวัดการรับรู้บรรยากาศองค์การ 9 มิติ ของผู้นำศาสนาจำนวน 525 คน ของโบสถ์ Seventh Day Adventist ในประเทศแคนาดา แล้วนำผลไปจุดเป็นเส้นภาพ เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกันของมิติของบรรยากาศองค์การ 9 มิติ และได้ผลสรุปการวิจัย ดังนี้

1 บรรยากาศองค์การในมิติโครงสร้างองค์การ มิติรางวัล มิติความอบอุ่น มิติการสนับสนุน มิติมาตรฐานการปฏิบัติงาน และมิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีลักษณะเป็นบวก

2 บรรยากาศองค์การในมิติความรับผิดชอบ มิติความเสี่ยงภัยและมิติความขัดแย้งมีลักษณะเป็นลบ

จากการวิจัยดังกล่าว ผู้วิจัยได้แสดงความเห็นว่า ผู้มีหน้าที่บริหารและจัดการโบสถ์ควรศึกษาเทคนิคหรือวิธีการต่าง ๆ ที่จะก่อให้เกิดบรรยากาศองค์การในแนวทางที่สร้างสรรค์มากขึ้น

ออร์แพน (Orpen 1994) ได้ศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ ที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานโดยทำการศึกษากับพนักงาน จำนวน 119 คน ในธุรกิจด้านการให้บริการทางการเงิน จากการศึกษาพบว่า ระดับตำแหน่งงานของคนในองค์การมีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การแตกต่างกัน โดยผู้ที่มีตำแหน่งสูงกว่ามีการรับรู้บรรยากาศองค์การดีกว่า และมีความพึงพอใจและทัศนคติต่องานเป็นไปในทางบวก

บราวน์ และเลห์ (Brown & Leigh 1996) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในงาน การใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดบรรยากาศองค์การ จากการรับรู้บรรยากาศองค์การทางด้านจิตวิทยา ซึ่งพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในงานการใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน

เจนนารา สิทธิเหรียญชัย (2541) ได้ศึกษาวิจัยบรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงาน ของอาจารย์พยาบาลวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุขพบว่า บรรยากาศองค์การของวิทยาลัยพยาบาล ตามการรับรู้ของอาจารย์พยาบาลทั้งโดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง มีความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความผูกพันในงานโดยรวม พบวา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันในงานของอาจารย์พยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และถ้าศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านโครงสร้างขององค์การ ด้านความรับผิดชอบของบุคคล ด้านความอบอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านการให้รางวัล ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความสัมพันธ์ปานกลางกับความผูกพันในงาน ส่วนด้านความขัดแย้งและความเสี่ยงในงาน มีความสัมพันธ์น้อยกับความผูกพันในงาน

สุนทรี ดรีอำนรรค (2541) ทำการวิจัยเรื่อง บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลตำรวจเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้บรรยากาศองค์การของข้าราชการโรงพยาบาลตำรวจ ผลการวิจัยพบว่าระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และตัวแปรที่มีผลต่อระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ คือ อายุ ระดับชั้นยศ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับเงินเดือน และแผนกที่ปฏิบัติงาน

ลัดดา สัจพันโรจน์ (2545 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรืองบรรยากาศองค์การและความผูกพันตอองค์การของพนักงานบริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก และยังพบอีกว่าบรรยากาศองค์การและความผูกพันต่องค์การมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

อภิชาติ สร้อยระย้า (2542 บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ ของข้าราชการครูสาขาช่างอุตสาหกรรม สังกัดกรมอาชีวศึกษา เขตภาคกลาง ผลการศึกษาปรากฏว่า

1 ครูช่างอุตสาหกรรมสังกัดกรมอาชีวศึกษาเขตภาคกลาง มีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อศึกษาเป็นรายด้าน พบว่า ครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับมาก เฉพาะด้านความมั่นคงในอาชีพ ด้านลักษณะงาน และด้านความรับผิดชอบ ส่วนด้านอื่น ๆ ที่เหลือครูช่างอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2 ครูช่างอุตสาหกรรมกลุ่มที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ครูที่มีอายุน้อยกว่า

3 ครูช่างอุตสาหกรรมที่แต่งงานมีครอบครัว จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ครูทีมีสถานภาพโสด

4 ครูช่างอุตสาหกรรมที่มีระยะเวลาในการรับราชการมากกว่า 10 ปีขึ้นไป จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า กลุมทีมีระยะเวลาในการรับราชการน้อยกว่า

5 ครูช่างอุตสาหกรรมทีตำแหน่งบริหารระดับสูง จะมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการสูงกว่า ผู้บริหารระดับต้น และครูผู้สอน

6 ครูช่างอุตสาหกรรมที่ประเภทสถานศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการไม่แตกต่างกัน

7 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อระบบราชการและความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติต่อระบบราชการและความพึงพอใจในการประกอบอาชีพรับราชการ มีความสัมพันธ์กับทางบวกในระดับต่ำ แต่มีนัยสำคัญทีระดับ 01

วัลลี จันทเรนทร์ (2543 บทคัดยอ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรของสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจต่อปัจจัยต่าง ๆ 5 ปัจจัย คือ ลักษณะงาน ผู้ร่วมงาน สภาพแวดล้อม สิ่งตอบแทน อยู่ในระดับปานกลางและเรื่องส่วนตัว อยู่ในระดับมาก เมื่อนำปัจจัยต่าง ๆ มาจัดเรียงลำดับความพึงพอใจจากสูงไปหาต่ำจะได้ดังนี้ คือ ความเป็นอยู่ส่วนตัว ผู้ร่วมงาน ลักษณะงาน สภาพแวดล้อม และสิ่งตอบแทน อย่างไรก็ตามเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหงทีมีต่อปัจจัยต่าง ๆ ดังกลาวข้างต้น โดยจำแนกตามสถานภาพ

ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับหรือเทียบเท่าสายงาน แล้วพบว่าแตกต่างกันดังสมมติฐานที่ตั้งไว้

พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546 บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า

1 พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านค่าตอบแทนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

3 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

4 พนักงานที่มีการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

5 พนักงานทีมีตำแหน่งแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมือพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผานทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไมมีนัยสำคัญทางสถิติ

6 พนักงานทีมีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอยางไม่มีนัยสำคัญ

จาเวด (Javed 1992) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของเจ้าหน้าทีโรงพยาบาลโดยทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานระหว่างพยาบาลในหน่วยงานการดูแลพิเศษหลังผ่าตัด และพยาบาลในหน่วยดูแลธรรมดา ด้วยการส่งแบบสอบถามให้ตอบ ตัวแปรทีทำการศึกษาประกอบด้วยความพึงพอใจกับองค์ประกอบงาน 6 อย่าง ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับการศึกษา ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลทั้ง 2 ประเภท มีความพึงพอใจในการทำงานเท่า ๆ กัน ยกเว้นองค์ประกอบงานเกียวกับผู้ทำงานร่วม โดยพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัดมีความพึงพอใจต่ำกว่ากับการเป็นผู้ทำงานร่วม ผลทีได้ยังแสดง

นัยว่าพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัดมีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าโดยทั่วไปเมื่อมีระยะปีในการทำงานมากขึ้น และพยาบาลในหน่วยการดูแลพิเศษหลังผ่าตัดระดับ 4 ปี มีความพึงพอใจกับการดูแล การเป็นผู้ทำงานร่วม และงานโดยทั่วไปมากกว่าพยาบาลประเภทเดียวกันระดับ 2 ปี

บรอว์เดอร์ (Browder 1993) ได้ทำการศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การ การเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อเจตคติที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงานอย่างไร เป็นการศึกษาเจตคติของพนักงาน โดยองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานที่ทำการประเมินนั้นได้แก่ ความต้องการงาน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหาร ความเหมาะสมของการสื่อสาร ความมั่นคงในงานและงานสัมพันธ์ สถานภาพและชื่อเสียง โอกาสสำหรับการเติบโตและความก้าวหน้า ซึ่งผลที่ได้พบว่า ประเด็นเชิงวัฒนธรรมระยะยาวที่ประกอบด้วย ความปลอดภัยและการมีส่วนร่วมอาจมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงบวก ขณะที่ยังมีการคงรักษาหรือการปรับปรุง เจตคติที่มีต่อประเด็นของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านของการปรับปรุงเจตคติ ได้แก่ เงินเดือน สิทธิประโยชน์ และความมีประสิทธิภาพของการบริหาร สรุปได้ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าและมีการฝึกอบรมเชิงพฤติกรรมมากกว่าอาจมีความคาดหวังสูงกว่าเกี่ยวกับผู้ดูแล

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

คลัง เสถียรธนเศรษฐ์ (2540 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสำนักงานแผนงานและงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ภูมิหลังทางเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ ระดับการศึกษา สังกัด เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน 2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กล่าวคือ ผู้ที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง จะมีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำ 3) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นปัจจัยที่มีต่อผลการปฏิบัติงาน โดยข้าราชการตำรวจที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีผลการปฏิบัติงานสูงกว่าข้าราชการที่มีระดับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปานกลาง 4) ปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญ ได้แก่ ปัญหาด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงานไม่เหมาะสม แออัด และปัญหาด้านเครื่องมือเครื่องใช้ไม่เพียงพอ ล้าสมัย

วุฒิศักดิ์ รองเมือง (2544 บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมวิธีปฏิบัติและพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ ในจังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ทัศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจทั้ง 3 สถานีอยู่ในระดับทัศนคติที่ดี เมื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจมีทัศนคติแตกต่างกัน จะทำให้พฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันด้วย 2) ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติ ค่านิยมในวิถีปฏิบัติ และพฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจนั้น มีความสัมพันธ์กันในทางบวกแต่มีระดับน้อย 3) ทัศนคติและค่านิยม

วิถีปฏิบัติ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการทำงานได้โดยมีค่าความเชื่อถือได้ร้อยละ 20

อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า 1) มัคคุเทศก์ที่มีรายได้และประสบการณ์การทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกัน 2) ปัจจัยภายใน คือ ความเชื่ออำนาจในตน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก 3) ปัจจัยภายนอก คือ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางบวก ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนและเงินรางวัลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานในทางลบ

จากแนวความคิดและทฤษฎีที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดและทฤษฎีในการแบ่งแยกมิติบรรยากาศองค์การของ Litwin และ Stringer ซึ่งได้แบ่งมิติบรรยากาศองค์การเป็น 9 มิติ คือ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัลและการลงโทษ ความอบอุ่น การสนับสนุน ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสี่ยง มาเป็นต้นแบบในการวัดบรรยากาศองค์การ และได้นำแนวคิดและทฤษฎีของ Herberg ซึ่งได้ศึกษาในด้านปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงาน มาเป็นต้นแบบในการศึกษาความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เนื่องจากสามารถวัดระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การที่เปลี่ยนแปลงไปได้ครอบคลุมและครบถ้วนมากกว่า ซึ่งจะทำให้ทราบถึงปัจจัยทางด้านบรรยากาศองค์การที่ส่งผลตอความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบสอบถามและบริหารจัดการองค์การ ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลทั้งกับตัวพนักงานและองค์การเอง

บทที่ 3
วิธีการศึกษาค้นคว้า

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1 ประชากรและกลุมตัวอย่าง

2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1 ประชากร

ประชากรใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่สำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน ณ วันที่ 25 มิถุนายน 2547 จำนวน 643 คน

2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีปฏิบัติงานทีสำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยสูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชือร้อยละ 95 จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาทั้งสิ้น 247 คน โดยแทนค่าสูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่าง (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ 2536 260-261 , อ้างอิงจาก Yamane 1967 886-887) ดังนี้

จากสูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลือนของการเลือกตัวอย่างที่ระดับนัยสำคัญ

แทนค่า

$n = \frac{643}{1 + (643 \times 05^2)}$

= 246 596 คน หรือประมาณ 247 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การศึกษาวิจัยนี้จะดำเนินการสุ่มตัวอย่างจากประชากรแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-Probability) (กัลยา 2545 18-20) โดยใช้วิธีการแบบสะดวก (Convenience) โดยเน้นที่ความสมัครใจของพนักงาน

ตาราง 2 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(คน)
พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่ปฏิบัติงานที่อาคารหลังสวน	643	247

ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ ศ 2547

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1

แบบสอบถามข้อมูลรายละเอียดส่วนตัวของพนักงาน ตามตัวแปรที่ศึกษาคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน รวมทั้งหมด 7 ข้อ โดยมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

1 เพศ ได้แก่ เพศชาย และเพศหญิง โดยระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

2 อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งการกำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลทีมีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 20 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุดที่ใช้ในการกำหนดชวง เนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นที่สามารถสมัครทำงานกับธนาคารได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับธนาคารจนเกษียณอ เยุที่ 60 ปี โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงอายุ} = \frac{60 - 20}{5} = 8$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

- 20 – 28 ปี
- 29 – 36 ปี
- 37 – 44 ปี
- 45 – 52 ปี
- 53 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษาใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

4 สถานภาพสมรส ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้

- โสด
- สมรส/อยู่ด้วยกัน
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

5 รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยการกำหนดชวงรายได้ คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

จากการสอบถามข้อมูลจากฝ่ายบุคคลของธนาคาร ได้ระบุว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานโดยประมาณอยู่ระหว่าง 10,000 – 70,000 บาท ทั้งนี้ไม่นับรวมรายได้ของผู้บริหารระดับสูงของธนาคาร การวิจัยครั้งนี้จึงได้ใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดช่วงรายได้ โดยแบ่งเป็น 6 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงรายได้ต่อเดือน} = \frac{70,000 - 10,000}{6} = 10,000 \text{ บาท}$$

จากการคำนวณช่วงรายได้ต่อเดือนข้างต้นสามารถแสดงช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตังอย่าง ดังนี้

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท
- 10,001 – 20,000 บาท
- 20,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 40,000 บาท
- 40,001 – 50,000 บาท
- มากกว่า 50,000 บาทขึ้นไป

6 ระยะเวลาการทำงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) การกำหนดช่วงของระยะเวลาการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณได้ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

เนื่องจากธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) เกิดจากการควบรวมกิจการระหว่างธนาคารสหธนาคาร กับ บริษัทเงินทุน 13 แห่ง ระยะเวลาในการทำงานจึงนับรวมจากที่ทำงานเดิมบวกกับระยะเวลาที่ทำงานกับธนาคารไทยธนาคาร ดังนั้นระยะเวลาการทำงานของพนักงานสูงสุดถึงปัจจุบันอยู่ที่ 30 ปีโดยประมาณ การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ช่วงระยะเวลาการทำงานดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ในการกำหนดชวงระยะเวลาการทำงาน โดยแบ่งเป็น 5 ช่วงดังนี้

$$\text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} = \frac{30 - 1}{5} = 6$$

จากการคำนวณช่วงระยะเวลาการทำงานข้างต้นสามารถแสดงช่วงระยะเวลาทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ตำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี
- 7 – 12 ปี
- 13 – 18 ปี
- 19 – 24 ปี
- มากกว่า 25 ปีขึ้นไป

7 ระดับตำแหน่งงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ซึ่งใช้ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล ดังนี้

- ระดับพนักงานปฏิบัติการ
- ระดับหัวหน้างาน

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ เป็นแบบสอบถามเปรียบเทียบความคิดเห็นตามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับ ด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ 9 ด้าน คือ

1 ด้านโครงสร้างองค์การ
2 ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ
3 ด้านความอบอุ่น
4 ด้านการสนับสนุน
5 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ
6 ด้านความขัดแย้ง
7 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน
8 ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
9 ด้านความเสี่ยง

โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	**ระดับคะแนน**
ดีมาก	5
ดี	4
ไม่แน่ใจ	3
ไม่ดี	2
ไม่ดีอย่างมาก	1

ตอนที่ 3

แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ชนิดตัวเลือก (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) รวมคำถามทั้งสิ้น 16 ข้อ ด้วยคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน คือ

1 ความสำเร็จในงาน
2 การยอมรับนับถือ
3 ลักษณะงาน
4 ความรับผิดชอบ

5 ความก้าวหน้า

โดยกำหนดระดับการให้คะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน
พอใจอย่างมาก	5
พอใจ	4
เฉย ๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจอย่างมาก	1

โดยการแปลความหมายคะแนนระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้ (มัลลิกา บุนนาค 2537 29)

$$\text{Interval} = \frac{\text{Range (C)}}{\text{Class (C)}} = \frac{5 - 1}{5} = 0\,8$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนนได้ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมายของระดับคะแนน
4 21 – 5 00	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับดีมาก
3 41 – 4 20	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับดี
2 61 – 3 40	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับเฉย ๆ
1 81 – 2 60	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับไม่พอใจ
1 00 – 1 80	ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 4

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า 5 ชนิดตัวเลือก (Rating Scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ท (Likert) รวมคำถามทั้งสิ้น 4 ข้อ โดยในแต่ละตัวแปรทำการรวมคะแนนเพื่อนำมาทดสอบหาความสัมพันธ์

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การหาคุณภาพของแบบสอบถาม ประกอบด้วย

1 ความเที่ยงตรง การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษา จากนั้นจะนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา ได้แก่ ความสอดคล้อง ความครอบคลุมของเนื้อหา และความถูกต้องของภาษาที่ใช้ และตัดคำถามที่ไม่เกียวข้อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2 ความเชื่อมั่น ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดไปทดสอบใช้กับพนักงาน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน แล้วจะนำมาคำนวณหาความเชื่อมั่นรวมโดยวิธีหาค่าเฉลี่ยสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Cronbach's Alpha) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 449) ซึ่งมีสูตรในการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ k = จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\overline{\text{covariance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ

$\overline{\text{variance}}$ = ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

ซึ่งผลการทดสอบค่าความเชือมันของแบบสอบถามได้ดังนี้

แบบสอบถามตอนที 2 บรรยากาศองค์การ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0 868

แบบสอบถามตอนที่ 3 ความพึงพอใจ ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0 853

แบบสอบถามตอนที่ 4 พฤติกรรมการทำงาน ค่าความเชือมั่นเท่ากับ 0 678

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวมรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2 การส่งแบบสอบถาม โดยสงมอบให้กับพนักงานธนาคาร ฯ ด้วยตัวผู้วิจัยเอง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามภายในเวลา 2 สัปดาห์

3 หลังจากรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ในการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows เพื่อหาค่าสถิติดังนี้

1 ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่

1 1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนคำตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

1 2 ค่าคะแนนเฉลี่ย ใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ โดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\bar{x}$ = คะแนนเฉลี่ยหรือค่าเฉลี่ย

$\sum X$ = ผลรวมของคะแนนข้อมูล

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1 3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

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

เมื่อ SD = ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum X^2$ = ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum X^2)$ = ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n = จำนวนตัวอย่าง

2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2 1 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ตามตัวแปรเพศและระดับตำแหน่งงานโดยใช้สถิติ t-test

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

เมื่อ t แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลียตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S^2_1 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที 1

S^2_2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที 2

n^2_1 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที 1

n^2_2 แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedeom df) ดังสูตร

$$df = \frac{\left\{\frac{S^2_1}{n_1} + \frac{S^2_2}{n_2}\right\}^2}{\frac{\left\{\frac{S^2_1}{n_1}\right\}^2}{n_1 - 1} + \frac{\left\{\frac{S^2_2}{n_2}\right\}^2}{n_2 - 1}}$$

2 2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ตามตัวแปรอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (one – way ANOVA)

สูตร $F = \frac{MS_b}{MS_w}$

โดยที่ F แทน ค่าการแจกแจงของ F

MS_b แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ระหว่างกลุ่ม

MS_w แทน ความแปรปรวน (Mean Square) ภายในกลุ่ม

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of freedom หรือ df) ดังนี้

df = N-1

df(B) = p-1

df(W) = N-p

เมื่อ N แทน จำนวนประชากร

P แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ใช้วิธีการเปรียบเทียบพหุคูณตามวิธี LSD (Fisher's Least-Significant Different) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2546 161)

$$LSD = t_{1\,\frac{\alpha}{2},\, n-k}\sqrt{\frac{2MSE}{n_1}}$$

เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ

MSE แทน ค่า Mean Square error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน

k แทน ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ

n แทน ค่าจำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด

2 3 ทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียรสัน (Pearson's Product Moment Correlation Coeffecient) โดยใช้สูตรดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด 2532 98)

$$r = \frac{\sum xy - (\sum x)(\sum y)/n}{\sqrt{\sum x^2 - (\sum x)^2/n}\sqrt{\sum y^2 - (\sum y)^2/n}}$$

x,y หมายถึง ค่าทีสามารถคำนวณได้ของชุดที่ 1 และ 2 (ตัวแปรที่ 1 และ2)

n หมายถึง จำนวนข้อมูลของแต่ละตัวแปร ซึ่งจะต้องมีจำนวนเท่ากันทั้ง 2 ตัวแปร ค่า r ทีได้จะมีค่าตั้งแต่ –1 ถึง 1 ซึ่งจำแนกได้ 3 แบบ ดังนี้

เมื่อ r > 1 เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางบวก คือ มีความสัมพันธ์ไปในทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิม (หรือลด) อีกตัวหนึ่งก็จะเพิ่ม (หรือลด) ตาม

เมื่อ r < 1 เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์ทางลบ คือ มีความสัมพันธ์ไปในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้าตัวแปรหนึ่งมีค่าเพิ่ม (หรือลด) อีกตัวหนึ่งก็จะลด(หรือเพิ่ม) ตาม

เมื่อ r = 1 เรียกว่า ตัวแปรทั้ง 2 มีความสัมพันธ์แบบ เชิงเส้นตรง ต่อกัน

การแปลความหมาย

- ถ้าค่า r_{xy} มีค่าน้อยกว่า 0 30 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันน้อย (Low) โดยจะไมสนใจว่าค่า r_{xy} จะมีเครื่องหมาย + หรือ –
- ถ้าค่า r_{xy} มีคาระหว่าง 0 30-0 70 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันปานกลาง (Moderate) โดยจะไม่สนใจว่าค่า r_{xy} จะมีเครื่องหมาย + หรือ –
- ถ้าคา r_{xy} มีค่ามากกว่า 0 70 จะถือว่าตัวแปร 2 ตัว มีความสัมพันธ์กันมาก (Hight) โดยจะไม่สนใจวาค่า r_{xy} จะมีเครืองหมาย + หรือ –

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ เพศ และระดับตำแหน่งงาน ทีแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน ค่าสถิติทีใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนโดยใช้ t-test

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลเฉพาะ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ที่แตกต่างกัน ค่าสถิติทีใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Varience)

สมมติฐานที 3 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ค่าสถิติทีใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานที่ 4 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ค่าสถิติทีใช้ในการทดสอบสมมติ

ฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

สมมติฐานที่ 5 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient)

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Df	แทน	ระดับขั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean Square)
LSD	แทน	วิธีผลต่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Different)
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 นำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาการทำงานและระดับตำแหน่งงาน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อบรรยากาศองค์การ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลความความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน

ตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1 เพศ		
1 1 หญิง	147	59 5
1 2 ชาย	100	40 5
รวม	247	100 0
2 อายุ		
2 1 20 – 28 ปี	49	19 8
2 2 29 – 36 ปี	112	45 3
2 3 37 – 44 ปี	64	25 9
2 4 45 – 52 ปี	20	8 2
2 5 53 ปีขึ้นไป	2	0 8
รวม	247	100 0
3 ระดับการศึกษา		
3 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	26	10 2
3 2 ปริญญาตรี	191	78 0
3 3 สูงกว่าปริญญาตรี	30	11 8
รวม	247	100 0

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
4 สถานภาพการสมรส		
4 1 โสด	132	53 9
4 2 สมรส/อยู่ด้วยกัน	110	44 1
4 3 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่	5	2 0
รวม	247	100 0
5 รายได้		
5 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	11	4 5
5 2 10,001 – 20,000 บาท	134	54 7
5 3 20,001 – 30,000 บาท	82	33 1
5 4 30,001 – 40,000 บาท	14	5 3
5 5 40,001 – 50,000 บาท	5	2 0
5 6 ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป	1	0 4
รวม	247	100 0
6 ระยะเวลาการทำงาน		
6 1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	76	30 8
6 2 7 – 12 ปี	99	40 1
6 3 13 – 18 ปี	42	17 0
6 4 19 – 24 ปี	23	9 3
6 5 มากกว่า 25 ปี	7	2 8
รวม	247	100 00
7 ระดับตำแหน่งงาน		
7 1 ระดับพนักงานปฏิบัติการ	187	75 7
7 2 ระดับหัวหน้างาน	60	24 3
รวม	247	100 00

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 247 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 100 เมื่อพิจารณาตามเพศพบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง โดยมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 59 5 และพนักงานทีตอบแบบสอบถามทีเป็นเพศชายมีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40 5

อายุ เมื่อพิจารณาตามอายุ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 29-36 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45 3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 37-44 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25 9 พนักงานที่มีอายุ 20-28 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19 8 พนักงานที่มีอายุ 45–52 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 2 ตามลำดับ และเนื่องจากพนักงานทีมีช่วงอายุ 53 ปีขึ้นไป มีผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0 8 ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้ากับช่วงอายุ 45-52 ปี และสามารถแสดงผลใหม่ดังตาราง 4

ตาราง 4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงอายุ

2 อายุ	จำนวน	ร้อยละ
2 4 20 – 28 ปี	49	19 8
2 5 29 – 36 ปี	112	45 3
2 6 37 – 44 ปี	64	25 9
2 7 45 – 52 ปี	22	9 0
รวม	247	100 0

การศึกษา เมื่อพิจารณาระดับการศึกษา พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุด มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 77 3 รองลงมาเป็นพนักงานทีมีการศึกษาระดับทีสูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 1 และพนักงานทีมีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10 5 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส เมื่อพิจารณาด้านสถานภาพการสมรส พบวาพนักงานส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 53 9 พนักงานทีสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44 1 และพนักงานที่หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 0 ตามลำดับและเนืองจากมีพนักงานที่สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ตอบแบบสอบถามการวิจัยในครั้งนี้จำนวน 5 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้ากับสถานภาพสมรส/อยูด้วยกัน และสามารถแสดงได้ดังตาราง 5

ตาราง 5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามสถานภาพการสมรส

4 สถานภาพการสมรส	จำนวน	ร้อยละ
4 1 โสด	132	53 9
4 2 สมรส/อยู่ด้วยกัน	115	46 1
รวม	247	100 0

รายได้ เมื่อพิจารณาตามรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001- 20,000 บาท มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 54 7 รองลงมาเป็นพนักงานทีมีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 33 1 พนักงานทีมีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5 3 และพนักงานงานทีมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4 5 ตามลำดับ แต่เนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 5 คน และพนักงานทีมีรายได้ ตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไปมีจำนวนเพียง 1 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้ากับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท และแสดงผลใหมดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงจำนวนและค่าร้อยละตามช่วงรายได้

5 รายได้	จำนวน	ร้อยละ
5 1 ต่ำกว่าหรือเท่า 10,000 บาท	11	4 5
5 2 10,001 – 20,000 บาท	134	54 7
5 3 20,001 – 30,000 บาท	82	33 1
5 4 30,001 – 40,000 บาท	20	7 7
รวม	247	100 0

ระยะเวลาการทำงาน เมือพิจารณาตามระยะเวลาการทำงาน พบว่าพนักงานทีตอบแบบสอบถามมากที่สุด คือ มีระยะเวลาการทำงาน 7 –12 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40 1 รองลงมาคือ พนักงานทีมีระยะเวลาการทำงาน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30 8 พนักงานทีมีระยะเวลาการทำงาน 13 – 18 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17 0 และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 19 – 24 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9 3 ตาม

ลำดับ แต่เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 25 ปี มีเพียง 7 คน ผู้วิจัยจึงได้นำไปสรุปรวมกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 19 – 24 ปีซึ่งสามารถแสดงผลใหม่ดังตาราง 7

ตาราง 7 แสดงจำนวนและร้อยละตามระยะเวลาการทำงาน

6 ระยะเวลาการทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
6 1 ต่ำกว่าหรือเทากับ 6 ปี	76	30 8
6 2 7 – 12 ปี	99	40 1
6 3 13 – 18 ปี	42	17 0
6 4 19 – 24 ปี	30	12 1
รวม	247	100 0

ระดับตำแหน่งงาน เมื่อพิจารณาตามตำแหน่งงาน พบวาพนักงานที่ตอบแบบสอบถามระดับพนักงานปฏิบัติการมีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 75 7 และพนักงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24 3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การโดยแจกแจงจำนวน คาเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เป็นรายข้อและรายด้าน ดังนี้

ตาราง 8 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

บรรยากาศองค์การ	$\overline{X}$	S D	ระดับการรับรู้
โครงสร้างองค์การ			
1 การจัดแบ่งโครงสร้างตามสาย การบังคับบัญชา (มีโครงสร้างชัดเจน => มีโครงสร้างไมชัดเจน)	3 36	0 96	เฉย ๆ
2 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ ของท่านในการปฏิบัติงาน (เหมาะสม => ไมเหมาะสม)	3 36	0 99	เฉย ๆ
รวม	3 36	0 96	เฉย ๆ

ตาราง 8 (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S D	ระดับการรับรู้
ความท้าทายและความรับผิดชอบ			
1 ทานมีสวนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย (มีส่วนรวมตัดสินใจ => ไมมีสวนรวมตัดสินใจ)	3 35	1 0	เฉย ๆ
2 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด (ทันตามกำหนด => ไมทันตามกำหนด)	3 98	0 89	ดี
รวม	3 66	0 96	ดี
ความอบอุ่น			
1 ความรู้สึกของการทำงานในหน่วยงาน (มีความสุข => ขาดความสุข)	3 41	1 09	ดี
2 ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (มีความเป็นกันเอง => ขาดความเป็นกันเอง)	3 59	1 15	ดี
รวม	3 50	1 12	ดี
การสนับสนุน			
1 การได้รับความชวยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนรวมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน (ได้รับความชวยเหลือ => ไมได้รับความช่วยเหลือ)	3 76	0 98	ดี
2 ผู้บังคับบัญชาของทานคัดเลือกและสงบุคลากรไปรับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานอย่างเหมาะสม (เหมาะสม => ขาดความเหมาะสม)	3 15	1 05	เฉย ๆ
รวม	3 46	1 02	ดี
การให้รางวัลและการลงโทษ			
1 การประเมินผลการทำงานเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล (มีความยุติธรรม => ขาดความยุติธรรม)	2 96	1 05	เฉย ๆ
2 หลักการประเมินผลการทำงานเน้นในเรื่องใด (การให้รางวัล => การลงโทษ)	3 15	0 89	เฉย ๆ
รวม	3 06	0 97	เฉย ๆ

ตาราง 8 (ต่อ)

	บรรยากาศองค์การ	$\bar{X}$	S D	ระดับการรับรู้
ความขัดแย้ง				
1	การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้ (ทำได้ => ไม่สามารถทำได้)	3 02	1 05	เฉย ๆ
2	บรรยากาศระหว่างทานกับเพื่อนร่วมงาน มีการพบปะสังสรรค์ => ขาดการพบปะสังสรรค์)	3 84	0 89	ดี
	รวม	3 43	0 97	ดี
มาตรฐานการปฏิบัติงาน				
1	องค์การมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน (มีการกำหนดมาตรฐาน => ขาดการกำหนดมาตรฐาน)	3 26	1 02	เฉย ๆ
	รวม	3 26	1 02	เฉย ๆ
ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน				
1	ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน (มีความสัมพันธ์ => ไมมีความสัมพันธ์)	3 88	0 89	ดี
2	ลักษณะการทางานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน (มีการทำงานเป็นทีม => ตางคนตางทำ)	3 85	0 97	ดี
	รวม	3 87	0 93	ดี
ความเสี่ยง				
1	การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชา (เปิดโอกาส => ไมเปิดโอกาส)	3 27	1 18	เฉย ๆ
2	ความมั่นคงในการทำงาน (มีความมั่นคง => ขาดความมั่นคง)	2 98	1 08	เฉย ๆ
	รวม	3 13	1 13	เฉย ๆ
สรุปภาพรวมบรรยากาศองค์การ		**3 41**	**1 01**	**ดี**

จากตาราง 8 แสดงถึงระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในทรรศนะของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 41 ซึ่งสามารถจำแนกระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1 **ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเดียวกัน** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 87 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และลักษณะการทำงานของพนักงานกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 88 และ 3 85 ตามลำดับ

2 **ความท้าทายและความรับผิดชอบ** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 66 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 98 และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 35

3 **ความอบอุ่น** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นอยู่ในระดับดี โดยมีคาเฉลี่ยเท่ากับ 3 50 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และความรู้สึกของการทำงานในหน่วยงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 59 และ 3 41 ตามลำดับ

4 **การสนับสนุน** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 46 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเทากับ 3 76 และผู้บังคับบัญชาของท่านคัดเลือกและส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานอย่างเหมาะสมอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 15

5 **ความขัดแย้ง** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 43 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบวา บรรยากาศระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดับดี โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 84 และการเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 02

6 โครงสร้างองค์การ พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 36 และเมือวิเคราะห์รายข้อพบว่า การจัดแบ่งโครงสร้างตามสายการบังคับบัญชา และขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียเท่ากันคือ 3 36

7 มาตรฐานการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานในส่วนของการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกันอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 26

8 ความเสี่ยง พบวา พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 13 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียเท่ากับ 3 27 และ 2 98 ตามลำดับ

9. การให้รางวัลและการลงโทษ พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 06 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า หลักการประเมินผลการทำงานเน้นในเรืองใด และการประเมินผลการทำงานเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัลอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 15 และ 2 96 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกียวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น เป็นรายข้อและรายด้าน ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\bar{X}$	S D	ระดับความพึงพอใจ
ลักษณะงานที่ทำ			
1 ความท้าทายของงานที่ทานทำในปัจจุบัน	3 57	0 88	ดี
2 ความต่อเนื่องในการทำงาน	3 53	0 79	ดี
3 ความรู้ที่ได้รับจากการงานที่ทำในปัจจุบัน	3 67	0 85	ดี
4 การประสานงานระหว่างหน่วยงาน	3 39	0 84	เฉย ๆ
รวม	3 54	0 84	ดี
การยอมรับนับถือ			
1 การยอมรับของผู้บังคับบัญชาในงานที่ทานทำ	3 53	0 81	ดี
2 การยอมรับของเพื่อนรวมงานในความรู้ความสามารถของทาน	3 68	0 63	ดี
3 ผลงานของทานเป็นที่ยอมรับของเพื่อนรวมงาน	3 60	0 69	ดี
รวม	3 60	0 71	ดี
ความสำเร็จของงาน			
1 ผลการปฏิบัติงานของทาน	3 79	0 74	ดี
2 การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน	3 70	0 72	ดี
3 การยอมรับในผลงานของเพื่อนรวมงานและผู้บังคับบัญชา	3 68	0 68	ดี
รวม	3 72	0 71	ดี
ความรับผิดชอบ			
1 ทานพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบ	3 55	0 83	ดี
2 ความเหมาะสมระหว่างตำแหน่งงานกับความรับผิดชอบในงาน	3 30	0 91	เฉย ๆ
3 ความเหมาะสมในการกำหนดขอบเขตและระยะเวลาในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย	3 34	0 84	เฉย ๆ
รวม	3 40	0 86	เฉย ๆ

ตาราง 9 (ต่อ)

ความพึงพอใจในการทำงาน	$\overline{X}$	S D	ระดับความพึงพอใจ
ความก้าวหน้าในอาชีพ			
1 การพัฒนางานที่รับผิดชอบ	3 21	0 90	เฉย ๆ
2 การได้รับส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ	2 93	0 85	เฉย ๆ
3 โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	2 84	0 97	เฉย ๆ
รวม	2 99	0 91	เฉย ๆ
สรุปภาพรวมความพึงพอใจในการทำงาน	**3 45**	**0 81**	**ดี**

จากตาราง 9 สามารถสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3 45 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1 **ความสำเร็จของงาน** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 72 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ผลการปฏิบัติงานของท่าน การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน และการยอมรับในผลงานของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 79, 3 70 และ 3 68 ตามลำดับ

2 **การยอมรับนับถือ** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 60 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า การยอมรับของเพื่อนร่วมงานในความรู้ความสามารถของท่าน ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน และการยอมรับของผู้บังคับบัญชาในงานที่ทำอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 68, 3 60 และ 3 53 ตามลำดับ

3 **ลักษณะงานที่ทำ** พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 54 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ความรู้ที่ได้รับจากการงานที่ทำในปัจจุบัน ความท้าทายของงานที่ท่านทำในปัจจุบัน ความต่อเนื่องในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 67, 3 57 และ 3 53 ตามลำดับ และในส่วนของการประสานงานระหว่างหน่วยงานอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีคาเฉลี่ยเทากับ 3 39

4 ความรับผิดชอบ พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 40 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า ท่านพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 55 และความเหมาะสมในการกำหนดขอบเขตและระยะเวลาในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย และความเหมาะสมระหว่างตำแหน่งงานกับความรับผิดชอบในงาน อยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 34 และ 3 30 ตามลำดับ

5 ความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่า พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 99 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อพบว่า การพัฒนางานที่รับผิดชอบ การได้รับส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานอยู่ในระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 21, 2 93 และ 2 84 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน โดยแจกแจง ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายข้อดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

	พฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรม		
		$\overline{X}$	S D	แปลผล
1	ท่านมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที	4 23	0 88	สม่ำเสมอ
2	ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน	4 06	0 85	บอย
3	ทานมักจะหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงาน	1 83	0 95	นาน ๆ ครั้ง
4	ท่านต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่น เนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู	1 78	1 03	น้อย
สรุปภาพรวมพฤติกรรมการทำงาน		**2 98**	**0 93**	**ปานกลาง**

จากตาราง 10 สามารถสรุปพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 98 และเมื่อวิเคราะห์รายข้อจะเห็นได้ว่า พนักงานมาทำงานทันเวลาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีมีระดับพฤติกรรมที่อยู่ในเกณฑ์สม่ำเสมอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 23 พฤติกรรมด้านความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์บ่อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 06 พฤติกรรมด้าน

การหาโอกาสในการหลีกเลียงการปฏิบัติงานอยู่ในเกณฑ์ที่นาน ๆ ครั้ง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 83 และพฤติกรรมด้านความต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในฝ่ายอื่นเนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ จะอยู่ในระดับทีน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 78

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานทีมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน โดยสามารถวิเคราะห์แยกย่อยได้ตามความแตกต่างกันของบุคคลโดยใช้ค่าสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ดังนี้

ข้อที่ 1 1 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ค่าสถิติทีใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 1 2 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ค่าสถิติทีใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ข้อที่ 1 3 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกตางกัน

ค่าสถิติทีใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ข้อที่ 1 4 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ข้อที่ 1 5 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

คาสถิติทีใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ข้อที่ 1 6 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

ข้อที่ 1.7 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ t-test

สามารถแสดงผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 1 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 11 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง

เพศ	จำนวน	$\overline{X}$	S D	t	Sig
หญิง	147	3 01	0 54	-1 35	0 18
ชาย	100	2 91	0 63		

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ทั้งชายและหญิงมีพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับ 3 01 และ 2 91 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาคา Sig พบว่า มากกว่า 05 นั่นคือ เพศต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันอย่างไมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0 05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 1 วา พนักงานธนาคารทีมีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 2 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกียวกับพฤติกรรมการทำงาน	แหลงความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุม	4	1 87	0 47	1 33	0 26
	ภายในกลุม	242	84 93	0 35		
	รวม	247	86 80			

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 2 ว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 3 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	แหลงความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหวางกลุม	4	1 87	0 47	0 82	0 44
	ภายในกลุม	242	84 93	0 35		
	รวม	246	86 80			

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 3 วา พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 4 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานทีมีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุม	2	1 37	0 69	1 97	0 14
	ภายในกลุม	244	85 43	0 35		
	รวม	246	86 80			

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 4 ว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีรายได้แตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกียวกับพฤติกรรมการทำงาน	แหลงความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหวางกลุ่ม	5	2 15	0 43	1 22	0 30
	ภายในกลุ่ม	241	84 65	3 51		
	รวม		246	86 80		

จากตาราง 15 แสดงให้เห็นว่าพนักงานทีมีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างไมมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 5 ว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1 6 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

ความคิดเห็นเกียวกับพฤติกรรมการทำงาน	แหลงความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	ระหว่างกลุม	4	3 87	0 97	2 83*	0 03
	ภายในกลุม	242	82 93	0 34		
	รวม		246	86 80		

* มีนัยสาคัญทางสถิติทีระดับ 05

จากตาราง 16 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 6 ว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

เพื่อให้ทราบถึงความแตกต่างของระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการทำงานแตกตางกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงได้เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ปรากฏผลดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบรายคู่ของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน

ระยะเวลาการทำงาน	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี	7 – 12 ปี	13 – 18 ปี	19 – 24 ปี	มากกว่า 25 ปี
		3 00	2 84	3 18	3 08	2 89
ต่ำกว่าหรือเทากับ 6 ปี	3 00		0 153	-0 187	-0 079	0 103
			(0 087)	(0 096)	(0 569)	(0 654)
7 – 12 ปี	2 84			0 341**	0 232	0 049
				(0 002)	(0 087)	(0 829)
13 – 18 ปี	3 18				0 108	0 291
					(0 476)	(0 223)
19 – 24 ปี	3 08					0 183
						(0 469)
มากกวา 25 ปี	2 89					

* มีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 7 –12 ปี กับพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 13 – 18 ปี พบว่าค่า Sig เท่ากับ 0 002 ซึ่งน้อยกว่า 0 01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 7 – 12 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมแตกต่างจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 13 – 18 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 0 01 กล่าวคือ พนักงานทีมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 7 –12 ปี มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 13-18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 341

สมมติฐานที่ 1 7 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ตาราง 18 การเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานกับระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	$\overline{X}$	S D	t	Sig
พนักงานปฏิบัติการ	187	2 93	0 58	-2 06*	0 04
หัวหน้างาน	60	3 11	0 62		

* มีนัยสาคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 17 แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 05 เมื่อพิจารณาค่าเฉลียพบว่า ทั้งพนักงานปฏิบัติการและหัวหน้างานมีพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง ซึงพิจารณาจากค่าเฉลี่ยอยู่ทีระดับ 2 93 และ 3 11 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาค่า Sig พบว่าน้อยกว่า 05 นั่นคือ ระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0 05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 7 ว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 19

ตาราง 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แสดงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน

บรรยากาศองค์การ		ความพึงพอใจในการทำงาน					
		ลักษณะงานที่ทำ	การยอมรับนับถือ	ความสำเร็จของงาน	ความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้าในอาชีพ	ความพึงพอใจโดยรวม
โครงสร้างองค์การ	r	0 510**	0 262**	0 216**	0 552**	0 530**	0 582**
	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 001)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความท้าทายและ	r	0 493**	0 422**	0 466**	0 365**	0 502**	0 609**
ความรับผิดชอบ	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความอบอุ่น	r	0 299**	0 374**	0 346**	0 405**	0 395**	0 500**
	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
การสนับสนุน	r	0 418**	0 422**	0 375**	0 426**	0 475**	0 580**
	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
การให้รางวัลและ	r	0 353**	0 454**	0 229**	0 399**	0 484**	0 532**
การลงโทษ	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

ตาราง 19 (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ		ความพึงพอใจในการทำงาน					
		ลักษณะงานที่ทำ	การยอมรับนับถือ	ความสาเร็จของงาน	ความรับผิดชอบ	ความก้าวหน้าในอาชีพ	ความพึงพอใจโดยรวม
ความขัดแย้ง	r	0 403**	0 290**	0 255**	0 327**	0 399**	0 460**
	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
มาตรฐานผล	r	0 248**	0 236**	0 198**	0 351**	0 416**	0 409**
การปฏิบัติงาน	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 003)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความสามัคคีเป็นอัน	r	0 289**	0 337**	0 162*	0 223**	0 320**	0 365**
หนึ่งอันเดียวกัน	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 011)	(0 000)	(0 000)	0 000
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความเสียง	r	0 390**	0 458**	0 343**	0 390**	0 505**	0 573**
	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก
บรรยากาศองค์การ	r	0 503**	0 486**	0 380**	0 517**	0 601**	0 686**
โดยรวม	Sig (2-tailed)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)	(0 000)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก	มีความสัมพันธ์ทางบวก

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 19 สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1 โครงสร้างองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 582 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

1 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานทีทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 510 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานในระดับปานกลาง

1 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีคาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 262 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับการยอมรับนับถือของพนักงานค่อนข้างน้อย

1 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีคาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 216 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จในการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

1 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีคา Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกวา 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ

0 552 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง

1 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 530 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

2 ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 609 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

2 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เทากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 493 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบของงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานในระดับปานกลาง

2 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 422 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานในระดับปานกลาง

2 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 466 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของงานของพนักงานในระดับปานกลาง

2 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 365 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานในระดับปานกลาง

2 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 502 ซึงมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

3 ความอบอุ่น ความสัมพันธ์ระหวางบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 500 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

3 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นวาบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 299 ซึงมี

ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับลักษณะงานที่ทำของพนักงานค่อนข้างน้อย

3 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 374 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานในระดับปานกลาง

3 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 346 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานในระดับปานกลาง

3 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความอบอุนกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เทากับ 0 405 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบในระดับปานกลาง

3 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านอบอุ่นกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีคา Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 395 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

4 การสนับสนุน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้น

แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 580 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

4 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 418 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานในระดับปานกลาง

4 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบวามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 422 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานในระดับปานกลาง

4 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เทากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอยางมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เทากับ 0 375 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของพนักงานด้านความสำเร็จของงานในระดับปานกลาง

4 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีคาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 426 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานในระดับปานกลาง

4 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 475 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

5 การให้รางวัลและการลงโทษ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 532 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความรับผิดชอบและความท้าทายกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

5 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจด้านการลักษณะงานที่ทำ พบว่ามีคา Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกวา 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 353 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานในระดับปานกลาง

5 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 454 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานในระดับปานกลาง

5 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เทากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอยางมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 229 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมี

ความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

5 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 399 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานในระดับปานกลาง

5 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 484 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

6 ความขัดแย้ง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 460 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

6 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 403 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กลาวคือ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานในระดับปานกลาง

6 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เทากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้

เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่ เงมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 290 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานค่อนข้างน้อย

6 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 255 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

6 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 327 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานในระดับปานกลาง

6 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบวามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 399 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

7 มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยางมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 409 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

7 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ พบวามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 248 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานค่อนข้างน้อย

7 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 236 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กลาวคือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานค่อนข้างน้อย

7 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 003 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 198 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

7 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 390 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กลาวคือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานในระดับปานกลาง

7 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เทากับ 000 ซึ่งน้อยกวา 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีคาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 416 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมี

ความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

8 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เทากับ 0 365 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

8 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เทากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 289 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำของพนักงานค่อนข้างน้อย

8 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นวาบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 337 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานในระดับปานกลาง

8 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีคา Sig (2-tailed) เท่ากับ 011 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 162 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

8 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 223 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งเป็นอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานค่อนข้างน้อย

8 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 320 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

9. ความเสี่ยง ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงกับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวม พบว่าค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสียงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 573 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงกับความพึงพอใจในการทำงานรายด้านพบว่า

9 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสียงกับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เทากับ 0 390 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำของพนักงานในระดับปานกลาง

9 2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงกับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ พบว่ามีคา Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสียงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีคาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 458 ซึ่งมี

ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือของพนักงานในระดับปานกลาง

9 3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงกับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เทากับ 0 343 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานของพนักงานในระดับปานกลาง

9 4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงกับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสียงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 390 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความเสียงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบของพนักงานในระดับปานกลาง

9 5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสียงกับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึ่งน้อยกว่า 01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 505 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพของพนักงานในระดับปานกลาง

บรรยากาศภายองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การโดยรวมกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานทีทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 000 ซึงน้อยกว่า .01 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 503, 0 486, 0 380, 0 517 และ 0 601 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง กล่าวคือ บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในระดับปานกลาง

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ว่า บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 3 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบดังตาราง 20

ตาราง 20 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงาน

บรรยากาศองค์การ		พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
โครงสร้างองค์การ	r	-0 007
	Sig (2-tailed)	(0 912)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความท้าทายและความรับผิดชอบ	r	0 143*
	Sig (2-tailed)	(0 025)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความอบอุ่น	r	0 057
	Sig (2-tailed)	(0 376)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การสนับสนุน	r	0 052
	Sig (2-tailed)	(0 419)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การให้รางวัลและการลงโทษ	r	0 134*
	Sig (2-tailed)	(0 035)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความขัดแย้ง	r	0 116
	Sig (2-tailed)	(0 070)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน	r	0 133*
	Sig (2-tailed)	(0 037)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์กัน

ตาราง 20 (ต่อ)

บรรยากาศองค์การ		พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	r	-0 055
	Sig (2-tailed)	(0 388)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
ความเสียง	r	0 075
	Sig (2-tailed)	(0 240)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
บรรยากาศองค์การโดยรวม	r	0 099
	Sig (2-tailed)	(0 121)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

จากตาราง 20 วิเคราะห์ได้ดังนี้

1 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 912 ซึ่งมากกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน กลาวคือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การไม่มีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 025 ซึ่งน้อยกวา 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 143 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

3 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 057 ซึ่งมากกวา 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความอบอุ่นไม่มีผลดอพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ บรรยากาศองค์ด้านความอบอุ่นไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

4 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 419 ซึ่งมากกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

5 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 035 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 134 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กลาวคือ บรรยากาศองค์การด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

6 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 070 ซึ่งมากกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความขัดแย้งไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

7 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 037 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 133 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

8 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 388 ซึ่งมากกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

9 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 075 ซึ่งมากกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์การด้านความเสียงไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ บรรยากาศองค์การด้านความเสี่ยงไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ว่า บรรยากาศองค์การมีความ

สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการทดสอบดังตาราง 21

ตาราง 21 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน		พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
ลักษณะงานที่ทำ	r	0 114
	Sig (2-tailed)	(0 073)
	ความสัมพันธ์	ไม่มีความสัมพันธ์กัน
การยอมรับนับถือ	r	0 135*
	Sig (2-tailed)	(0 035)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก*
ความสำเร็จของงาน	r	0 163*
	Sig (2-tailed)	(0 010)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความรับผิดชอบ	r	0 143*
	Sig (2-tailed)	(0 025)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความก้าวหน้าในอาชีพ	r	0 155**
	Sig (2-tailed)	(0 015)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก
ความพึงพอใจโดยรวม	r	0 194**
	Sig (2-tailed)	(0 002)
	ความสัมพันธ์	มีความสัมพันธ์ทางบวก

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 01

จากตาราง 20 วิเคราะห์ได้ดังนี้

1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 073 ซึ่งมากกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานทีทำไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานพนักงาน กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานทีทำไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 035 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 135 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบวามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 010 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นวาความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 163 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานคอนข้างน้อย

4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 025 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 143 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันในระดับน้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

5 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน พบว่ามีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 015 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั้นแสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการทำงานพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทีระดับ 05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0 155 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กัน

ในระดับน้อย กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานค่อนข้างน้อย

จากความสัมพันธ์ดังกล่าวข้างต้นสามารถกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ว่าความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1	พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงานมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน		
	1 1 พนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
	1 2 พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
	1 3 พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
	1 4 พนักงานธนาคาร ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
	1 5 พนักงานธนาคาร ที่มีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
	1 6 พนักงานธนาคาร ที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	F-test
	1 7 พนักงานธนาคาร ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน	t-test
2	บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร		
	2 1 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 2 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 3 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 4 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 5 โครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
	2 6 ความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 7 ความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 8 ความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 9 ความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 10 ความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 11 ความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานทีทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 12 ความอบอุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 13 ความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 14 ความอบอุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 15 ความอบอุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 16 การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 17 การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 18 การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 19 การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 20 การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 21 การให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
	2 22 การให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 23 การให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 24 การให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 25 การให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 26 ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 27 ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 28 ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 29 ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 30 ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 31 มาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 32 มาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 33 มาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 34 มาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 35 มาตรฐานผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 36 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
	2 37 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 38 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 39 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 40 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 41 ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 42 ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการยอมรับนับถือ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 43 ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 44 ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความรับผิดชอบ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	2 45 ความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความก้าวหน้าในอาชีพ	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
3	บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน		
	3 1 โครงสร้างการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 2 ความท้าทายและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 3 ความอบอุ่นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 4 การสนับสนุนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 5 การให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 6 ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 7 มาตรฐานการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	3 8 ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

ตาราง 22 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
	3 9 ความเสียงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
4	ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน		
	4 1 ลักษณะงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	4 2 การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	4 3 ความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	4 4 ความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson
	4 5 ความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน	Pearson

บทที่ 5
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ เป็นการศึกษาบรรยากาศองค์การในด้านต่าง ๆ ทีมีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากบรรยากาศองค์การเป็นสิ่งจำเป็นและมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมของบุคลากร บรรยากาศองค์การทีเอื้ออำนวยต่อการทำงานเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สร้างความสามัคคี และยังสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การได้ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและการพัฒนาอย่างต่อเนื่องภายในองค์การ และช่วยสร้างความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจได้อีกด้วย ซึ่งสามารถกล่าวได้ว่าการสร้างบรรยากาศองค์การที่ดีในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานยังส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1 เพื่อศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยสวนบุคคลกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

5 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ความสำคัญของการวิจัย

1 ทำให้ทราบถึงการรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

3 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลในการบริหารและปรับปรุงงานองค์การ และเสริมสร้างบรรยากาศองค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริหารและการจัดการองค์การของธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) และผู้สนใจทั่วไป

4 ผลของการศึกษาเป็นการขยายขอบเขตความรู้ การศึกษา และใช้เป็นแนวทางศึกษาค้นคว้าเกียวกับบรรยากาศองค์การ อันส่งผลถึงความพึงพอใจและพฤติกรรมการปฏิบัติงานภายในองค์การ ในองค์การหรือหน่วยงานอื่นต่อไป

สมมติฐานของการวิจัย

1 พนักงานทีมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาในการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน

2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ

3 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

4 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่สำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน ณ วันที 25 มิถุนายน 2547 จำนวน 643 คน

กลุ่มตัวอย่างของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กลุ่มตัวอย่างของพนักงานภายในธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน จำนวน 247 คน ซึ่งได้จากหลักการสุ่มตัวอย่างแบบความสะดวก (Convenience Sampling) และการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาระหว่างเดือนตุลาคม 2547 ถึง ธันวาคม 2547

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงาน โดยแบ่งเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นคำถามชนิดให้เลือกตอบจำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และระดับตำแหน่งงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การตามแนวคิดของ Litwin และ Stringer ซึ่งประกอบด้วย 9 มิติ ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบและความท้าทาย ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสียง เป็นมาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale รวมทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานซึ่งใช้แนวคิดของเฮอร์เบิร์กเป็นกรอบในการศึกษาประกอบด้วย ลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความสำเร็จในงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 16 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เป็นแบบมาตรวัดของลิเคอร์ท (Likert scale) จำนวน 4 ข้อ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวมรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร ศึกษาจากตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี หลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2 การส่งแบบสอบถาม โดยส่งมอบให้กับพนักงานธนาคาร ฯ ด้วยตัวผู้วิจัยเอง และเก็บรวบรวมแบบสอบถามภายในเวลา 2 สัปดาห์

5 หลังจากรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้ว นำมาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามแล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) เพื่อวิเคราะห์ค่าสถิติต่าง ๆ โดยดำเนินตามขั้นตอนดังนี้

1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2 การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้

3 การประมวลผลข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์เพื่อทำการประมวลผลผ่านโปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science หรือ SPSS) และคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อนำเสนอข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อใช้อธิบายระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจ และพฤติกรรมการทำงาน

4 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงาน โดยทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test Independent เพื่อทดสอบสมมติฐาน ส่วนการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลียของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวน 1 ตัวประกอบ (One-way Analysis of Variance) และสมมติฐานที่มีระดับการวัดแบบอัตราภาค จะใช้การวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงาน โดยใช้การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

5 รวบรวมข้อมูล และอภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอเสนอสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน ผลการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

เพศ พบว่าพนักงานทีตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยมีจำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 59 5 และพนักงานทีเป็นเพศชาย มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 40 5 ตามลำดับ

อายุ พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีอายุ 29-36 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45 3 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีอายุ 37-44 ปี มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 25 9 พนักงานทีมีอายุ 20-28 ปี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 19 8 พนักงานที่มีอายุ 45–52 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 2 และพนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 53 ปีขึ้นไป มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0 8 ตามลำดับ และเนื่องจากพนักงานที่มีช่วงอายุ 53 ปีขึ้นไป มีเพียง 2 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้ากับช่วงอายุ 45-52 ปี จำนวน 22 คน และคิดเป็นร้อยละ 9

การศึกษา พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีการศึกษาระดับที่สูงกว่าปริญญาตรีมีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11 8 และพนักงานทีมีการศึกษาดำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 10 2 ตามลำดับ

สถานภาพการสมรส พบว่าพนักงานทีตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นโสด มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 53 9 พนักงานที่สมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 44 1 และพนักงานมีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 0 ตามลำดับ และเนืองจากพนักงานทีมีสถานภาพหม้าย/หย่า/ร้าง/แยกกันอยู่ มีเพียง 5 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้ากับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 46 1

รายได้ พบวาพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 54 7 รองลงมาเป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 33 1 พนักงานงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5 3 พนักงานที่มีรายได้ตอเดือนต่ำกว่าหรือเทากับ 10,000 บาท มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4 5 พนักงานทีมีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 2 0 และพนักงานที่มีรายได้ตั้งแต่

50,000 บาทขึ้นไป มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0 4 และเนื่องจากพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 40,001 – 50,000 บาท มีเพียง 5 คน และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนตั้งแต่ 50,000 บาทขึ้นไป มีเพียง 1 คน ผู้วิจัยจึงได้สรุปรวมเข้ากับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 – 40,000 บาท จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 8 7

ระยะเวลาการทำงาน พบว่าพนักงานที่ตอบแบบสอบถามโดยสวนใหญ่มีระยะเวลาการทำงาน 7 –12 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 40 1 รองลงมาคือ พนักงานทีมีระยะเวลาการทำงานต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 30 8 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 13 – 18 ปี มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 17 0 พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 19 – 24 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 9 3 และพนักงานทีมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2 8 ตามลำดับ แต่เนื่องจากพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 25 ปี มีเพียง 7 คน ผู้วิจัยจึงได้นำไปสรุปรวมเข้ากับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงาน 19 – 24 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12 1

ระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานทีตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานปฏิบัติการ มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 75 7 และพนักงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 24 3 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การ รายด้านและรายข้อ

ผลการศึกษาระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมทั้ง 9 ด้าน คือ โครงสร้างองค์การ ความท้าทายและความรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัลและการลงโทษ ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสียง ตามเกณฑ์ระดับคะแนนแบบอันตรภาคชั้นพบว่าอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลียรวมเท่ากับ 3 41 และเมื่อพิจารณาการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3 06 – 3 87 ซึ่งสามารถเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีค่าเฉลียเท่ากับ 3 87
- ด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 66
- ด้านความอบอุ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 50
- ด้านการสนับสนุน มีคาเฉลี่ยเท่ากับ 3 46
- ด้านความขัดแย้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 43
- ด้านโครงสร้างองค์การ มีค่าเฉลียเทากับ 3 36

- ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 20
- ด้านความเสี่ยง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 13
- ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ มีค่าเฉลียเท่ากับ 3 06

นอกจากนี้ในการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยและระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การเป็นรายข้อพบว่าส่วนใหญ่มีการรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับที่เฉย ๆ โดยมีค่าเฉลียระหว่าง 2 96 – 3 36 จำนวน 10 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่ว่า การจัดแบ่งโครงสร้างตามสายการบังคับบัญชา ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในการปฏิบัติงาน ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชา องค์การมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน ผู้บังคับบัญชาของท่านคัดเลือกและส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานอย่างเหมาะสม หลักการประเมินผลการทำงานเน้นในเรื่องใด การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้ ความมั่นคงในการทำงาน การประเมินผลการทำงานเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล

รองลงมาคือ การรับรู้บรรยากาศองค์การอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3 41 – 3 98 จำนวน 7 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่ว่า การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนด ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการทำงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน บรรยากาศระหว่างท่านกับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความรู้สึกของการทำงานในหน่วยงาน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจในการทำงานทั้งรายด้านและรายข้อ

ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน คือ ลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ ตามเกณฑ์ระดับคะแนนแบบอันตรภาคชั้นพบวาอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลียรวมเท่ากับ 3 45 และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2 99 – 3 72 ซึ่งสามารถเรียงจากมากไปน้อยได้ดังนี้

- ด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 72
- ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 60
- ด้านลักษณะงานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 54

- ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 40
- ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 99

นอกจากนี้ในการพิจารณาคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในการทำงานเป็นรายข้อพบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในเกณฑ์ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3 53 – 3 79 จำนวน 10 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อความที่ว่า ผลการปฏิบัติงานของท่าน การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน การยอมรับของเพื่อนร่วมงานในความรู้ความสามารถของท่าน การยอมรับในผลงานของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความรู้ที่ได้รับจากงานที่ทำในปัจจุบัน ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน ความท้าทายของงานที่ท่านทำในปัจจุบัน ท่านพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบ การยอมรับของผู้บังคับบัญชาในงานที่ท่านทำ ความต่อเนื่องในการทำงาน

รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับที่เฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 2 84 – 3 39 จำนวน 6 ข้อ ซึ่งประกอบด้วยข้อความทีว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงาน ความเหมาะสมในการกำหนดขอบเขตและระยะเวลาในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย ความเหมาะสมระหว่างตำแหน่งงานกับความรับผิดชอบในงาน การพัฒนางานที่รับผิดชอบ การได้รับการส่งเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับค่าเฉลี่ย ส่วนเบียงเบนมาตรฐาน พฤติกรรมในการทำงาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับทีเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 98 และเมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยเป็นรายข้อพบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการมาทำงานทันเวลาและพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันทีอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเทากับ 4 23 รองลงมาคือ ความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4 06 การหาโอกาสในการหลีกเลี่ยงการปฏิบัติงานอยู่ในระดับไม่พอใจ โดยมีค่าเฉลียเทากับ 1 83 และความต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในฝายอื่นเนื่องจากมีปัญหากับฝ่ายงานที่สังกัดอยู่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1 78 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานทีมีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส รายได้ ระยะเวลาการทำงาน และระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ แตกต่างกัน ซึ่งสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ได้ตามความแตกต่างของบุคคลดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 1 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานทีมีเพศต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าพนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับที่เฉย ๆ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 1 ที่ว่าพนักงานธนาคารที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 2 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที 1 2 ที่ว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 3 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที 1 3 ที่ว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 4 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานทีมีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที 1 4 ที่ว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 5 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานทีมีรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 5 ทีว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 6 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ทีมีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 6 ทีว่า พนักงานธนาคารที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยพนักงานทีมีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่า

กับ 17 – 12 ปี มีพฤติกรรมการทำงานในทางที่ดีกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเท่ากับ 13 – 18 ปี

สมมติฐานข้อที่ 1 7 พนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) ที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

ผลจากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน และยังพบว่าทั้งพนักงานปฏิบัติการและหัวหน้างานมีพฤติกรรมการทำงานในระดับที่เฉย ๆ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 7 ที่ว่าพนักงานธนาคาร ทีมีระดับตำแหน่งงานต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาพบว่า

1 ความสัมพันธ์ระหว่างโครงสร้างองค์การกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

2 ความสัมพันธ์ระหว่างความท้าทายและความรับผิดชอบกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

3 ความสัมพันธ์ระหว่างความอบอุ่นกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

4 ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานทีทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

5 ความสัมพันธ์ระหว่างการให้รางวัลและการลงโทษกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอยางมีนัยสำคัญ

6 ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

7 ความสัมพันธ์ระหว่างมาตรฐานผลการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานทีทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

8 ความสัมพันธ์ระหว่างความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

9 ความสัมพันธ์ระหว่างความเสี่ยงกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

10 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การในภาพรวมกับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การในด้านความท้าทายและความรับผิดชอบ การให้รางวัลและการลงโทษ มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ ความอบอุ่น การสนับสนุน ความขัดแย้ง ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความเสี่ยงกับพฤติกรรมการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถกล่าวได้ว่า บรรยากาศองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

สมมติฐานข้อที่ 4 ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จากการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ กับพฤติกรรมการทำงาน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญ ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่ทำกับพฤติกรรมการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

จากผลการศึกษาดังกล่าวสามารถกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร ไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1 ข้อมูลทางประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษา พบว่า ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของพนักงาน อันประกอบไปด้วย เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพการสมรส และรายได้ ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในภาพรวมของพนักงาน อันเนื่องจากปัจจัยดังกล่าวมีลักษณะที่ไม่แตกต่างกันมาก ซึ่งทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานและระดับตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นผลจากพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นเวลานานและมีระดับตำแหน่งงานที่สูงย่อมมีพฤติกรรมการทำงานที่แตกต่างกับพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานไม่มากและมีระดับตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า ซึ่งอาจสืบเนื่องจากขอบเขตหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกันทำให้การแสดงออกในพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกันไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมยุเรศ ฮาดวิเศษ (2545 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาสุขภาพจิตและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลากรพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร พบว่า พยาบาลที่มีประสบการณ์ในการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของจิตติมา วัดตูม (2542 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเหตุแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญในกรุงเทพมหานครพบว่า ครูที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

2 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การ

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อบรรยากาศองค์การ พบว่าพนักงานมีระดับการรับรู้บรรยากาศองค์การในภาพรวมอยู่ในระดับดี ซึ่งหมายความว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ มีการยอมรับสภาพแวดล้อมเกี่ยวกับระบบการทำงานทั้งในแง่ของโครงสร้างองค์การ ความท้าทายและรับผิดชอบ ความอบอุ่น การสนับสนุน ความขัดแย้ง รวมทั้งมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเมื่อวิเคราะห์บรรยากาศองค์การรายด้าน คือ ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ มาตรฐานผลการปฏิบัติงาน และด้านความเสี่ยงมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถตีความได้ว่าในเรื่องของค่าตอบแทน และมาตรฐานในการวัดผลการปฏิบัติงานควรมีการปรับปรุงให้ดีและมีความชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ยังควรมีการสร้างความ

มั่นใจให้กับพนักงานในเรื่องของความมั่นคงในอาชีพ เพื่อให้พนักงานไม่มีความกังวลใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ Steers อ้างถึงใน ภรณี (2529) และ Hall กับคณะ Kelly อ้างถึงในเชี่ยวชาญ (2530) กล่าวว่าบรรยากาศองค์การเป็นเรื่องความรู้สึกนึกคิดของพนักงานที่มีต่อองค์การที่พวกเขาสังกัดอยู่ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึง ค่านิยม บรรทัดฐาน ทัศนคติและพฤติกรรม ของพนักงานในองค์การ และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Brow และ Leight (1996) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมในการใช้ความสามารถและผลการปฏิบัติงาน

การทำงานภายในองค์การนั้น บรรยากาศภายในองค์การเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงาน ถือได้ว่ามีอิทธิพลต่อการจูงใจในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในองค์การที่มีบรรยากาศดี ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรัก ความสามัคคี มีความเข้าใจ มีขวัญและกำลังใจยิ่งปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน จะสามารถลดความขัดแย้งระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์การได้

3 ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน

จากการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อความพึงพอใจในการทำงาน 5 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบและความก้าวหน้าในอาชีพ พบว่าพนักงานมีระดับความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี และเมื่อวิเคราะห์รายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านลักษณะงานที่ทำ และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งควรมีการปรับปรุงโดยมีการกำหนดลักษณะงานที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และควรแสดงให้พนักงานได้เห็นถึงโอกาสก้าวหน้าในอาชีพที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานแก่พนักงาน และความพึงพอใจดังกล่าวจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของ Herberg (1959) ที่ว่าปัจจัยจูงใจ 5 ด้านซึ่งประกอบด้วย ลักษณะงานที่ทำ การยอมรับนับถือ ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ เป็นตัวการสร้างให้เกิดความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การ และปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งนี้

ผลการศึกษาเรื่องบรรยากาศองค์การที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ในภาพรวมพนักงานธนาคารมีการรับรู้บรรยากาศองค์การและความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับดี และบรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจ และความพึงพอใจยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าอาจเป็นประโยชน์ต่อการบริหารงานขององค์การและการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การต่อไป

1 บรรยากาศองค์การมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับดี มีเพียงบางเรื่องเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารองค์การควรให้ความสนใจมากขึ้น ประกอบด้วย

1 1 ด้านโครงสร้างองค์การ ควรมีการกำหนดโครงสร้างองค์การตามสายงานการบังคับบัญชา รวมถึงการกำหนดขอบเขตหน้าที่งานอย่างชัดเจน และควรแจ้งให้พนักงานได้ทราบทั่วกัน ซึ่งจะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1 2 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ องค์การควรมีการระบุหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติอย่างชัดเจน รวมถึงมีการชี้แจงให้พนักงานได้ทราบถึงหลักเกณฑ์ดังกล่าว

1 3 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน องค์การควรมีมาตรฐานที่ชัดเจนมากขึ้น และมีการชี้แจงให้พนักงานทุกคนได้รับทราบและเข้าใจตรงกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานของพนักงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน อันจะส่งผลให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ได้เร็วยิ่งขึ้น

1 4 ด้านความเสี่ยง องค์การควรมีการสร้างความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกมั่นคงในการทำงานและยังเป็นการลดความกังวลในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2 พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีเพียงบางด้านที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารองค์การควรให้ความสนใจ และหาแนวทางปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้กับพนักงาน ประกอบด้วย

2 1 ด้านความรับผิดชอบ ซึ่งควรมีการมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ความสามารถของบุคคล และเหมาะสมกับตำแหน่งงานที่พนักงานปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน และยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2 2 ความก้าวหน้าในอาชีพ ควรมีการสนับสนุนให้พนักงานได้มีการฝึกอบรมพัฒนาหรือได้รับการศึกษาต่อ เพื่อจะได้นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังมีโอกาสก้าวหน้าในสายอาชีพที่ปฏิบัติงานอยู่อีกด้วย

3 จากผลการทดสอบจะเห็นได้บรรยากาศองค์การนั้นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉพาะด้านการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งในส่วนนี้ผู้

บริหารควรให้ความสำคัญโดยอาจมีการจัดส่งพนักงานเข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้ในส่วนที่เกียวข้องกับงาน เพื่อเป็นการเสริมทักษะในการทำงาน ซึ่งจะทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลให้เกิดการยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน และยังสามารถสร้างโอกาสก้าวหน้าในอาชีพให้กับพนักงานได้

4 ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานนั้นมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานโดยเฉพาะด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ดังนั้นองค์กรควรมีนโยบายอย่างชัดเจนในเรืองเกี่ยวกับความก้าวหน้าในสายอาชีพ ให้การสนับสนุนและส่งเสริมพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานดี การได้รับการอบรมพัฒนาทักษะในการทำงาน รวมถึงมีการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน และเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว พฤติกรรมที่แสดงออกในการทำงานก็จะเป็นไปในแนวทางที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1 การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มเท่านั้นซึ่งเป็นเพียงส่วนหนึ่งขององค์กร ถ้ามีการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม เพื่อเปรียบเทียบผลว่าสอดคล้องกันหรือไม และเพื่อเป็นการรวบรวมข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาปรับปรุงบรรยากาศองค์การให้มีลักษณะที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานของพนักงานมากยิงขึ้น อันจะนำไปสู่การพัฒนากำลังคนและองค์กรโดยรวม เนื่องจากบรรยากาศองค์การมีผลดอความพึงพอใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานยังสงผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอีกด้วย

2 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอืน ๆ ที่อาจจะส่งผลหรือมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อย่างเช่น ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กร บุคลิกภาพ เป็นต้น

3 ควรมีการศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เพื่อนำมาพัฒนาบุคลากรและองค์การ

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กัลยา วานิชบัญชา (2546) *การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย* กรุงเทพ ฯ พิมพ์ครั้งที่ 7 โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

—— (2546) *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล* กรุงเทพ ฯ พิมพ์ครั้งที่ 6 โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จิตติมา วัดดูม (2542) *เหตุจูงใจการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนเอกชนสายสามัญศึกษาในกรุงเทพมหานคร* วิทยานิพนธ์ กศ ม (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ชัยณรงค์ แก้วอยู่ (2541) *บรรยากาศองค์การกับการมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจกองทะเบียนพล กรมตำรวจ* วิทยานิพนธ์ วท ม (สถิติ) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) *พฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯ บริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

นิตยาภรณ์ เพลินจิตร (2544) *บรรยากาศองค์การมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา โรงพยาบาลตำรวจ* สารนิพนธ์ ศศ ม (การบริหารองค์การ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกริก ถ่ายเอกสาร

บรรยงค์ โตจินดา (2545) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพ ฯ บริษัท รวมสาส์น (1977) จำกัด

ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) *ความผูกพันต่อสถานบันของอาจารย์สาขาครุภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล* ปริญญานิพนธ์ กศ ด (เทคโนโลยีการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผานทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย* สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

ภรณี กีรดิบุตร (2529) *การประเมินประสิทธิผล* กรุงเทพฯ โอเดียนสโตร์

มยุเรศ ฮาดวิเศษ (2545) *สุขภาพจิตและความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรพยาบาล โรงพยาบาลกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร* ปริญญานิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

ลัดดา สัจพันโรจน์ (2545) *บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์การ ในทรรศนะของพนักงานบริษัท ซิโน-ไทย เอ็นจีเนียริ่ง แอนด์ คอนสตรัคชัน จำกัด (มหาชน)* สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

วัลลี จันทเรนทร์ (2543) *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง* รายงานการวิจัย สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถ่ายเอกสาร

ศิริพร ทรัพย์พิพัฒนา (2544) *ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์การของพนักงาน บริษัท ฟูจิ โฟโต้ ฟิลม์ (ประเทศไทย) จำกัด* ปริญญานิพนธ์ ศศ ม (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถ่ายเอกสาร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพ ฯ บริษัท ธรรมสาร จำกัด

สมยศ นาวีการ (2540) *การบริหารและพฤติกรรมองค์การ* กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์ผู้จัดการ

——— (2540) *ทฤษฎีองค์การ* กรุงเทพ ฯ สำนักพิมพ์ผู้จัดการ

สมยศ นาวีการ และ ผุสดี รุมาคม (2520) *องค์การ ทฤษฎีและพฤติกรรม* กรุงเทพ ฯ สำนักพิมพ์ดวงกมล จำกัด

สุนทรี ตรีอำนรรค (2541) *บรรยากาศองค์การของโรงพยาบาลตำรวจ* วิทยานิพนธ์ วท ม (สถิติ) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถายเอกสาร

อรจิรา บุญทอง (2545) *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่งสายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ กศ ม (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

อัญชนา พันธุ์อรุณ (2546 บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมัคคุเทศก์ ที่จดทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ณ การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย* ปริญญานิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

อรุณ รักธรรม (2539) *"การศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ"*,เอกสารการสอนวิชามนุษย์ในองค์การ พิมพ์ครั้งที่ 14 กรุงเทพ ฯ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

——— (2517) *หลักมนุษยสัมพันธ์กับการบริหาร* กรุงเทพ ฯ บริษัทสำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด

อิสรียา สดมณี (2546) *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจทองเที่ยวในประเทศไทย* ปริญญานิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร

อารี เพชรผุด (2529) *จิตวิทยาอุตสาหกรรม* กรุงเทพ ฯ ศูนย์วิชาการไทย – ออสเตรเลีย

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธและจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ* วิทยานิพนธ์ วท ม (ชีววิทยา) กรุงเทพ ฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง ถ่ายเอกสาร

Brown, S P and Leigh, T W (1996, August) "A New Look at Psychological Climate and its Relationship to Job Involvement, Effort, and Performance," *Journal of Applied Psychology* 81 358-368

Brown, W B and Moberg, D J (1980) *Organization Theory and Management A Macro Approach* New York John Willy & Sons, Inc

Dessler, G (1976) *Organization and Management A Contingency Approach* Englewood Cliffs, New Jersey Prentice Hall, Inc

Douglas, D D (1979, June) *"An Assessment of the Organizational Climate for Creativity in the Canadian Conference of Seventh Day Adventist Recommendations for Change Based on the Perception of Leading Church Member,"* Dissertation Abstracts International 39 754-A

Gilmer,B Von H (1971) *Industrial and Organization Psychology* Japan McGraw-Hill Hogakusha Company

Likert, R (1967) *The Human Organization Its Management and Value* New York McGraw – Hill Book Company

Litwin, G H and Stringer, R A , Jr (1968) *Motivation and Organizational Climate* Boston Division of Research, Graduate School of Business Administration, Harvard University

Maslow, A H (1970) *Motivation and Personality*, 2d ed New York Harper & Row, Publishers, inc

Orpen, C (1994, Octobe) *"Organization Level as a Moderator of the Relationship between Perceived Political Climate and Employee work Attitudes,"* Psychological Report 75 759-770

Steer, R M (1973, June) *"Organizational, Work and Personal Factors in Employee Turnover and Absenteeism,"* Psychological Bulletin 80 151-179

Steer, R M and Porter, L W (1979) *Motivation and Work Behavior* New York McGraw – Hill Book Company

_____, (1983) *Motivation and Work Behavior* New York McGraw – Hill Book Company

Vroom, V H (1964) *Work and Motivation* New York Wiley and Sons Inc

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

คำชี้แจง

1 แบบสอบถามชุดนี้มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้
ตอนที 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของตัวทานเอง
ตอนที 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศองค์การ
ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกียวกับความพึงพอใจในการทำงาน
ตอนที 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

2 การตอบแบบสอบถาม
2 1 โปรดอ่านคำถามโดยละเอียดกอนตอบ และเลือกคำตอบทีทานต้องการเพียง 1 ข้อ และโปรดตอบทุกข้อ
2 2 โปรดตอบตามความเป็นจริง หรือความคิดเห็นทีแท้จริงของทาน เพือความถูกต้องในการวิเคราะห์ และเป็นแนวทางในการนำไปใช้ประโยชน์ตอองค์การตอไป

คำตอบของท่านจะเก็บไว้เป็นความลับและไม่มีผลต่อการประเมินผลงานส่วนบุคคล

แบบสอบถาม

เรื่อง บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

<u>คำชี้แจง</u> แบบสอบถามชุดนี้ใช้สอบถามเฉพาะ พนักงานธนาคารไทยธนาคาร จำกัด ที่ปฏิบัติงานประจำอยู่สำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน

<u>ตอนที่ 1</u> ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม (ลักษณะทางประชากรศาสตร์)

<u>คำชี้แจง</u> กรุณากรอกข้อความในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย (✓) ลงในชองคำตอบของทาน

1 เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2 อายุ

( ) 20 - 28 ปี ( ) 29 – 36 ปี

( ) 37 – 44 ปี ( ) 45 – 52 ปี

( ) 53 ปีขึ้นไป

3 ระดับการศึกษา

( ) ตำกวาปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

( ) ปริญญาตรี

4 สถานภาพสมรส

( ) โสด ( ) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู

( ) สมรส/อยูด้วยกัน

5 รายได้จาการทำงาน

( ) ตำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ( ) 10,001 – 20,000 บาท

( ) 20,001 – 30,000 บาท ( ) 30,001 – 40,000 บาท

( ) 40,001 – 50,000 บาท ( ) มากกวา 50,000 บาทขึ้นไป

6 ระยะเวลาการทำงาน

( ) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 6 ปี ( ) 7 – 12 ปี

( ) 13 – 18 ปี ( ) 19 – 24 ปี

( ) มากกว่า 25 ปี

7 ระดับตำแหนงงานในปัจจุบัน

( ) ระดับพนักงานปฏิบัติการ ( ) ระดับหัวหน้างาน

<u>ตอนที่ 2</u> คำถามเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว (ระดับคะแนน 5 = ดีมาก, 4 = ดี, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่ดี และ 1 = ไม่ดีอย่างมาก)

1 ด้านโครงสร้างองค์การ

1 1 การจัดแบบโครงสร้างตามสายการบังคับบัญชา

มีโครงสร้างที่ชัดเจน _____ _____ _____ _____ _____ มีโครงสร้างไม่ชัดเจน
5 4 3 2 1

1 2 ขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบของท่านในการปฏิบัติงาน

เหมาะสม _____ _____ _____ _____ _____ ไม่เหมาะสม
5 4 3 2 1

2 ด้านความรับผิดชอบและความท้าทาย

2 1 ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงานในขอบเขตงานที่ได้รับมอบหมาย

มีส่วนร่วมตัดสินใจ _____ _____ _____ _____ _____ ไม่มีส่วนรวมตัดสินใจ
5 4 3 2 1

2 2 การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันภายในเวลาที่กำหนดหรือไม่

ทันตามกำหนด _____ _____ _____ _____ _____ ไม่ทันตามกำหนด
5 4 3 2 1

3 ด้านความอบอุ่น

3 1 ความรู้สึกของการทำงานในหน่วยงาน

มีความสุข _____ _____ _____ _____ _____ ขาดความสุข
5 4 3 2 1

3 2 ความเป็นกันเองระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

มีความเป็นกันเอง _____ _____ _____ _____ _____ ขาดความเป็นกันเอง
5 4 3 2 1

4 ด้านการสนับสนุน

4 1 ท่านได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาในการทำงาน

ได้รับความช่วยเหลือ _____ _____ _____ _____ _____ ไม่ได้รับความช่วยเหลือ
5 4 3 2 1

4 2 ผู้บังคับบัญชาของท่านคัดเลือกและส่งบุคลากรไปรับการฝึกอบรมพัฒนาการทำงานที่หมาะสม

เหมาะสม _____ _____ _____ _____ _____ ขาดความเหมาะสม
5 4 3 2 1

5 การให้รางวัลและการลงโทษ

5 1 การประเมินผลการทำงานเพื่อประโยชน์ในการให้รางวัล

มีความยุติธรรม _____ _____ _____ _____ _____ ขาดความยุติธรรม
5 4 3 2 1

5 2 หลักการประเมินผลการทำงานเน้นในเรื่องใด

การให้รางวัล _____ _____ _____ _____ _____ การลงโทษ
5 4 3 2 1

6 ด้านความขัดแย้ง

6 1 การเปลี่ยนแปลงกฎเกณฑ์ที่ผู้บังคับบัญชากำหนดไว้

ทำได้ _____ _____ _____ _____ _____ ไมสามารถทำได้
5 4 3 2 1

6 2 บรรยากาศระหวางทานกับเพื่อนรวมงาน

มีการพบปะสังสรรค์ _____ _____ _____ _____ _____ ขาดการพบปะสังสรรค์
5 4 3 2 1

7 ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงาน

7 1 องค์การมีการกำหนดมาตรฐานในการทำงานไว้ให้พนักงานปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน

มีการกำหนดมาตรฐาน_____ _____ _____ _____ _____ ขาดการกำหนดมาตรฐาน
5 4 3 2 1

8 ด้านความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

8 1 ความสัมพันธ์ระหวางเพื่อนรวมงาน

มีความสัมพันธ์ _____ _____ _____ _____ _____ ไม่มีความสัมพันธ์
5 4 3 2 1

8 2 ลักษณะการทำงานของท่านกับเพื่อนร่วมงาน

มีการทำงานเป็นทีม _____ _____ _____ _____ _____ ตางคนตางทำ
5 4 3 2 1

9 ด้านความเสี่ยง

9 1 การให้โอกาสในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะกับผู้บังคับบัญชา

เปิดโอกาส _____ _____ _____ _____ _____ ไม่เปิดโอกาส
5 4 3 2 1

9 2 ความมั่นคงในการทำงาน

มีความมั่นคง _____ _____ _____ _____ _____ ขาดความมั่นคง
5 4 3 2 1

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงในหน้าข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	รายการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
1	**ลักษณะงานที่ทำ** ความท้าทายของงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
2	ความต่อเนื่องในการทำงาน					
3	ความรู้ที่ได้รับจากการงานที่ทำในปัจจุบัน					
4	การประสานงานระหว่างหน่วยงาน					
5	**การยอมรับนับถือ** การยอมรับของผู้บังคับบัญชาในงานที่ท่านทำ					
6	การยอมรับของเพื่อนร่วมงานในความรู้ความสามารถของท่าน					
7	ผลงานของท่านเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน					
8	**ความสำเร็จของงาน** ผลการปฏิบัติงานของท่าน					
9	การแก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน					
10	การยอมรับในผลงานของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา					
11	**ความรับผิดชอบ** ท่านพอใจในขอบเขตความรับผิดชอบ					

ข้อที่	รายการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		พอใจอย่างมาก	พอใจ	เฉย ๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจอย่างมาก
12	ความเหมาะสมระหว่างตำแหน่งงานกับความรับผิดชอบในงาน					
13	ความเหมาะสมในการกำหนดขอบเขตและระยะเวลาในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมาย					
	ความก้าวหน้าในอาชีพ					
14	การพัฒนางานที่รับผิดชอบ					
15	การได้รับสงเสริมสนับสนุนให้ได้รับการศึกษาต่อ					
16	โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน					

ตอนที่ 4 **คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องข้อความที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ข้อที่	รายการที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	ระดับพฤติกรรมการทำงาน				
		สม่ำเสมอ (81-100%)	บ่อย (61-80%)	ปานกลาง (41-60%)	นาน ๆ ครั้ง (21-40%)	น้อย (ตากว่า 20%)
1	ทานมาทำงานทันเวลา และพร้อมที่จะปฏิบัติงานได้ทันที					
2	ท่านมีความกระตือรือร้นและตั้งใจในการทำงาน					
3	ทานมักจะหาโอกาสในการหลีกเลียงการปฏิบัติงาน					
4	ทานต้องการย้ายไปปฏิบัติงานในฝายอื่น เนื่องจากมีปัญหากับฝายงานที่สังกัดอยู					

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

1	รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2	รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา	ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/๖๗๘๖ **วันที่** ๓๑ สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ 0519 12/ส.ส.๑

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน เป็นกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามบรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-6267943 มือถือ 01-8313406

ที่ ศธ 0519 12/๘๗๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

31 สิงหาคม 2547

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการใหญ่ด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง "บรรยากาศองค์การที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่" โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ อาคารหลังสวน ตอบแบบสอบถามบรรยากาศองค์การทีมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ในระหว่างเดือนกันยายน - ตุลาคม 2547

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
โทร 02-664-1000 ต่อ 5618, 5731

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิสิต โทรศัพท์ 02-6267943 มือถือ 01-8313406

ภาคผนวก ง
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาววรรณทนีย์ สุขวิบูลย์
วันเดือนปีเกิด	26 กันยายน พ ศ 2517
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 14/2 หมู่ 10 ถนนพระราม 2 เขตจอมทอง กรุงเทพมหานคร 10150
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่งานตรวจสอบ 6
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน) 44 ถนนหลังสวน แขวงลุมพินี เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร 10330
ประวัติการศึกษา	
พ ศ 2539	ศิลปศาสตร์บัณฑิต (การจัดการ) สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา
พ ศ 2547	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร