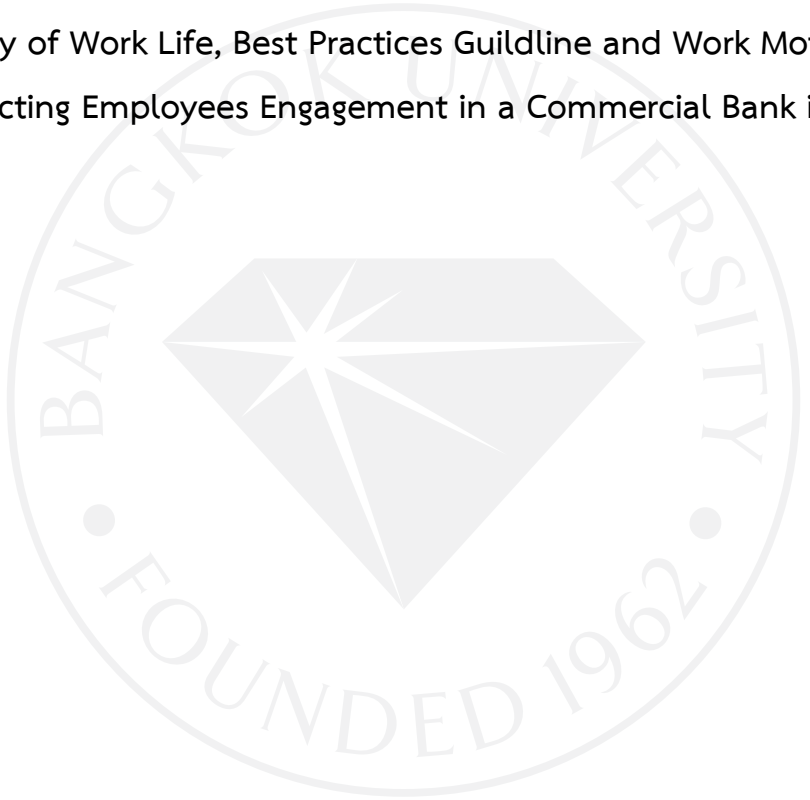
คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

Quality of Work Life, Best Practices Guildline and Work Motivation that Affecting Employees Engagement in a Commercial Bank in Bangkok



คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง ในกรุงเทพมหานคร

Quality of Work Life, Best Practices Guildline and Work Motivation that Affecting Employees Engagement in a Commercial Bank in Bangkok

เกศริน ป่งกวาน

การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ปีการศึกษา 2558

©2559
เกศริน ปังกวาน
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย เกศริน ป่งกวาน

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา ...
(รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ)

ผู้เชี่ยวชาญ ...
(ดร.พิศสุภา ปัจฉิมสวัสดิ์)

....
(ดร.ศันสนีย์ เทพปัญญา)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
23 มีนาคม 2559

เกศริน ปังกวาน. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มีนาคม 2559, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร (74 หน้า)
อาจารย์ที่ปรึกษา: รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร และ 3) เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครโดยใช้แบบสอบถามปลายปิดในการเก็บรวมรวมข้อมูลจากกลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression)

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสดมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 1 -10 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันคือพนักงานระดับปฏิบัติการและมีอัตราเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท/ เดือน นอกจากนี้ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี, แรงจูงใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร

Pongkwan, K. M.B.A., March 2016, Graduate School, Bangkok University.
Quality of Work Life, Best Practices Guildline and Work Motivation that Affecting Employees Engagement in a Commercial Bank in Bangkok (74 pp.)
Advisor: Assoc.Prof.Suthinan Pomsuwan, Ph.D.

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) examine quality of work life, affecting employees engagement in a commercial bank in Bangkok 2) explore the best practices guideline affecting employees engagement in a commercial bank in Bangkok, and 3) study work motivation affecting employees engagement in a commercial bank in Bangkok. A research tool, which was used in this study, was questionnaire and a sample group at 400 employees from a commercial bank in Bangkok.In addition, descriptive statistics, which was percentage, arithmetic mean and standard deviation, was used as a data analysis method. The hypothesis testing method was inferential statistics; simple regression analysis.

The findings of this study indicated that the majority of participants were 20 – 30 year old, female, operational level employees, bachelor degree graduated, having 1 – 10 year of work experience and earning monthly income of 15,000 – 20,000 Baht. Moreover, the results of the study also showed that factors, affecting Quality of Work Life, Best Practices Guideline, Work Motivation Affecting Employees Engagement in a Commercial Bank in Bangkokat statistical significance level of 0.05

Keywords: Quality of Work Life, Best Practices Guidelines, Employee Engagement

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากอาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันทน์ พรหมสุวรรณ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์ที่กรุณาให้เกียรติเป็นที่ปรึกษาในการศึกษาครั้งนี้ พร้อมทั้งให้ข้อแนะนำต่าง ๆ ในการแก้ไขปรับปรุงงานวิจัย ตลอดจนความกรุณาของอาจารย์ในการดูแลสั่งสอน อบรมข้อคิด ความรู้ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาครั้งนี้ ทำให้การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณ คณะกรรมการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำวิชา และอาจารย์พิเศษทุกท่านที่ได้ประสาทความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี ตลอดจนให้คำแนะนำ และความช่วยเหลือเป็นอย่างดีตลอดการศึกษาภายในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือและเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการศึกษาครั้งนี้เป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณ คุณแม่ ที่คอยอบรมเลี้ยงดู สนับสนุนส่งเสริมการศึกษาด้วยความรัก และปรารถนาดีเสมอมา รวมทั้งเพื่อน พี่น้องทุกท่านที่คอยห่วงใย ให้กำลังใจ แนะคำแนะนำที่ดีเสมอมา

คุณค่า และประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการศึกษาครั้งนี้

เกศริน ป่งกวาน

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	2
1.4 กรอบแนวความคิด	3
1.5 สมมติฐานการวิจัย	3
1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	4
1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย	4
1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.9 ประโยชน์ของผลการวิจัย	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	6
2.2 แนวคิดและทฤษฎี	8
2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล	8
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	13
2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี	20
2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน	31
2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน	36
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	41
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	44
3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	47
3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 (ต่อ) ระเบียบวิธีวิจัย	
3.4 สมมติฐานการวิจัย	48
3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย	48
บทที่ 4 บทวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)	50
4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)	59
บทที่ 5 สรุป และอภิปรายผล	
5.1 สรุปผลการศึกษา	62
5.2 การทดสอบสมมติฐาน	63
5.3 อภิปรายผล	63
5.3 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้	64
5.4 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	65
บรรณานุกรม	66
ภาคผนวก แบบสอบถาม	68
ประวัติผู้เขียน	74
เอกสารข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิ์ในรายงานการค้นคว้าอิสระ	

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม 47

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ 50

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ 51

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ 51

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา 52

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงาน 52

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงานปัจจุบัน 53

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอัตราเงินเดือน 53

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 54

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 55

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 57

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร 58

ตารางที่ 4.12: ค่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) 59

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.13: ค่าอิทธิพลของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) 60

ตารางที่ 4.14: ค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) 61

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย 3

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันอาชีพพนักงานธนาคารเป็นหนึ่งในอาชีพที่ได้รับความนิยมของเหล่านักศึกษาจบใหม่และจากการที่สถาบันการเงินมีด้วยกันหลายสถาบันการเลือกเข้าทำงานในแต่ละสถาบันของแต่ละคนจึงมีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไปซึ่งแต่ละคนอาจให้น้ำหนักความสำคัญของการเลือกเข้าทำงานในแต่ละสถาบันไม่เท่ากันอาจจะให้ความสำคัญในหลาย ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านการได้รับการยอมรับทางสังคมผลตอบแทนจากการทำงานลักษณะของการปฏิบัติงานความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สินความปลอดภัยความก้าวหน้าทางการทำงานกฎระเบียบขององค์กรตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ซึ่งในปัจจุบันการประกอบธุรกิจทางด้านการธนาคารล้วนแล้วแต่มีการแข่งขันที่สูงและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาจึงไม่แปลกที่องค์กรธนาคารในหลาย ๆ แห่งจะหันมาให้ความสนใจกับทรัพยากรบุคคลมากที่สุดเป็นปัจจัยหลัก เพราะทรัพยากรบุคคลนั้นเป็นปัจจัยหลักที่จะผลักดันให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าทันต่อการเปลี่ยนแปลงมีความได้เปรียบในการแข่งขันและนำพาองค์กรให้บรรลุจุดประสงค์และเป้าหมายขององค์กรได้ ดังนั้นผู้บริหารจะต้องบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและจะต้องหาเทคนิคและทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเพราะผู้ที่มีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติจึงจะสามารถสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรแต่ในทางกลับกันถ้าองค์กรใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้ความสามารถไม่เพียงพอหรือไม่มีประสิทธิภาพนอกจากจะไม่สามารถช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและสร้างความเจริญก้าวหน้าแก่องค์กรได้แล้วยังจะเป็นภาระผูกพันที่หน่วยงานจะต้องให้การดูแลจนกว่าจะออกจากงานไปฉะนั้นองค์กรจึงมีหน้าที่จะต้องดูแลพนักงานหรือบุคลากรให้มีความพอใจเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่โดยการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการทำงานเพื่อให้บุคลากรเกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน

ในขณะเดียวกันการสร้างแรงจูงใจ (Motivation) ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและความเจริญก้าวหน้าย่อมต้องสร้างมาจากการให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรเพราะคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นจะมีส่วนช่วยให้บุคคลากรขององค์กรนำความรู้ความสามารถของตนที่มีอยู่ออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่และคุณภาพชีวิตการในทำงานก็เป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยสร้างความสุขในการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้พนักงานสร้างแรงจูงใจในการทำงานทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อตนเองต่องาน เพื่อนร่วมงาน และต่อองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพจิตที่ดีก่อให้เกิดการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลากรที่มีคุณภาพและช่วยลดปัญหาการขาด

งานและการลาออกรวมถึงการสร้างความผูกพันที่ดีต่อองค์และส่งเสริมให้คุณภาพและปริมาณงานเป็นไปตามที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้

ดังนั้นเพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการได้จึงต้องพัฒนาทรัพยากรบุคคลซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่สุดในองค์กรการวิจัยนี้จึงจะศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งข้อมูลและผลการศึกษานี้อาจนำไปใช้ให้ผู้บริหารสามารถกำหนดกลยุทธ์และนโยบายในการบริหารและมีแนวทางในการวางแผนแนวทางการปฏิบัติงานหรือวางแผนแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับทรัพยากรบุคคลที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรเพื่อให้องค์กรได้บุคลากรที่มีคุณภาพตามที่ต้องการนอกจากนี้ยังสามารถเป็นสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2.2 เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2.3 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1.3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

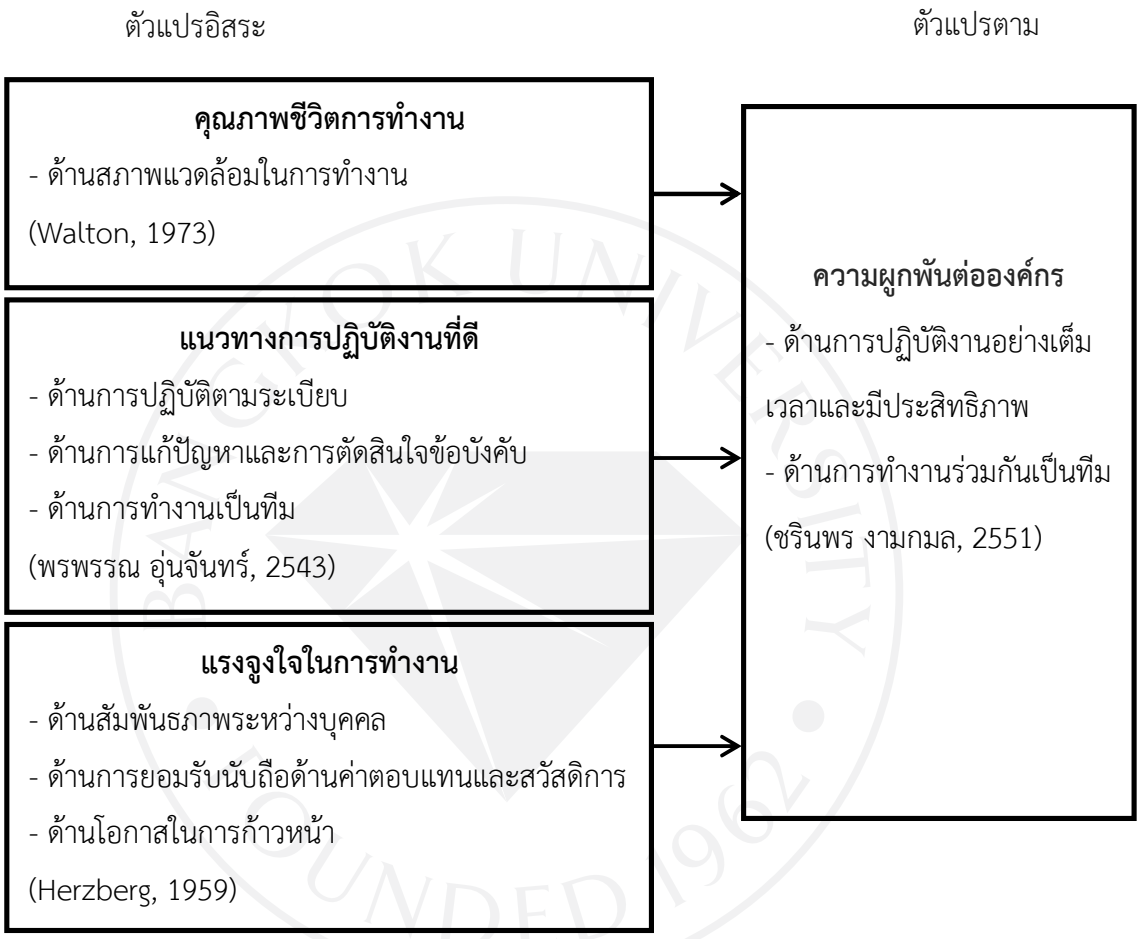
งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยคุณสมบัติส่วนบุคคล ข้อมูลแนวทางปฏิบัติงานที่ดีข้อมูลด้านแรงจูงใจของพนักงานพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน +-5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 392 คน ในส่วนของการจัดเก็บกลุ่มตัวอย่างทางผู้วิจัยจึงขอเพิ่มเป็นจำนวน 400 คน

1.4 กรอบแนวความคิด

ภาพที่ 1.1: กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.5.2 แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.5.3 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.6 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 2 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

1.7 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยนี้โดยสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

1.7.1 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) เท่านั้นทำให้ข้อมูลที่ได้ไม่หลากหลาย

1.7.2 งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีระยะเวลาการเก็บข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม 2558 ซึ่งมีระยะเวลาค่อนข้างจำกัด

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

งานวิจัยนี้มีคำศัพท์ที่สำคัญเพื่อให้เข้าใจตรงกัน ดังนี้

1.8.1 คุณสมบัติส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนบุคคลที่กล่าวถึงประวัติหรือรายละเอียดมีข้อมูล เช่น เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ เป็นต้น

1.8.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงานซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์และบริการ ความก้าวหน้าในการทำงานและการมีมนุษย์สัมพันธ์สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจและความพึงพอใจสำหรับคนทำงาน (ผจญ เฉลิมสาร, 2540)

1.8.3 แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี หมายถึง แนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงออกและสามารถสังเกตได้ซึ่งเป็นหนทางสู่การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้งานประสบความสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

1.8.4 แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นแรงผลักดันที่ทำให้บุคคลพยายามทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้า (Herbert, 1972)

1.8.5 เขตกรุงเทพมหานครหมายถึงเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้สำหรับการประกอบกิจการที่เป็นประโยชน์

1.8.6 ธนาคาร หมายถึง การประกอบธุรกิจประเภทรับฝากเงินที่ต้องจ่ายคืนเมื่อทวงถามหรือเมื่อสิ้นระยะเวลากำหนดไว้และใช้ประโยชน์เงินนั้นในทางหนึ่งหรือหลายทาง เช่น ให้กู้ยืมซื้อขายหรือเก็บเงินตามตัวแลกเงินหรือตราสาร ซื้อขายเงินตราต่างประเทศตามพระราชบัญญัติธนาคารพาณิชย์ พ.ศ. 2522

1.9 ประโยชน์ของผลการวิจัย

ประโยชน์ของการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งคาดว่าจะได้ประโยชน์ ดังนี้

1.9.1 ผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนทางด้านการบริหารจัดการ โดยเฉพาะด้านทรัพยากรบุคคลขององค์การธุรกิจประเภทธนาคาร อาทิ การสร้างแรงจูงใจในการเข้าร่วมงานกับองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.9.2 ผลงานวิจัยนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนและสร้างแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดีกับธนาคาร

1.9.3 ผลงานวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาวิจัยงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การอื่น ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในอนาคต

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาค้นคว้าข้อมูลเพื่องานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีเนื้อหาดังนี้

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษากรณีสาเหตุของแนวทางปฏิบัติงานที่ดีมีความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านประชากรศาสตร์

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาเรื่องอิทธิพลของข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี แรงจูงใจในการทำงาน ที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

ธนาคาร หรือที่เราคนไทยเรียกกันสั้น ๆ จนติดปากว่า แบงก์ (Bank) คือสถาบันการเงินที่ให้บริการธุรกรรมที่ข้องกับการเงินแก่ประชากรในประเทศ องค์กรธุรกิจต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อกล่าวถึงการบริการของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ไทยโดยมากมักจะนึกถึงเรื่องของการบริการฝากถอน โอนเงิน บริการรับชำระค่าบริการต่าง ๆ รวมถึงการกู้ยืมเงินเพื่อการดำเนินธุรกิจการซื้อที่อยู่อาศัย และในปัจจุบันธนาคารหลายแห่งยังดำเนินธุรกิจด้านประกันภัยเพิ่มเข้ามาอีก

สำหรับประวัติความเป็นมาของธนาคารในประเทศไทยธนาคารพาณิชย์แห่งแรกในประเทศไทยคือธนาคารสัญชาติอังกฤษที่เข้ามาก่อตั้งภายใต้ชื่อธนาคารฮ่องกง และเซี่ยงไฮ้ เมื่อปี พ.ศ. 2431 ต่อมาในปี พ.ศ. 2449 บริษัท แบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด ได้ก่อตั้งขึ้นและถือเป็นธนาคารสัญชาติ

ไทยแห่งแรกของประเทศไทย ต่อมาในปี พ.ศ. 2482 บริษัทแบงก์สยามกัมมาจลทุน จำกัด ก็ได้เปลี่ยนชื่อเป็นธนาคารไทยพาณิชย์ หรือที่รู้จักกันในชื่อ SCB ซึ่งในปัจจุบัน ธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีการแข่งขันกันค่อนข้างสูงโดยมีทั้งธนาคารที่เป็นทั้งของเอกชนสัญชาติไทย และต่างชาติ ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารธนชาติ ธนาคารทิสโก้ ธนาคารเซี่ยงไฮ้ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงศรี ธนาคารซิติแบงก์ ฯลฯ สำหรับธนาคารที่เป็นรัฐวิสาหกิจที่มีรัฐบาลไทยเป็นผู้ถือหุ้น ซึ่งปัจจุบัน ได้แก่ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารทหารไทย ธนาคารที่เป็นของรัฐบาลมีดังนี้ ธนาคารออมสิน ธนาคารอิสลามแห่งประเทศไทย ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย ธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตร ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2558)

จากรายชื่อธนาคารพาณิชย์ไทยผู้ให้บริการธุรกรรมทางการเงินในประเทศไทยแล้วทำให้เห็นได้ว่าธุรกิจธนาคารในประเทศไทยมีความสำคัญและเป็นกลไกลอีกหนึ่งซึ่งทำให้ระบบเศรษฐกิจของไทยขับเคลื่อนต่อไปได้

2.1.2 ความสำคัญของการศึกษากรณีสาเหตุของแนวทางปฏิบัติงานที่ดีมีความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

พนักงานทุกคนเมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรโดยมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนที่ได้รับมอบหมายโดยผู้บังคับบัญชาทำการประเมินผลการทำงาน รวมถึงพนักงานทุกคนและทุกระดับ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีมากขึ้นและพนักงานได้มีการนำความรู้ความสามารถที่มีประยุกต์ใช้ในงานให้มีการก้าวหน้าและพัฒนาในสายงานที่ได้ปฏิบัติงาน การมีจิตสำนึกในเรื่องการรักองค์กรจึงเกิดความผูกพันกับองค์กรร่วมด้วย การมีข้อมูลหรือประวัติในการทำงานก็มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้ได้รับทราบข้อมูลเบื้องต้นในการนำไปเป็นส่วนผลักดันให้มีการสนับสนุนในการทำงานและตัดสินใจใช้หลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลของการทำงานดังกล่าว

ดังนั้น เมื่อพนักงานมีการนำแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีมาใช้และได้มีคุณภาพของชีวิตที่ดีขึ้นเกิดความเชื่อมั่นในการสร้างความมั่นคงในชีวิตและองค์กรได้มีการกำหนดให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเมื่อพนักงานทำงานโดยบรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดได้นั้น เกิดผลดีทั้งองค์กรและพนักงานทุก ๆ คน ดังนั้นจึงเกิดความผูกพันที่ดีต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานได้รับผลประโยชน์และองค์กรได้รับเช่นกันนั้นจึงเป็นสิ่งที่เกิดผลสำเร็จด้วยดีทั้งสองฝ่าย

2.2 แนวคิดและทฤษฎี

2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับด้านคุณสมบัติส่วนบุคคล นักวิชาการหลายท่าน ได้ระบุความหมายไว้มากกมาย โดยมีรายละเอียดดังนี้

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า เรื่องราว ข้อเท็จจริง รวมถึงลักษณะที่กล่าวเป็นตัวอักษร ตัวเลข เสียง ภาพ หรือรูปแบบต่าง ๆ และความหมายของคุณสมบัติส่วนบุคคล กล่าวคือ ความเป็นส่วนตัว ได้ระบุไว้ในเรื่องข้อมูลที่เป็นส่วนตัว เช่น เพศ การศึกษา สถานภาพ ระดับรายได้ต่อเดือน ประสบการณ์ทำงาน ต้นเป็น

นคร เสรีรักษ์ (2549) คุณสมบัติส่วนบุคคล ได้กล่าวไว้ว่า ข้อมูลที่ได้บ่งชี้ให้ทราบเกี่ยวกับเรื่องส่วนบุคคล หรือ คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การจนถึงปัจจุบัน อัตราเงินเดือน เป็นต้น

จากความหมายของ คุณสมบัติส่วนบุคคล ซึ่งข้อมูลเบื้องต้นได้สรุปไว้ว่า ลักษณะที่เป็นเรื่องราวส่วนตัว มีการระบุข้อเท็จจริงของส่วนบุคคลและสามารถเข้าใจลักษณะเฉพาะตัวของบุคคลนั้น ๆ ได้ ซึ่งมีการสื่อสารข้อมูลในเชิงลึก เช่น เพศ อายุ การศึกษา รายได้ของบุคคล ประสบการณ์ทำงาน สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน เป็นต้น

จากการที่ได้ศึกษาในด้านคุณสมบัติข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งได้มีการรวมถึงพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ที่มีด้านความคิดเห็นในเรื่องทัศคติที่แตกต่างอายุ เพศและวัย ดังนั้น ผู้วิจัยจึงกล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการพัฒนาเรื่องทฤษฎี X และเรื่องของทฤษฎี Y โดยสามารถสรุปเนื้อหาสำคัญ คือ ทฤษฎี X มีทัศนะในมุมมองความเป็นมนุษย์มีด้านที่ดีและไม่ดี มี 3 ประการ คือ 1) ตามธรรมชาติของมนุษย์ที่ไม่ชอบทำงาน ซึ่งการเลี่ยงได้จากพยายามหลีกเลี่ยง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการเหนื่อยล้าในการทำงานนั้น 2) มนุษย์ส่วนมากไม่ชอบการทำงาน จึงเห็นได้ว่าวิธีจะทำให้มนุษย์ทำงานได้โดยอาจต้องบังคับใจ และเกิดการควบคุม การสั่งการหรือการข่มขู่ มีการกำหนดบทลงโทษ เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ 3) มนุษย์ส่วนมากชอบมีการปฏิบัติตามมากกว่าการเป็นผู้นำ ดังนั้น การหลีกเลี่ยงในเรื่องความรับผิดชอบไม่มีความหวังความทะเยอะทะยานได้น้อย แต่สิ่งที่ต้องการมากเหนืออย่างอื่น คือ ความมั่นคงและความปลอดภัย

เนื่องจากแนวความคิดที่มนุษย์ไม่ดีนั้น อธิบายได้ มุมมองในทางด้านความคิดของมนุษย์มีความน่าเชื่อถือตามแนวความคิดของทฤษฎีนี้ ซึ่งการมอบหมายหน้าที่การงานให้ทำนั้นต้องเป็นหัวหน้างานและผู้บังคับบัญชาควบคุมการทำงาน กรณีไม่มีหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชาทำการออกคำสั่งส่วนงานที่ได้รับความมอบหมายอาจไม่เสร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ การที่มีหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาในด้านความหมายที่กล่าวถึง กลุ่มคนกลุ่มนี้ คือ การตักเตือนหรือว่ากล่าวและมี

บทลงโทษ เพราะสิ่งที่ต้องทำ เช่น จากเหตุผลที่ว่าพื้นฐานของมนุษย์ส่วนใหญ่มักจะเกียจคร้าน และขาดความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งในทฤษฎีในกลุ่มนี้มักจะมองมนุษย์ในแง่ไม่ดี

ทฤษฎี Y มีมุมมองความเป็นมนุษย์ในแง่ที่ดี ซึ่งมีความตรงกันข้ามกับทฤษฎี X เป็นอย่างมาก จากแนวคิดของทฤษฎีนี้ จะสรุปประเด็นสำคัญ ได้ดังนี้

1) โดยปกติของมนุษย์ที่พบส่วนใหญ่ มักมีความขยันและมีความอดทนมุ่งมานะพยายาม รวมถึงทางด้านจิตใจและร่างกายมนุษย์ไม่ได้เกิดความรังเกียจในงานที่จะทำ จะมีความคิดว่างานที่ได้ช่วยทำนั้นต้องส่งผลทำให้เกิดความมั่นใจด้านความสามารถของตนเองได้ และในบางครั้งอาจจะมีมนุษย์มีความจำเป็นที่จะต้องหลีกเลี่ยงงานนั้น ๆ ซึ่งน่าจะมาจากลักษณะการจัดการวางแผนงาน หรือจัดสรรเรื่องงานโดยผู้มีอำนาจในการสั่งงาน หรือผู้มีอำนาจสั่งงานในการควบคุมงานส่วนภายนอกนั้นเอง

2) สิ่งที่ทำทำให้เกิดผลงานได้บรรลุตามความสำเร็จที่มีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของบริษัท ซึ่งอาจจะไม่จำเป็นต้องใช้การสั่งการและดำเนินงานโดยเกิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานในสภาพที่มีบรรยากาศที่พนักงานรู้สึกว่าเป็นตัวเอง และเกิดการยอมรับในเรื่องการวางแผนงานและวัตถุประสงค์ของงานนั้นได้ ซึ่งจะส่งผลให้งานได้เกิดความสำเร็จตามที่ได้วางไว้นั้นเอง

3) มนุษย์โดยทั่วไปให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นกลุ่ม ทีม คณะทำงาน ดังตัวอย่างที่บางประเทศหรือบางพื้นที่ ที่นิยมมารวมกลุ่มทำงานด้วยกันที่เรียกว่า “ประเพณีลงแขก” ในสมัยโบราณ

4) มนุษย์มักยึดมั่นกับแผนการปฏิบัติงาน เมื่อทำงานสำเร็จตามแผนงาน การดำเนินงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงานแต่ละอย่าง จะเกิดความรู้สึกพอใจ สมใจ เกิดความ พยายามในการปฏิบัติในงานที่เพิ่มมากขึ้นเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของบริษัทที่มีส่วนรวมดังกล่าว

5) คนทำงานเกิดการค้นคว้าสนใจเรียนรู้จากสถานการณ์ที่เหมาะสมเกิดการยอมรับในบทบาทหน้าที่ ของตน การแสวงหาความเป็นหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ใครก็ตามที่หลีกเลี่ยงบทบาทหน้าที่ของตนนั้นแสดงถึงว่าเกิดการขาดความพยายามและไม่ขวนขวายหาความมั่นคงในชีวิตตน พึงประสงค์เรื่องความปลอดภัยอย่างเดียว ไม่ใช่ลักษณะที่เกิดขึ้นจริงของเขาการกระทำนั้น ๆ น่าจะมาจากอิทธิพลของสิ่งที่ช่วยในการผลักดัน

6) บุคคลของบริษัทหรือองค์กรนั้นซึ่งในแต่ละคน มักมีคุณสมบัติในตัวด้วยกันทั้งนั้น อาจกล่าวคือ ด้านความสามารถ ความคิด ความฉลาด ความคิดสร้างสรรค์ การสร้างจินตนาการ

จะเห็นได้ว่าทฤษฎี Y ของมนุษย์ในมุมมองดี จากที่คิดในมุมมองมนุษย์ในแง่ดี พบว่า โดยมีความเห็นพ้องร่วมกับแนวคิดที่เป็นที่นิยมในสมัยปัจจุบัน นอกจากนี้ทฤษฎี Y ยังเน้นการใส่ใจเรื่องการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องของมนุษย์ จากข้อมูลพบว่าแต่ละคนมักรู้จักตนเองดี และมีการรับรู้ขีดความสามารถของตน ผู้มีอำนาจบังคับบัญชาควรมีความคิดและรู้สึกได้ว่าสิ่งที่ดีต่อพนักงานนั้นได้มีการสร้างเหตุการณ์ที่ช่วยให้ผู้ทำงานมีความสนใจที่จะรับผิดชอบ และมีการช่วยเหลือในด้านการมี

ส่วนร่วมต่อการดำเนินงานไปสู่สิ่งที่วางแผนและกำหนดไว้ทั้งที่เป็นเป้าหมายส่วนบุคคลและเป้าหมายขององค์กรนั้นเอง

Ash (1954) นอกจากนี้ในส่วนที่ศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ ที่มีผลต่อระดับความประทับใจและพอใจ พบว่าคนทั่ว ๆ ไป ไม่มีความคล้ายคลึงสอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคล เช่น อายุ เพศ สถานภาพ รายได้ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538) ได้กล่าวไว้ว่า การแบ่งส่วนการตลาดตามตัวแปรด้านข้อมูลเรื่องประชากรศาสตร์ ชี้แจงได้ดังนี้คือ เพศ ครอบครัว ลักษณะงาน อายุ จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ สถานภาพและรายได้ต่อเดือน ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่บอกได้และวัดได้ของข้อมูลจำนวนประชากรและมีส่วนในการช่วยกำหนดตลาดเป้าหมายที่มีลักษณะด้านจิตวิทยา วัฒนธรรมและสังคม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้นข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายคนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1) เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้มนุษย์นั้นมีพฤติกรรมเรื่องการติดต่อสื่อสารแตกต่างกันไม่เหมือนกัน นั่นคือ เพศหญิงมาแนวโน้ม มีความต้องการที่จะส่งและรับทราบข้อมูลข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับทราบข่าวสารเพียงอย่างเดียวนั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความเป็นมิตรและเกิดสัมพันธ์ที่ดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและมุมมองทัศนคติ ทั้งนี้เพราะด้านวัฒนธรรมและสังคม กำหนดบทบาทของกิจกรรมสองเพศไว้แตกต่างกันนั่นเอง

2) อายุ คือส่วนของปัจจัยที่ทำส่งผลให้คนมีความไม่เหมือนกันหรือแตกต่างกันในเรื่องของความคิดสมอง ปัญญา รวมถึงด้านพฤติกรรม คนที่มีอายุน้อยพบว่ามักมีความคิดที่ชอบเสรีนิยม ชอบมีอุดมการณ์และมีมุมมองในแง่ดีและกว้างขวางกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเรื่องอนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวังในทุกเรื่อง มองการไกลในโลกนี้มักมีมุมมองในแง่ร้ายกว่าคนที่มีอายุน้อย เพราะว่ามีกรผ่านประสบการณ์ชีวิตที่หลากหลายและแตกต่างกัน ลักษณะการใช้สื่อมวลชนก็ต่างกันคนที่มีอายุมากมักจะใช้สื่อเพื่อค้นหาสืบค้นข่าวสารที่มีสาระมากกว่าข่าวทางด้านบันเทิง

3) การเรียนรู้เป็นเรื่องที่บอกถึงปัจจัยที่ทำให้คนมีสมองที่พัฒนาด้านความคิด ทัศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมไม่เหมือนกันกับคนที่มีความรู้และการศึกษาสูงจะได้เปรียบมากกว่าในเรื่องการเป็นผู้รับฟังรับทราบข่าวสารที่ดีเพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจข่าวสารได้ดี พบว่าเป็นคนที่ไม่เชื่อง่าย ๆ ในเรื่องต่าง ๆ หากพบว่าไม่มีหลักฐานยืนยันหรือมีเหตุผลมากพอ ซึ่งคนที่มีการศึกษาต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ ภาพยนตร์ และโทรทัศน์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์

วิทยุ ภาพยนตร์ และโทรทัศน์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะสืบหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ที่มีจำนวนมากมายกว่าสื่อประเภทอื่น

4) สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ กล่าวไว้ว่า อาชีพ สถานภาพทางสังคมและรายได้ของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อคนและมีความสำคัญยิ่งต่อผู้รับสารมีผลต่อผู้ส่งสารเนื่องจากแต่ละคนมีประสบการณ์ชีวิต และมีวัฒนธรรม รวมถึงมีทัศนคติด้านค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน ปัจจัยบางอย่างที่เกี่ยวข้องกับตัวผู้รับสารแต่ละคน เช่น ปัจจัยทางจิตวิทยาและสังคมที่จะมีอิทธิพลต่อการรับข่าวสาร

สุดา ดวงเรืองรุจิระ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีความแตกต่างในเรื่องเพศอายุรายได้ สถานภาพของครอบครัวและอาชีพจะมีความต้องการความคิดเห็นต่างๆแตกต่างไปตามปัจจัยเหล่านี้ ดังนั้นจึงต้องศึกษาพื้นฐานเฉพาะบุคคลผู้มีอายุแตกต่างกันไม่ต้องการเป้าหมายในชีวิตเหมือนกันเด็ก ๆ ต้องการความสนุกสนานวัยรุ่นต้องการให้เพื่อนฝูงยอมรับต้องการอิสระเสรีในการแสดงออกผู้ใหญ่ต้องการประสบความสำเร็จในอาชีพและมีฐานะมั่นคงผู้สูงอายุต้องการความสงบสุขเป็นต้นผู้มีรายได้น้อยต้องการสินค้าราคาพอสมควรคุณภาพพอใช้ได้ปริมาณให้เพียงพอแต่ผู้มีรายได้สูงต้องการสินค้าคุณภาพเยี่ยมราคาไม่เกี่ยงปริมาณไม่ต้องมาก ในสมัยก่อนเพศหญิงและชายจะแสดงออกถึงความแตกต่างที่แยกกันอย่างชัดเจนแต่ปัจจุบันนี้มีผลิตภัณฑ์หลายชนิดที่สามารถเสนอขายชายหญิงโดยไม่แยกเพศเช่นเสื้อผ้าลำลอง รองเท้าผ้าใบถุงเท้าบริการทำผมกีฬากิจกรรมด้านบันเทิงรวมไปถึงการเลือกอาชีพเป็นต้น

ยุบล เบญจรงค์กิจ (2534) ได้อธิบายลักษณะทางประชากรที่ประกอบไปด้วย อายุ เพศ สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม ระดับการศึกษา และระดับรายได้ สรุปว่า คนที่มีคุณลักษณะทางประชากรแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมแตกต่างกัน ดังนี้

1) เพศ (Sex) เป็นสิ่งที่มีความสำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมการบริโภคเป็นอย่างมาก เนื่องจากความแตกต่างกันของเพศ จะมีพฤติกรรมการรับรู้ ทัศนคติ ความนึกคิด การตัดสินใจ ในเรื่องการเลือกซื้อสินค้าที่แตกต่างกัน ซึ่งโดยส่วนมากมักเกิดสาเหตุมาจากการได้รับการเลี้ยงดู การปลูกฝังนิสัยค่านิยมของครอบครัว ตั้งแต่เยาว์วัย ซึ่งวัฒนธรรมของไทยนั้น การเลี้ยงดูเด็กในแต่ละเพศมีความแตกต่างกันอย่างมาก โดยเด็กผู้ชายจะถูกเลี้ยงให้กล้าคิด กล้าพูด กล้าแสดงออก เพื่อที่จะได้เป็นผู้นำในอนาคต ส่วนเด็กผู้หญิงถูกเลี้ยงดูให้ประพฤติ ปฏิบัติตัวเรียบร้อยมีมารยาทงาม หรือเป็นผู้ตาม ซึ่งอาจทำให้ไม่ค่อยกล้าออกความคิดเห็น ซึ่งการเลี้ยงดูในรูปแบบดังกล่าวส่งผลทำให้เพศชาย เป็นเพศที่มีแนวโน้มที่จะเป็นผู้ที่มีความกล้าตัดสินใจในการซื้อมากกว่าเพศหญิง โดยเฉพาะสินค้าที่เป็นสินค้าเทคโนโลยี แต่ปัจจุบันอาจมีการเปลี่ยนแปลงในด้านสังคมวัฒนธรรมไปบ้างแล้ว แต่ก็ยังคงมีความแตกต่างทางด้านพฤติกรรมการซื้อให้เห็นอยู่ไม่น้อย

2) อายุ (Age) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นจะชอบสินค้าประเภทแฟชั่น และชอบการทดลองสิ่งแปลกใหม่ กลุ่มวัยกลางคน จะชอบสินค้าที่ตอบสนองความเป็นตัวของตัวเอง และใช้เหตุใช้ผลในการจับจ่ายซื้อสินค้า ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าที่เกี่ยวกับสุขภาพ หากมีการแบ่งช่วงของกลุ่มอายุตามพฤติกรรม สามารถแบ่งออกเป็นกลุ่ม ๆ ได้ ดังนี้

2.1) กลุ่มวัยรุ่น คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 13-20 ปี คนกลุ่มนี้ไม่ค่อยมีความรอบคอบในการซื้อ ใช้ระยะเวลาในการตัดสินใจซื้อค่อนข้างสั้น และเป็นกลุ่มที่มีอำนาจในการซื้อสูง เนื่องจากรายได้ที่ใช้ในการซื้อมาจาก พ่อแม่ ผู้ปกครอง คนในกลุ่มนี้มักมีพฤติกรรมชอบรวมตัวกันเป็นกลุ่มโดยสมาชิกในกลุ่มจะมีอิทธิพลต่อกัน ในรูปแบบแนวความเชื่อ ความคิด หรือ ค่านิยมใหม่ ๆ เช่น การใช้ชีวิต การแต่งกาย พฤติกรรมในด้านต่าง ๆ รวมถึงชนิดและตรายี่ห้อของสินค้าที่ซื้อที่ใช้

2.2) กลุ่มหนุ่มสาวจนถึงวัยกลางคน คือ ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20-45 ปี คนในกลุ่มนี้มีพฤติกรรมที่เลือกสินค้าที่ตอบสนองความเป็นตัวของตัวเอง และเป็นกลุ่มที่มีเหตุผลในการเลือกซื้อมากขึ้น เนื่องจากเป็นกลุ่มคนที่ต้องทำงานหาเงินในการจับจ่ายใช้สอยด้วยตัวเอง ไม่ค่อยยึดติดกับตราสินค้าที่หรูหรือมีราคาแพง จะมองสินค้าตรายี่ห้อที่ถูกลงกว่าตรายี่ห้อหรูที่ใช้กันในกลุ่มคนมีเงิน ส่วนหนึ่งอาจเป็นเพราะอำนาจการซื้อมีไม่เพียงพอ แต่ก็ไม่ได้แสดงออกมาในลักษณะที่เป็นปมด้อย แต่จะพยายามสร้างแนวโน้มว่าตรายี่ห้อที่เลือกเป็นตัวแทนของความทันสมัย

2.3) กลุ่มวัยกลางคนจนถึงกลุ่มผู้สูงอายุ คือ ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 45 ปีขึ้นไป คนกลุ่มนี้ในปัจจุบันมีพฤติกรรมในการตัดสินใจบริโภคสินค้าและบริการมากกว่าในยุคที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีรายได้และมีอำนาจการตัดสินใจในการบริโภคที่สูง เป็นกลุ่มที่มีการวางแผนในการลงทุนทางการเงินที่ดี และเปิดรับฟังข่าวสารข้อมูลใหม่ ๆ อยู่เสมอ คนในกลุ่มนี้จะมีพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการจากประสบการณ์และความเชื่อมั่นของตัวเองเป็นอย่างมาก รวมทั้งมีความอ่อนไหวในเรื่องราคาน้อย ยินดีที่จะจ่ายแพงขึ้นสำหรับสินค้าหรือบริการที่ดีกว่า

ในบางครั้งการตัดสินใจซื้อสินค้าบางอย่าง มีแนวโน้มที่จะตัดสินใจซื้อสินค้าและตรายี่ห้อที่ตัวเองรู้จักและคุ้นเคยมากกว่าที่จะยอมรับสิ่งใหม่ ๆ จึงทำให้อิทธิพลของสิ่งรอบข้างมีผลต่อการตัดสินใจซื้อสำหรับคนในกลุ่มนี้ต่ำ

3) ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาที่ส่งผลให้พฤติกรรมการบริโภคมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล ในเรื่องการการรับรู้และการสื่อสาร ผู้ที่มีการศึกษาสูงก็จะมีความสนใจในข่าวสารในวงกว้าง มีการคิดวิเคราะห์ กลั่นกรองหาเหตุและผล และต้องมีข้อมูลเหตุผลที่มาสนับสนุนเพียงพอก่อนการตัดสินใจ ไม่เชื่ออะไรง่าย ๆ

ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีแนวโน้มที่จะบริโภคผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพดีมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาต่ำกว่า เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดี และมีความสามารถในการสร้างรายได้ที่สูงกว่า จึงเป็นเหตุให้มีการบริโภคผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพมากกว่า

4) อาชีพ (Occupation) อาชีพในแต่ละอาชีพจะเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความต้องการและความจำเป็นในการบริโภคสินค้าและบริการที่แตกต่างกันออกไป อาชีพจะมีอิทธิพลในการดำเนินชีวิต การเลือกใช้สินค้า การแต่งกาย พฤติกรรมการซื้อ จะมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากอาชีพที่ได้กระทำอยู่ เช่น ผู้บริหารระดับสูง ก็จะต้องเลือกซื้อเลือกใช้สินค้าที่ดูดี เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับตนเอง หรือ พ่อค้าแม่ค้าในตลาด ก็จะเลือกซื้อสินค้าที่มีความจำเป็นในการครองชีพ มากกว่าที่จะเป็นของใช้สิ้นเปลือง

5) รายได้ (Income) รายได้ส่วนบุคคลของผู้บริโภคจะส่งผลกระทบเป็นอย่างมากกับสินค้าและบริการที่บุคคลนั้นต้องการ เนื่องจากขึ้นอยู่กับ รายได้ อำนาจในการซื้อ และทัศนคติในการจ่ายเงิน ซึ่งรายได้ของแต่ละบุคคลนั้นก็จะมีผลต่ออำนาจการตัดสินใจซื้อของผู้ซื้อด้วย คนที่มีรายได้สูงก็สามารถซื้อสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของตัวเองได้อย่างลงตัว โดยเน้นถึงคุณภาพและภาพพจน์ของตราสินค้าที่ได้รับเป็นหลัก ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่ำ ก็จะมีอำนาจการใช้จ่ายที่ไม่มากนัก จะซื้อสินค้าที่จำเป็นต่อการดำรงชีพ โดยเน้นสินค้าที่มีความคุ้มค่า คุ้มราคา และจะมีความไวต่อราคาเป็นอย่างมาก

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Delamotte และ Takezawa (1984 อ้างใน นปภัช ตะสิงห์, 2552, หน้า 14) ได้กล่าวว่า “แนวคิดเกี่ยวกับคุณ ภาพชีวิตการทำงานนั้นมาจากแนวคิดของคุณภาพชีวิตซึ่งหมายถึงการพัฒนาให้บุคคลนั้น ๆ มีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีโดยให้พนักงานมีสภาพการทำงานที่ดีอยู่ภายใต้การทำงานที่เหมาะสมมีความปลอดภัยได้รับประโยชน์และสิทธิต่าง ๆ อย่างยุติธรรมและเสมอภาคในสังคมผลของงานที่มีต่อพนักงานซึ่งเกิดจากการปรับปรุงหน่วยงานและลักษณะงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรจะได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษเกี่ยวกับการส่งเสริมชีวิตการทำงานในแต่ละบุคคลและรวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงานการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเขาด้วย”

Schermerhorn (1996 อ้างใน ขนิษฐา ตรีทอง, 2550, หน้า 15) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า “คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นตัวชี้วัดคุณภาพทั้งหมดจากประสบการณ์ในสถานที่ทำงานเป็นแนวทางที่เน้นความคิดเกี่ยวกับคนในเรื่องสภาพการทำงานและการมีส่วนร่วม”

ตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานมีผู้กำหนดตัวแปรไว้หลากหลายตัวแปร แต่ในกรณีศึกษานี้ ได้ใช้ตัวกำหนดด้านคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) โดยกำหนดว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงาน ต้องมีข้อบ่งชี้ 8 ด้าน เป็นเกณฑ์ ดังนี้

1) ด้านผลตอบแทนหรือการให้สิ่งตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

ค่าตอบแทนเป็นสิ่งหนึ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจและมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหมายในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้นเกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาในเรื่อง

1.1) ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้น เพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม

1.2) ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน

2) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions)

ผู้ปฏิบัติงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุ ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพและมีความปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3) ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของบุคคล (Competency Development)

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาสามารถแก้ไขและตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม เป็นผลให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จในชีวิต

การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลนี้ในด้านทักษะ ความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ สามารถพิจารณาจากเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1) ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง หมายถึง ความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติมีอิสระ สามารถควบคุมงานด้วยตนเอง

3.2) ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการพิจารณาจากความมากน้อยของงานที่ผู้ปฏิบัติได้ใช้ความรู้ความชำนาญมากขึ้นกว่าที่จะปฏิบัติด้วยทักษะคงเดิม เป็นการขยายขีดความสามารถในการทำงาน

3.3) ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาให้รู้จักหาความรู้เกี่ยวกับกระบวนการทำงานและแนวทางต่าง ๆ ในการปฏิบัติ ตลอดจนผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแนวทางนั้น ๆ เพื่อทำให้บุคคลมีการคาดคะเนเลือกแนวทางปฏิบัติงานและผลที่เกิดขึ้นอย่างถูกต้องและเป็นที่ยอมรับ

3.4) ภารกิจทั้งหมดของงาน เป็นการพิจารณาสมรรถภาพของบุคคลที่เกี่ยวกับการทำงาน ผู้ปฏิบัติจะได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความชำนาญที่จะปฏิบัติงานนั้นได้ด้วยตนเองทุกขั้นตอน มิใช่การปฏิบัติได้เป็นบางส่วนของงาน

3.5) การวางแผน คือ บุคคลที่มีสมรรถภาพในการทำงาน ต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติกิจกรรมการทำงาน

4) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายและมีผลต่อการคงไว้ และขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ

4.1) มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น

4.2) มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังจะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะเพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น

4.3) โอกาสความสำเร็จ เป็นความก้าวหน้าที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จในองค์กร หรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้องอื่น ๆ

4.4) ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้างและรายได้ที่จะได้รับ

5) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์ต่อบุคคลอื่น (Social Integration in the Work Organization)

การทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือในการทำงานด้วยดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กรธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จาก

5.1) ความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกัน โดยคำนึงถึงทักษะความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถึงเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

5.2) ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในองค์กรหรือทีมงาน

5.3) การเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน คือ ควรมีความรู้สึกว่าบุคคลทุกคนมีการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีกว่าเดิมได้

5.4) มีการสนับสนุนในกลุ่ม คือ มีลักษณะการทำงานที่ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความเข้าใจในลักษณะของบุคคล ในการสนับสนุนทางอารมณ์ สังคม

5.5) มีความรู้สึกว่าการทำงานร่วมกันที่ดีในองค์กรมีความสำคัญ

5.6) มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย คือ สมาชิกในองค์กร หรือบุคคลที่ทำงานควรแสดงความคิดเห็น ความรู้สึกที่แท้จริงของตนอย่างแท้จริงต่อกัน

6) ด้านสิทธิส่วนบุคคล (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งสามารถพิจารณาได้จาก

6.1) ความเฉพาะของตน เป็นการปกป้องข้อมูลเฉพาะของตน ในลักษณะการปฏิบัติงาน ผู้บริหารอาจต้องการข้อมูลต่าง ๆ เพื่อการดำเนินงาน ซึ่งผู้ปฏิบัติก็จะให้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีสิทธิที่จะไม่ให้ข้อมูลอื่น ๆ ที่เป็นเฉพาะส่วนตน ครอบครัวซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6.2) มีอิสระในการพูด คือ การมีสิทธิที่จะพูดถึงการปฏิบัติงาน นโยบาย เศรษฐกิจ หรือสังคมขององค์กรต่อผู้บริหาร โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของตน

6.3) มีความเสมอภาค เป็นการพิจารณาถึงความต้องการรักษาความเสมอภาคในเรื่องของบุคคล กฎระเบียบ ผลที่พึงได้รับ ค่าตอบแทน และความมั่นคงในงาน

6.4) ในความเคารพต่อหน้าที่ ความเป็นมนุษย์ของผู้ร่วมงาน

7) ด้านการจัดเวลาในการทำงานกับชีวิตส่วนตัว หรือ จังหวะชีวิต (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8) ด้านความเป็นประโยชน์ของสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า องค์การของ

ตนได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

Walton (1973 อ้างใน สุนันท์ ลิมรัตนพันธ์, 2550, หน้า 30) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคคลว่าประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการดังนี้

1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การที่พนักงานได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน พนักงานมีความรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่คล้ายคลึงกัน

2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Health Working Conditions) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

3) โอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล (Opportunity for Developing and Using Human Capacity) หมายถึง โอกาสในการสร้างเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน เพื่อพร้อมที่จะปฏิบัติงานและใช้ศักยภาพในการทำงานอย่างเต็มที่ โดยพนักงานได้รับการพัฒนาให้มีความรู้ความสามารถที่จะปฏิบัติ

4) โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน (Future Opportunity for Developing Continue Growth and Security) หมายถึง พนักงานได้รับการส่งเสริมให้เพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มีแนวทางในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น จนประสบผลสำเร็จในหน้าที่การทำงานให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน สมาชิกครอบครัวหรือผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนั้นสร้างความมั่นใจในการปฏิบัติงานว่ามีความมั่นคง ไม่ถูกโยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงความรับผิดชอบจนขาดความมั่นใจในงานที่รับผิดชอบ

5) การมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Social Integration the Work Organization) หมายถึง พนักงานมีความรู้สึกว่าตนมีคุณค่าต่อหน่วงงาน เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ สามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ สมาชิกให้การยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี

6) สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การที่พนักงานได้รับสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต้องมีการกำหนดแนวทางปฏิบัติร่วมกันและต้องเคารพสิทธิซึ่งกันและกัน โดยพิจารณาจากลักษณะความเป็นส่วนตัว พนักงานมีสิทธิจะปกป้องข้อมูลเฉพาะส่วนตน ครอบครัว ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานแต่อย่างใด มีอิสระในการพูดและแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติต่อผู้บริหาร

7) การทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม (Work and the Total Lift Space) หมายถึง พนักงานควรได้รับการจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8) การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of Work Life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม การให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมจะก่อให้เกิดความรู้สึกที่มีคุณค่า และก่อให้เกิดความผูกพัน เห็นความสำคัญของงานและอาชีพได้

สันติ บางอ้อ (2540) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน Quality of Work Life คือ ความสำคัญมากหรือมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการทำงานในปัจจุบันเนื่องจากคนเป็นทรัพยากรที่สำคัญอย่างมากที่ต้องขับเคลื่อนองค์กร เป็นต้น ทุนทางสังคมที่มีคุณค่าในปัจจุบันคนส่วนใหญ่ต้องเข้าสู่ระบบการทำงานต้องทำงานเพื่อให้ชีวิตดำรงอยู่ได้ และตอบสนองความต้องการพื้นฐานเมื่อคนต้องทำงานในที่ทำงานครึ่งหนึ่งของเวลาในแต่ละวันของคนเราจะอยู่ที่ที่ทำงานดังนั้นที่ทำงานจึงควรมีสภาวะที่เหมาะสมทำให้เกิดความสุขทั้งร่างกายและจิตใจ มีความรู้สึกมั่นคง ความรู้สึกดังกล่าวควรจะเป็นสิ่งที่คนทำงานได้ประสบการณ์ที่ดีจากที่ทำงาน

Bluestone (1977) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working Life) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของชีวิต โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาสำคัญขององค์การ ซึ่งจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขา นั่นคือ หมายความรวมถึงการปรับปรุงการ บริหารเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์โดยทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มมากขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิผลขององค์กรทั้งนี้เป็นการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้ผู้ปฏิบัติงานทุกระดับได้นำเอาสติปัญญา ความเชี่ยวชาญ ทักษะและความสามารถอื่น ๆ มาใช้ในการทำงานย่อมทำให้พนักงานหรือกำลังแรงงานได้รับความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในกลุ่มและองค์การขึ้น เช่น การขาดงานลดคุณภาพของผลิตภัณฑ์ดีขึ้น การกวดขันเกี่ยวกับวินัยผ่อนคลายลง ความคับข้องใจลดลง เป็นต้น

สุชาดา บุญชิต (2546) ได้ระบุถึงความหมายของ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไว้ว่า การมีชีวิตที่สมบูรณ์แข็งแรงมีร่างกายไม่อ่อนแอ มีจิตใจรวมทั้งด้านสังคม มีปัจจัยด้านวัตถุที่สำคัญและมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการดำเนินชีวิต เกิดการยอมรับและมีการปรับตัวอยู่ในสังคมได้อย่างผาสุก และสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่สังคมอีกด้วย

สรุปความหมายโดยรวมของนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ข้างต้น ดังนี้ การมีคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การเกิดผลทางด้านบวก มีความสมบูรณ์แข็งแรงทางร่างกาย องค์การและบุคคลทำงานให้เกิดผลสำเร็จลุล่วงด้วยดีลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล

กัญจนพร อ่วมสำอางค์ (2547) ซึ่งมีการกล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ได้อธิบายถึงรายละเอียดและมีองค์ประกอบคุณภาพชีวิต ดังนี้

องค์การอนามัยโลกกำหนดองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตสำหรับบุคคลธรรมดา ซึ่งมี 6 ด้าน ไว้ดังนี้

1) ด้านร่างกาย (Physical Domain) มีการรับรู้ด้านร่างกายและการดำเนินชีวิตประจำวัน กล่าวคือ การเข้าใจรับรู้สภาพความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจมีความเป็นปกติและรู้สึกสบายกายและสบายใจ ไม่มีอาการเจ็บปวดทรมาน การจัดการในด้านร่างกายที่เจ็บป่วยหรือไม่สบาย การรับรู้ในกำลังและความสามารถของร่างกายในการดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติ พักผ่อนที่เพียงพอ รวมถึงเรื่องการรับรู้ทางเพศสัมพันธ์ ซึ่งมีการรับรู้อย่างต่อเนื่อง

2) ด้านจิตใจ (Psychological Domain) การรับรู้ทางด้านจิตใจและมีความเข้าใจตนเอง ตัวอย่างเช่น ความรู้สึกที่ดีหรือมีความรู้สึกในทางบวก มีการรับรู้เข้าใจภาพลักษณ์ของตนเอง การเข้าใจถึงความรู้สึกความภาคภูมิใจในการตนเอง การเข้าใจเรื่องความเชื่อมั่นและมั่นใจตนเอง ด้านความคิด ความทรงจำ มีการตัดสินใจ การมีสมาธิ ความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ และการรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการด้านปัญหาต่าง ๆ ที่กังวล

3) ด้านระดับความเป็นอิสระของบุคคล (Level of Independence) การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่จำเป็นต้องพึ่งผู้อื่น การเข้าใจรับรู้ความสามารถในการเคลื่อนไหวของตนเอง การเข้าใจรับรู้ถึงการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตนเอง รวมถึงความสามารถในการทำงานการเข้าร่วมกิจกรรมกับเพื่อนร่วมงาน การเข้าใจสถานภาพของตนว่าจำเป็นต้องพึ่งยาเพื่อรักษาอาการทางโรคโดยแพทย์แนะนำและมีการรักษาโดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ

4) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) การรับรู้และเข้าใจเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้อื่น การรับรู้และเข้าใจเมื่อได้รับความช่วยเหลือจากคนอื่น ๆ ในสังคม การรวมถึงการรับรู้เข้าใจว่าตนเองได้รับหรือเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น ๆ ในสังคมด้วย

5) ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) มีความรับรู้และเข้าใจเกี่ยวกับด้านสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต ตัวอย่างเช่นการเข้าใจตนเองว่ามีชีวิตอยู่อย่างมีอิสระ ไม่ถูกกดดัน กักขัง ความปลอดภัย ความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน การมีสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่มีมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวกสบาย สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่ามีโอกาสพิจารณาการรับข่าวสารหรือฝึกทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่าตนได้มีกิจกรรมสันทนาการ และมีทำระหว่างที่ตนว่างด้วย

6) ด้านความเชื่อส่วนบุคคล (Spirituality/ Religion/ Personal Beliefs) การรับรู้เข้าใจเกี่ยวกับความเชื่อต่าง ๆ ของตนมีผลต่อการดำเนินชีวิต ตัวอย่างเช่น การเข้าใจรับรู้ในความเชื่อด้านจิตวิญญาณ ศาสนา ความหมายชีวิตต่าง ๆ ความเชื่อต่าง ๆ ที่มีผลในการดำเนินชีวิตที่ดี การเอาชนะอุปสรรค

2.2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529) ในการปฏิบัติงานนั้นสิ่งที่องค์กรคาดหวังที่จะได้รับจากพนักงานทุกคนก็คือผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งในด้านผลผลิตโดยอาจจะเท่าเทียมกันหรือสูงกว่าตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรได้ตั้งเป้าหมายไว้ ซึ่งจะเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่างานที่ทำนั้นได้ผลดีเพียงใดบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดีย่อมถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงแต่หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำ

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์ (2529) กล่าวว่าการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ คือ การศึกษาหาความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ทักษะ เทคนิควิธีทางานต่าง ๆ ศิลป์ คือ การที่จะนำเอาความรู้ หลักการและทฤษฎีมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับคน สถานการณ์และสิ่งแวดลอมตลอดจนขอบเขตจำกัดของทรัพยากรให้เป็นไปตามบทบาทหน้าที่ รับผิดชอบของตำแหน่งงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นในหน่วยงาน

จึงสรุปได้ว่า การปฏิบัติงานที่ดี หมายถึง ภารกิจหน้าที่ที่ถูกกำหนดขึ้นมาควบคู่กับตำแหน่งทางสังคมในสถาบันหรือองค์กร ซึ่งบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่ดำรงตำแหน่งใดก็ตามต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามภารหน้าที่ตามที่ได้กำหนดไว้ และบุคคลที่ได้รับแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น ๆ ต้องนำความรู้ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์หรือมโนทัศน์ของตนเองที่ มีอยู่มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และสิ่งแวดลอมอย่างมีศาสตร์ และศิลป์ในบทบาทหน้าที่ องค์กรจะบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพ คนหรือบุคลากรในองค์กร ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และสำคัญที่สุดตามหลักการบริหาร

พรพรรณ อุ่นจันทร์ (2543) ได้ระบุถึงองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานที่ดี ประกอบด้วย

1) การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับ หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบวินัยขององค์การเชื่อฟังคำสั่งของผู้บังคับบัญชาการด้วยความเต็มใจและปฏิบัติตาม

2) ความรับผิดชอบ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงานโดยไม่ต้องควบคุมทำงานได้ตรงตามมาตรฐานตามที่หน่วยงานกำหนดไว้

3) การมีส่วนร่วม หมายถึง ความสนใจของพนักงาน ในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่องค์การจัดขึ้น ทั้งที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและกิจกรรมเพิ่มผลผลิตด้วยความเต็มใจ

4) ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง การที่พนักงานได้แสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับงานในหน้าที่หรือเสนอแนวคิดซึ่งเป็นประโยชน์แก่องค์การ

5) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าหรือการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงาน รวมถึงความสามารถในการตัดสินใจที่เหมาะสมเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

6) การทำงานเป็นทีม หมายถึง ความสามารถของพนักงานในการทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยความราบรื่น มีความสามัคคีกับเพื่อนร่วมงาน และผลการปฏิบัติงานของทีมมีประสิทธิภาพ

Robbins และ Judge (2007) กล่าวว่า ปัจจัยด้านความสามารถ (Ability) เป็นสมรรถภาพหรือขีดความสามารถของบุคคลในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย โดยทั่วไปแบ่งออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความสามารถทางสติปัญญา (Intellectual Abilities) เป็นขีดความสามารถของบุคคลในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้สติปัญญา เช่นการพูด การใช้เหตุผลและการแก้ปัญหา ซึ่งจะแตกต่างกันตามพันธุกรรมและสิ่งแวดล้อม งานที่ยิ่งซับซ้อนมากเท่าใดความต้องการความสามารถด้านสติปัญญาจะมากขึ้น

2) ความสามารถทางกายภาพ (Physical Abilities) ประกอบด้วยความแข็งแรงของร่างกาย ความอดทนในการทำงาน และความคล่องแคล่ว ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จและความล้มเหลวในการปฏิบัติของพนักงานและมีผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีด้วย

3) ความสามารถที่เหมาะสมกับงาน (The Ability-job Fit) เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสมของบุคคลในการปฏิบัติงาน งานแต่ละงานต้องการคนที่มีความสามารถแตกต่างกัน ดังนั้นในการมอบหมายงานจะต้องคำนึงถึงความสามารถของพนักงานที่เหมาะสมกับงานด้วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Factors Influencing Policy Implementation) จะทำให้ทราบว่าในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้น ความสำเร็จ (Success) หรือความล้มเหลว (Failure) ของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของแผนงาน (Program) และโครงการ (Projects) มีความสัมพันธ์กับความสามารถของผู้นำและภาวะผู้นำขององค์การ ความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย และความสำเร็จที่เกิดขึ้นในอดีต ในขณะที่ความล้มเหลวของแผนงานและโครงการเป็นผลมาจากความเฉื่อยชาของผู้นำและผู้ปฏิบัติ การขาดความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้สนับสนุนแผนงานและโครงการ การขาดความพยายามที่เพียงพอ การขาดการสนับสนุนจากผู้นำ การขาดเงินทุนที่พอเพียงสำหรับการดำเนินงาน และการขาดผู้นำที่มุ่งมั่นต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ

ลักษณะดังกล่าวแสดงเห็นว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญหลายประการ Brever และ DeLeon (1984 อ้างใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2554, หน้า 432-446) โดนจะกล่าวถึงรายละเอียดของปัจจัยต่าง ๆ ข้างต้นดังต่อไปนี้

1) แหล่งที่มาของนโยบาย (Source of Policy) โดยทั่วไปนโยบายอาจมีที่มาหรือผ่านกระบวนการกำหนดนโยบาย (Policy Formulation) จนกระทั่งปรากฏเป็นนโยบายในหลายลักษณะเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ปรารถนา โดยอาจจำแนกให้เห็นชัดเจนได้ดังนี้

ประการแรก การแถลงการณ์หรือคำสั่งของฝ่ายบริหาร ลักษณะของนโยบายประเภทนี้อาจกระทำในรูปของการประกาศแถลงการณ์หรือมติของคณะรัฐมนตรี ซึ่งก่อนจะถึงขั้นตอนนี้นโยบายจะต้องผ่านกระบวนการก่อรูปนโยบาย (Policy Formation) การพัฒนาทางเลือกนโยบาย (Policy Alternative Development) และการตัดสินใจเลือกนโยบาย (Policy Decision making) เรียบร้อยแล้ว ดังนั้น แถลงการณ์หรือประกาศหรือมติคณะรัฐมนตรี ที่มีต่อการแก้ปัญหาสาธารณะ (Policy Problems) จึงเป็นผลผลิต (Outputs) ของระบบการเมืองซึ่งมีผลด้วยกฎหมาย (Legality) ในการที่หน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องนำไปปฏิบัติให้ปรากฏเป็นจริง

ประการที่สอง เนื้อหาหรือรายละเอียดในกฎหมาย กฎหมายคือรูปธรรมของนโยบายที่ผ่านกระบวนการตัดสินใจนโยบายและได้รับความเห็นชอบจากฝ่ายนิติบัญญัติให้ประกาศใช้เป็นกฎหมายได้ กฎหมายจึงเป็นผลผลิตจากกระบวนการทางการเมืองต่าง กล่าวคือ เป็นผลผลิตจากการประนีประนอม (Compromise) ระหว่างกลุ่มการเมืองต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายอย่างน้อยที่สุดจะต้องครอบคลุมวัตถุประสงค์ของกลุ่มการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายนั้น ดังนั้นเนื้อหาสาระสำคัญของกฎหมายจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นอย่างยิ่ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญอันดับต้น ๆ ต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

ประการที่สาม ความร่วมมือระหว่างฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารในการประกาศใช้กฎหมายที่ถือว่าเป็นนโยบายสำคัญของรัฐบาลนั้น โดยทั่วไปจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารมีความร่วมมือกันตามบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญ

2) ความชัดเจนของนโยบาย ถือได้ว่าเป็นรากฐานสำคัญของความมุ่งหมายของนโยบายทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการหากนโยบายใดมีเป้าประสงค์หรือ วัตถุประสงค์ที่ชัดเจนมากเพียงใดก็จะยิ่งส่งเสริมให้มีการนำนโยบายไปปฏิบัติมีความสอดประสานกันและนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาอย่างมีประสิทธิภาพ

3) การสนับสนุนนโยบาย การได้รับการสนับสนุนจากผู้ปฏิบัติและผู้ที่ได้รับผลจากการปฏิบัติตามนโยบายนั้นถือได้ว่ามีความสำคัญต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติดังนั้น ผู้กำหนดนโยบายจะต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่าการกำหนดนโยบายควรจะมีกลุ่มผู้สนับสนุนนโยบายมากกว่าผู้คัดค้านและกลุ่มคัดค้านต้องไม่มีพลังมากพอที่จะขัดขวางการนำนโยบายไปปฏิบัติเพื่อมิให้เกิดการสูญเสียทรัพยากรการบริหาร

4) ความซับซ้อนในการบริหารงาน การนำนโยบายไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับโครงสร้างการบริหารงานขององค์การดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณาความเกี่ยวข้องขององค์การว่ามีจำนวนที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติมากน้อยเพียงใดเพราะยิ่งมี

จำนวนที่มีความเกี่ยวข้องมากก็จะยิ่งทำให้กระบวนการดังกล่าวมีความยุ่งยากและซับซ้อนมากขึ้นอันจะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติและการบรรลุผลตามที่กำหนดไว้

5) สิ่งจูงใจของผู้ปฏิบัติ การนำนโยบายไปปฏิบัติของหน่วยงานภาครัฐนั้นจะมีความยากลำบากในการกำหนดว่าอะไรคือสิ่งจูงใจสำหรับผู้นำนโยบายไปปฏิบัติอย่างไรก็ตามนักวิเคราะห์นโยบายต้องตระหนักเสมอว่าการนำนโยบายไปปฏิบัติที่คาดหวังต่อความสำเร็จสูงนั้นอย่างน้อยจะต้องไม่ทำให้ผู้กำหนดนโยบายและผู้นำนโยบายไปปฏิบัติเกิดความรู้สึกสูญเสียประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับตนอันจะนำไปสู่การต่อต้านและความล้มเหลวในการกำหนดนโยบายในที่สุด

6) การจัดสรรทรัพยากร ทรัพยากรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติซึ่งทรัพยากรนั้นหมายความรวมถึงทั้งเงินทุนเวลาและบุคลากรตลอดจนเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกับดีว่าทรัพยากรมักมีไม่เพียงพอต่อการพัฒนาโครงการต่าง ๆ ดังนั้นควรมีการใช้ทรัพยากรอย่างถูกต้องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติจะสำเร็จหรือล้มเหลวเนื่องจากเป้าหมายของการนำนโยบายไปปฏิบัติอยู่ที่การมุ่งทำให้นโยบายนั้นประสบความสำเร็จการชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างความสำเร็จและความล้มเหลวจะสามารถทราบจาก

1) ระดับความร่วมมือที่ผู้รับนโยบายไปปฏิบัติมีต่อผู้ออกคำสั่งหรือผู้กำหนดนโยบายถ้าระดับของความร่วมมือมีสูงระดับของความสำเร็จในการนำนโยบายไปปฏิบัติก็จะมีสูงตามไปด้วยและในทางกลับกันถ้าระดับของความร่วมมือมีต่ำก็ย่อมหมายความว่าระดับของความล้มเหลวในการนำนโยบายไปปฏิบัติจะมีอยู่สูง

2) การบรรลุผลการปฏิบัติตามนโยบายตามภาระหน้าที่ขององค์กรที่รับผิดชอบด้วยความราบรื่นและปราศจากปัญหาถ้าหากการปฏิบัติตามนโยบายใดเต็มไปด้วยความขัดแย้งหรือมีอุปสรรคข้อขัดข้องเกิดขึ้นมากเท่าใดระดับของความล้มเหลวก็น่าจะมีมากขึ้นเท่านั้น

3) นโยบายนั้นก่อให้เกิดผลในทางปฏิบัติหรือก่อให้เกิดผลกระทบตามที่พึงปรารถนาหรือไม่หากนโยบายสามารถนำไปปฏิบัติได้ก็กล่าวได้ว่าเป็นความสำเร็จประการหนึ่งและในทางตรงกันข้ามเมื่อนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติแล้วผลที่ได้ไม่เป็นไปตามความคาดหมายก็กล่าวได้ว่าเป็นความล้มเหลวนั่นเอง

ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติ

วรเดช จันทรศร (2548, หน้า 135-151, 376-378) ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายไปปฏิบัติจากผลงานของนักวิชาการที่มีชื่อเสียงหลายท่านรวมทั้งนำประสบการณ์ที่ผ่านมาพัฒนาเป็นแนวคิดและตัวแบบทางทฤษฎีของการนำนโยบายไปปฏิบัติรวม 6 ตัวแบบดังนี้

1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบนี้ยึดถือฐานคติ (Assumptions) ที่ว่า “นโยบายที่ประสบความสำเร็จจะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจนมีการมอบหมายงานและกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยย่อยต่าง ๆ ขององค์การมีระบบวัดผลการปฏิบัติงานตลอดจนระบบการให้คุณให้โทษ” ดังนั้นในการนำนโยบายไปปฏิบัติผู้นำนโยบายไปปฏิบัติต้องเข้าใจความมุ่งหมายหรือวัตถุประสงค์ของนโยบายที่ชัดเจนอย่างถ่องแท้เพื่อนำไปกำหนดภารกิจและมอบหมายงานให้แต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของนโยบายนอกจากนี้ในการนำนโยบายไปปฏิบัติต้องมีการกำหนดมาตรฐานในการปฏิบัติงานมีระบบวัดผลการปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจและระบบการให้คุณให้โทษที่ชัดเจนและเป็นธรรม

2) ตัวแบบด้านการจัดการ (Management Model) ตั้งอยู่บนแนวคิดพื้นฐานของทฤษฎีองค์การเน้นให้ความสนใจไปที่สมรรถนะขององค์การเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใดในลักษณะนี้นโยบายที่จะประสบความสำเร็จได้จึงต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัยได้แก่โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบในการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ของนโยบายภายในองค์กรต้องประกอบด้วยบุคลากรซึ่งมีความรู้ความสามารถในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอนอกจากนี้องค์การยังต้องมีความพร้อมทั้งด้านวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้สถานที่ที่ใช้ดำเนินงานต้องเอื้อต่อการดำเนินงานและได้รับการสนับสนุนงบประมาณอย่างเพียงพอ

3) ตัวแบบทางด้านการพัฒนาองค์การตัวแบบนี้เน้นศึกษาปัญหาของการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่ของการสร้างความผูกพันและการยอมรับเพื่อมุ่งสนองตอบความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของมนุษย์ความสนใจในลักษณะนี้จึงเป็นเรื่องของการนำตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) มาประยุกต์โดยตรงตัวแบบนี้จึงเน้นที่การมีส่วนร่วม (Participation) ขององค์การเป็นสำคัญโดยมองว่าการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพอันเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการนำเอานโยบายไปปฏิบัติดังนั้นการนำนโยบายมาปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจการใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมการสร้างความผูกพันของสมาชิกในองค์การการมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งใช้การควบคุมหรือการใช้อำนาจทางรูปนัยของผู้บังคับบัญชา

4) ตัวแบบทางกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Processes Model) ตัวแบบนี้เชื่อว่าอำนาจขององค์การไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัย (Formal Positions) แต่มีอยู่กระจัดกระจายในองค์การคือสมาชิกขององค์การทุกคนมีอำนาจในแง่ของการใช้วิจารณญาณโดยเฉพาะอย่างยิ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ต้องติดต่อและให้บริการประชาชน (Street-Level Bureaucrats) อย่างใกล้ชิดสามารถใช้วิจารณญาณในการปฏิบัติหน้าที่ของตนโดยที่ผู้บังคับบัญชาไม่อาจจะควบคุมได้การ

ยัดเยียดนโยบายใหม่ ๆ ที่จะไปมีผลกระทบหรือเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติในชีวิตประจำวันของข้าราชการเหล่านี้มักจะไร้ผลนอกเสียจากข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติจะยอมรับดังนั้นความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงไม่ใช่เป็นเรื่องของการบริหารที่ขาดประสิทธิภาพแต่เกิดจากผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารนโยบายที่ไม่เข้าใจว่าสภาพความเป็นจริงของการปฏิบัติเกิดขึ้นในลักษณะใดมากกว่า

5) ตัวแบบทางการเมือง (Political Model) ตัวแบบนี้เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของบุคลากรที่เป็นตัวแทนองค์การกลุ่มหรือสถาบันและความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกองค์การตัวแบบนี้เห็นว่าการสร้างการยอมรับ (Consensus) และการมีส่วนร่วมเป็นสิ่งที่ยากที่จะเกิดขึ้นได้แต่ความขัดแย้ง (Conflict) เป็นปรากฏการณ์ธรรมชาติที่เกิดขึ้นได้ในองค์การและในระบบสังคมทั่วไปการหวังที่จะให้ทุกฝ่ายเห็นชอบและปฏิบัติตามนโยบายจึงเป็นสิ่งที่ยากเพราะนโยบายคือการเมืองซึ่งเป็นเรื่องของการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าให้แก่สังคมซึ่งย่อมจะมีทั้งผู้ได้ประโยชน์และผู้เสียประโยชน์จึงเป็นเรื่องธรรมดาที่ทุกฝ่ายจะต้องปกป้องผลประโยชน์ของตนเองก่อนเป็นเบื้องแรกดังนั้นความสามารถในการเจรจาต่อรองประนีประนอมการแสวงหาแรงสนับสนุนจากภายนอกในการนำเอานโยบายไปปฏิบัติกับบุคคลหรือกลุ่มต่าง ๆ ที่เข้ามาเกี่ยวข้องจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จในการปฏิบัติตามนโยบาย

6) ตัวแบบการบูรณาการตัวแบบการบูรณาการนี้เป็นเสมือนการผสมผสานตัวแปรที่เป็นตัวแปรสำคัญที่มาจากตัวแบบอื่น ๆ ทั้ง 5 ตัวแบบเช่นมีการนำตัวแปรบางตัวจากตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผลตัวแบบทางด้านการจัดการตัวแบบด้านการพัฒนาองค์การตัวแบบทางกระบวนการระบบราชการและตัวแบบทางการเมืองโดยได้กำหนดตัวแปรอิสระ 4 ตัวแปรดังนี้

6.1) ตัวแปรด้านประสิทธิภาพในการวางแผนและการควบคุมเป็นเงื่อนไขหนึ่งที่สำคัญในการสร้างให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติตัวแปรนี้ประกอบไปด้วยเงื่อนไขต่าง ๆ คือความชัดเจนและความเป็นไปได้ของวัตถุประสงค์และเป้าหมายของนโยบายการกำหนดภารกิจและการมอบหมายงานการกำหนดมาตรฐานในการทำงานระบบการติดตามควบคุมการประเมินผลนโยบายและความเป็นธรรมของมาตรการในการให้คุณให้โทษ

6.2) ตัวแปรด้านสมรรถนะขององค์การหรือหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติตามตัวแปรนี้นโยบายจะสามารถสำเร็จได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์การหรือหน่วยงานที่นำเอานโยบายไปปฏิบัติดังนั้นองค์การหรือหน่วยงานที่นำเอานโยบายไปปฏิบัติต้องมีโครงสร้างภายนอกและภายในที่แข็งแกร่งเช่นมีโครงสร้างที่กะทัดรัดมีระบบการตัดสินใจระบบข้อมูลข่าวสารและการสื่อสารที่ดีบุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีจำนวนที่เพียงพอมีงบประมาณเพียงพอมีระบบการจัดสรรงบประมาณที่มีประสิทธิภาพมีวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และมีสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการนำเอานโยบายไปปฏิบัติตลอดจนมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ

6.3) ตัวแปรด้านภาวะผู้นำและความร่วมมือกล่าวคือการนำนโยบายไปปฏิบัติจะประสบความสำเร็จได้ผู้บริหารในหน่วยงานจะต้องใช้ภาวะผู้นำที่เหมาะสมรู้จักใช้วิธีจูงใจในเชิงบวกแก่ผู้ปฏิบัติงานเช่นมีการให้รางวัลชมเชยหรือยกย่องสามารถสร้างให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างให้เกิดความผูกพันและการยอมรับจากสมาชิกคนอื่น ๆ และรู้จักการสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ

6.4) ตัวแปรด้านการเมืองและการบริหารสภาพแวดล้อมภายนอกตัวแปรนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งในการสร้างให้เกิดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเพราะแนวคิดที่ว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นเกิดจากความสามารถของบุคลากรที่เป็นตัวแทนขององค์การกลุ่มหรือสถาบันและความสัมพันธ์กับปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การตัวแปรนี้ประกอบไปด้วยปัจจัยย่อยอีกหลายประการเช่นระดับการสนับสนุนหรือต่อต้านจากฝ่ายต่าง ๆ จำนวนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและระดับการพึ่งพาที่ต้องมีระหว่างหน่วยงานความสามารถในการเจรจาต่อรองต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง

ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Van Meter และ Van Horn (1975) เป็นตัวแบบที่ประกอบด้วยตัวแปรหกตัวทำหน้าที่เชื่อมโยงระหว่างตัวนโยบายกับผลการปฏิบัติตามนโยบายซึ่งมีคำอธิบายดังนี้

1) วัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบาย (Policy Standards and Objectives) องค์ประกอบพื้นฐานสำคัญในกำหนดการปฏิบัติตามนโยบายคือวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายเพราะวัตถุประสงค์และมาตรฐานของนโยบายคือปัจจัยกำหนดรายละเอียดของเป้าหมายนโยบายในบางกรณีวัตถุประสงค์และมาตรฐานนโยบายโดยตัวของมันเองเป็นตัวการที่ช่วยให้ง่ายต่อการวัดทั้งนี้การวัดผลการปฏิบัติตามนโยบายจะกระทำได้ชัดเจนเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับความชัดเจนของการกำหนดมาตรฐานนโยบายและความชัดเจนของวัตถุประสงค์ของนโยบาย

2) ทรัพยากรนโยบาย (Policy Resources) ทรัพยากรนโยบายคือสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการบริหารนโยบายทรัพยากรนโยบายอาจรวมถึงเงินและสิ่งเสริมทั้งปวงที่กำหนดไว้ในแผนงานทรัพยากรเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริมหรือช่วยให้ความสะดวกต่อประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ

3) การสื่อสารระหว่างองค์กรและกิจกรรมการเสริมแรง (Inter Organizational Communication and Enforcement Activities) การสื่อสารระหว่างองค์การคือการสื่อสารเกี่ยวกับมาตรฐานงานและวัตถุประสงค์นโยบายเพื่อให้ผู้นำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบแผนงานโครงการมีความรู้ความเข้าใจสอดคล้องกัน

4) ลักษณะหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติ (The Characteristics of Lamenting Agencies) ได้แก่สมรรถนะและขนาดของทีมงานในหน่วยงานระดับความเข้มข้นของการควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานย่อยในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติทรัพยากรทางการเมืองของหน่วยงานการสนับสนุนจากนักกฎหมายและฝ่ายบริหารความมีชีวิตชีวาขององค์การระดับการสื่อสารระบบเปิดในองค์การและความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการและไม่เป็นทางการระหว่างองค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติกับผู้กำหนดนโยบายหรือองค์การที่ประกาศใช้นโยบาย

5) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจสังคมและการเมือง (Economic, Social and Political Conditions) ต้องคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรทางเศรษฐกิจให้หน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติมีความเพียงพอต่อการส่งเสริมให้แผนงานโครงการประสบความสำเร็จหรือไม่ธรรมชาติของความเห็นสาธารณะเป็นอย่างไรจุดเด่นของนโยบายสัมพันธ์กับประเด็นนโยบายอย่างไรชนชั้นนำชอบหรือไม่ชอบนโยบายที่นำไปปฏิบัตินั้นกลุ่มหลากหลายในสังคมรวมทั้งกลุ่มผลประโยชน์ภาคเอกชนคิดค้าหรือสนับสนุนการนำนโยบายนั้นไปปฏิบัติ

6) ความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ (The Disposition of Implementers) ได้แก่ (1) ความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบาย (2) ทัศนคติต่อนโยบายและ (3) ความเข้มข้นของทัศนคติพบว่าการศึกษาทฤษฎีและตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติยังไม่มีผลงานวิจัยมากเพียงพอที่จะช่วยให้เราได้ข้อสรุปหรือยึดถือทฤษฎีและตัวแบบใดโดยเฉพาะว่ามีความสมบูรณ์เพียงพอในการสร้างความเข้าใจในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

อย่างไรก็ตามได้สรุปถึงกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ 6 ตัวแบบด้วยกัน คือ

1) ตัวแบบที่ยึดหลักเหตุผล (Rational Model) ตัวแบบนี้ยึดถือฐานคติ (Assumptions) ที่ว่านโยบายที่ประสบความสำเร็จต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และภารกิจที่ชัดเจนมีการมอบหมายงานกำหนดมาตรฐานการทำงานให้แก่หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ขององค์การมีระบบการวัดผลการปฏิบัติงานตลอดจนระบบมาตรฐานในการให้คุณให้โทษ

2) ตัวแบบการจัดการ (Management Model) ตัวแบบนี้ให้ความสนใจในสมรรถนะขององค์การเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติย่อมขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใดนโยบายที่จะประสบความสำเร็จได้จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์การที่เหมาะสมบุคลากรในองค์การจะต้องมีความพร้อมเป็นอย่างดีทั้งทางด้านงบประมาณสถานที่และวัสดุอุปกรณ์

3) ตัวแบบการพัฒนาองค์การ (Organization Development Model) ตัวแบบนี้เน้นการมีส่วนร่วมขององค์การเป็นสำคัญภายใต้ฐานคติที่ว่าการมีส่วนร่วมจะทำให้เกิดการทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพการนำนโยบายไปปฏิบัติให้บังเกิดความสำเร็จจึงน่าจะเป็นเรื่องของการจูงใจการใช้ภาวะ

ผู้นำที่เหมาะสมการสร้างความผูกพันโดยวิธีการให้สมาชิกในองค์การมีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดการยอมรับตลอดจนการสร้างทีมงานมากกว่าการมุ่งการใช้การควบคุมหรือใช้อำนาจทางรูปนัยของผู้บังคับบัญชา

4) ตัวแบบกระบวนการของระบบราชการ (Bureaucratic Process Model) ตัวแบบนี้มีฐานคติว่าอำนาจองค์การไม่ได้อยู่ที่ตำแหน่งทางรูปนัย (Formal Positions) แต่ที่แท้จริงอำนาจขององค์การจะกระจายอยู่ทั่วไปในองค์การดังนั้นความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงขึ้นอยู่กับระดับความเข้าใจสภาพเป็นจริงในการบริหารของผู้กำหนดนโยบายหรือผู้บริหารโครงการพัฒนาและระดับการยอมรับและปรับนโยบายเข้าเป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ประจำวันของผู้ปฏิบัติงาน

5) ตัวแบบทางการเมือง (Political Model) ตัวแบบนี้เชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติเกิดจากความสามารถของบุคคลที่เป็นตัวแทนขององค์การกล่าวคือหน่วยงานหลักที่มีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติให้บรรลุผลหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับความสามารถในการต่อรองของหน่วยงานนั้นซึ่งเป็นการต่อรองในเรื่องของการแสวงหาความสนับสนุนจากภายนอกแสวงหาความร่วมมือสนับสนุนจากจำนวนหน่วยงานอื่นๆซึ่งมีหน้าที่ในการนำนโยบายไปปฏิบัติเหมือนกัน

6) ตัวแบบกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ (Policy Implementation Process Model) ตัวแบบนี้ได้นำเอาปัจจัยบางตัวของตัวแบบอื่น ๆ เข้าไว้ด้วยกันตัวแบบนี้ให้ความสำคัญกับปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกันคือกระบวนการสื่อข้อความปัญหาทางด้านสมรรถนะขององค์การที่นำนโยบายไปปฏิบัติและความร่วมมือสนับสนุนของผู้ปฏิบัติ

ศศิชา สืบแสง (2547) ได้กล่าวถึงตัวแบบในการนำนโยบายไปปฏิบัติดังนี้

1) ตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายไปปฏิบัติให้ความสนใจในเรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐการวัดผลการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนสำคัญในการวิเคราะห์และมีการสร้างกรอบแนวคิดของตัวแบบสหองค์การในการนำนโยบายไปปฏิบัติดังนี้

1.1) มาตรฐานนโยบายและทรัพยากรนโยบายเป็นองค์ประกอบของการตัดสินใจที่มีอิทธิพลต่อกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.2) การสื่อข้อความต้องมีความชัดเจนเพียงพอเกี่ยวกับสิ่งที่ผู้ปฏิบัติต้องกระทำ

1.3) การบังคับใช้กฎหมายเป็นกลไกและกระบวนการเพื่อให้เจ้าหน้าที่ระดับกลางและระดับท้องถิ่นใช้ปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานของนโยบาย

1.4) คุณสมบัติของหน่วยปฏิบัติมีผลต่อความสามารถในการปฏิบัติตามนโยบายทั้งทางตรงและทางอ้อมทัศนคติของเจ้าหน้าที่โครงสร้างและความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของรัฐ

1.5) เงื่อนไขทางการเมืองไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนหรือการคัดค้านมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.6) เงื่อนไขทางเศรษฐกิจและสังคมมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติ

1.7) จุดยืนหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติได้แก่ความรู้ความเข้าใจทิศทางการตอบสนองและความตั้งใจของผู้ปฏิบัติ

2) ตัวแบบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยโดยเน้นในเรื่องปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติอันได้แก่การสื่อข้อความทรัพยากรทัศนคติของผู้ปฏิบัติและโครงสร้างระบบราชการโดยเชื่อว่าปัจจัยเหล่านี้มีบทบาทต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติทั้งส่งเสริมซึ่งกันและกันและอาจเป็นอุปสรรคต่อกันและการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นกระบวนการพลวัตรซึ่งเกี่ยวข้องกับปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ มากมายบทบาทของปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติได้แก่การสื่อข้อความต้องชัดเจนเที่ยงตรงคงเส้นคงวาการมีทรัพยากรอย่างพอเพียงทัศนคติของผู้ปฏิบัติและโครงสร้างระบบราชการที่ซับซ้อนจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติตามนโยบายแต่ถ้ามีหลักการพื้นฐานอันได้แก่ระเบียบการปฏิบัติขององค์การจะสามารถทำให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วยิ่งขึ้น

3) ตัวแบบการกระจายอำนาจโดยที่ตัวแบบนี้ได้กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ไว้ว่าธรรมชาติของความสัมพันธ์ระหว่างองค์การและทรัพยากรองค์การสำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและผลกระทบของแผนงานและเงื่อนไขทางสภาพแวดล้อมเป็นตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานและผลกระทบของแผนงานบทบาทของแต่ละปัจจัยมีดังนี้

3.1) เงื่อนไขทางสภาพแวดล้อมและโครงสร้างทางสังคมมีอิทธิพลต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่เห็นในตัวแบบทั้งทางตรงและทางอ้อมดังนั้นความเข้าใจในเงื่อนไขทางสังคมเศรษฐกิจและการเมืองที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจเป็นสิ่งจำเป็นต่อการบรรลุความสำเร็จของแผนงาน

3.2) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์การมีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติในแง่ของการประสานงานระหว่างองค์การดังนั้นความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติจึงขึ้นอยู่กับองค์ประกอบที่สมบูรณ์ของกิจกรรมของหน่วยงานตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับประเทศและบทบาทของกลุ่มผลประโยชน์ต่าง ๆ

3.3) ทรัพยากรองค์กรสำหรับการนำแผนงานไปปฏิบัติองค์การที่มีประสิทธิภาพต้องได้รับการสนับสนุนทั้งทางการเมืองการบริหารงบประมาณในเรื่องของการกระจายอำนาจในการนำแผนงานนั้นไปปฏิบัติ

3.4) คุณลักษณะและสมรรถนะของหน่วยปฏิบัติเป็นเครื่องบ่งชี้สำคัญในการตัดสินผลงานของแผนงาน

3.5) ผลการปฏิบัติและผลกระทบของแผนงานสามารถทำการประเมินผลการกระจายอำนาจได้ 2 แบบคือการประเมินผลโดยพิจารณาจากพื้นฐานของวัตถุประสงค์ตามที่ระบุไว้ใน

เอกสารนโยบายของรัฐบาลและการประเมินผลงานจากผลกระทบทางสังคมและผลการพัฒนาที่เกิดขึ้น

4) ตัวแบบกระบวนการ (The Policy-Program-Implementation Process, PPIP) ได้กล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ ว่าปัจจัยกระตุ้นเป็นขั้นตอนในการระบุเป้าประสงค์รวมทั้งการพิจารณาแนวทางในการพัฒนานโยบายโดยที่นโยบายจะหมายถึงชุดของนโยบายจากผู้กำหนดไปสู่ผู้ปฏิบัติโดยการกำหนดเป้าประสงค์และวิธีการในการบรรลุเป้าประสงค์นั้นส่วนแผนงานคือขั้นตอนในการกำหนดการแทรกแซงที่เฉพาะเจาะจงเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ถือเป็นการใช้ดุลยพินิจในการพิจารณาคำตอบของการแก้ไขปัญหาในแต่ละกรณีต่างจากนโยบายที่ตอบสนองต่อปัญหาด้วยการกำหนดเป้าประสงค์แบบกว้าง ๆ และการนำนโยบายไปปฏิบัติคือชุดของการปฏิบัติเพื่อทำให้แผนงานบรรลุผลประโยชน์ที่ตั้งใจไว้ตัวแบบกระบวนการจะแสดงความต่อเนื่องของกระบวนการตามลำดับตั้งแต่ขั้นตอนปัจจัยกระตุ้นจนถึงการพัฒนานโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติแต่ละขั้นตอนเชื่อมโยงด้วย “จุดเชื่อมโยง” ซึ่งเป็นตัวประสานความซับซ้อนของปัจจัยเชิงปฏิสัมพันธ์

5) ตัวแบบทั่วไปมีคุณลักษณะของกลุ่มตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้คือกลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับความยากง่ายของปัญหากลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับสมรรถนะของกฎหมายในการกำหนดโครงสร้างของการนำนโยบายไปปฏิบัติกลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติและจะส่งผลต่อขั้นตอนในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติดังนี้

5.1) กลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับความยากง่ายของปัญหาจะเป็นเรื่องของปัญหาเชิงเทคนิคความแตกต่างของพฤติกรรมกลุ่มเป้าหมายสัดส่วนของกลุ่มเป้าหมายเมื่อเทียบกับประชากรทั้งหมดและขอบเขตของความต้องการในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

5.2) กลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับสมรรถนะของกฎหมายในการกำหนดโครงสร้างการนำนโยบายไปปฏิบัติคือวัตถุประสงค์ที่มีความชัดเจนและแน่นอนความสอดคล้องกับทฤษฎีเชิงสาเหตุและผลการจัดสรรงบประมาณเบื้องต้นการบูรณาการลำดับชั้นการบริหารทั้งภายในและระหว่างหน่วยงานที่นำนโยบายไปปฏิบัติการเลือกสรรผู้นำนโยบายไปปฏิบัติและโอกาสในการเข้าถึงโครงการโดยบุคคลภายนอก

5.3) กลุ่มตัวแปรเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อการนำนโยบายไปปฏิบัติมีตัวแปรที่เกี่ยวข้องดังนี้สภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจสังคมและเทคโนโลยีการสนับสนุนจากสาธารณชนทัศนคติและทรัพยากรของกลุ่มเป้าหมายในเขตเลือกตั้งการสนับสนุนจากผู้มีอำนาจในการกำหนดนโยบายความผูกพันและทักษะเกี่ยวกับภาวะผู้นำของผู้นำนโยบายไปปฏิบัติ

5.4) ขั้นตอนในกระบวนการนำนโยบายไปปฏิบัติพิจารณาจากขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้คือผลผลิตนโยบาย (การตัดสินใจ) เกี่ยวกับหน่วยงานที่จะนำนโยบายไปปฏิบัติการปฏิบัติตามของกลุ่มเป้าหมายตามการตัดสินใจนโยบายผลกระทบที่เกิดขึ้นจริงจากการตัดสินใจของหน่วยปฏิบัติการรับรู้ผลกระทบของผู้ตัดสินใจและการประเมินผลของระบบการเมืองเกี่ยวกับกฎหมายเพื่อการปรับปรุง

2.2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎี Motivation – Hygiene Theory ของ Herzberg (1959) เสนอทฤษฎี Motivation – Hygiene Theory ซึ่งทฤษฎีมุ่งเน้นบรรยากาศการทำงานและบรรยากาศแวดล้อม เพื่อส่งเสริมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในงาน มีกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยเป็นเครื่องกระตุ้นจูงใจ ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1) กลุ่มปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน หากไม่มีปัจจัยดังกล่าวก็มิก่อให้เกิดความไม่พอใจในงานแต่อย่างใด ซึ่งประกอบด้วย

1.1) ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น และเมื่องานสำเร็จเกิดความรู้สึกพอใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง ได้แก่ การได้ใช้ความรู้ที่เรียนมาในการปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่คาดไว้ การเปิดโอกาสให้การตัดสินใจในการทำงานของตนได้ตามความเหมาะสม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จของงานและผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่คาดไว้ เป็นต้น

1.2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือจากบุคคลในหน่วยงานรวม ทั้งการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เป็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่ การได้รับการยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และความมีเกียรติและศักดิ์ศรีในอาชีพ เป็นต้น

1.3) ลักษณะของงาน (Work Itself) หมายถึง งานที่ท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ คิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่มีลักษณะพิเศษต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงาน ได้แก่ ความเป็นอิสระในระหว่างปฏิบัติงาน งานที่ทำเป็นงานที่ตรงกับความถนัด งานที่ตรงกับความรู้ที่จบการศึกษามา และความสำคัญของงานที่ตนปฏิบัติเป็นต้น

1.4) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไปจนขาดอิสระในการทำงาน ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน การได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจในงานที่รับผิดชอบ และการได้รับมอบหมายงานพิเศษที่สำคัญ เป็นต้น

1.5) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement and Growth) หมายถึง เมื่องานสำเร็จก็ได้รับการตอบสนองในเรื่องของการได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมหรือการได้รับการฝึกอบรม ได้แก่ การได้รับการฝึกอบรมด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาตนเอง โอกาสอบรมหรือฟื้นฟูวิชาความรู้เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานโอกาสศึกษาต่อดูงาน และโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งงาน เป็นต้น

2) ปัจจัยอนามัยหรือปัจจัยที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Maintenance or Hygiene Factors) เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเป็นเพียงสิ่งที่สกัดกั้นไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจแต่ไม่สามารถสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นได้ซึ่งโดยส่วนใหญ่จะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นที่พนักงานจะต้องได้รับการสนองตอบเพราะถ้าไม่มีให้หรือให้ไม่เพียงพอจะทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแต่ทั้งนี้ไม่ได้หมายความว่าถ้าให้ปัจจัยเหล่านี้แล้วจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานซึ่งประกอบด้วยปัจจัย 10 ด้านได้แก่

2.1) นโยบายและการบริหารของบริษัท (Company Policy and Administration) คือ การจัดการและการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารภายในองค์การได้แก่นโยบายการควบคุมดูแลระบบขั้นตอนของหน่วยงานข้อบังคับวิธีการทำงานการจัดการวิธีการบริหารงานขององค์กรมีการแบ่งงานไม่ซับซ้อนมีความเป็นธรรมมีการเขียนนโยบายที่ชัดเจนและมีการแจ้งนโยบายให้ทราบอย่างทั่วถึง

2.2) การบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล (Supervision) คือ ลักษณะการบังคับบัญชาของหัวหน้างานความยุติธรรมในการแบ่งและกระจายงานของผู้บังคับบัญชาความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการบริหารงานการให้คำแนะนาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาการสั่งงานการมอบหมายงานมีความชัดเจนวิธีการดูแลควบคุมการปฏิบัติงานการรับฟังข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาการสอนงานและความยุติธรรมในการมอบหมายงานเป็นต้น

2.3) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Interpersonal Relations with Supervision) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกันเช่นความสนิทสนมความจริงใจความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน

2.4) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relations with Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกันเช่นความสนิทสนมความจริงใจความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน

2.5) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations with Subordinators) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกันสามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดีต่อกันเช่นความสนิทสนมความจริงใจความร่วมมือและการได้รับความช่วยเหลือจากผู้ใต้บังคับบัญชา

2.6) ตำแหน่งงาน (Status) คือ อาชีพนั้น ๆ ต้องเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมมีเกียรติและศักดิ์ศรีมีความสำคัญของงานต่อบริษัทเป็นต้น

2.7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงานความยั่งยืนของหน้าที่การงานความมั่นคงภาพพจน์ชื่อเสียงหรือขนาดของบริษัทหรือองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

2.8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากการทำงานหรือหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานได้แก่สภาพความเป็นอยู่ในปัจจุบันความสะดวกในการเดินทางมาทำงาน

2.9) สภาพการทำงาน (Working Conditions) คือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ทำงานเช่นเสียงแสงสว่างอุณหภูมิการระบายอากาศกลิ่นบรรยากาศในการทำงานชั่วโมงในการทำงานรวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่นอุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อผู้ทำงานและเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการทำงาน

2.10) ค่าตอบแทน (Compensations) และสวัสดิการ (Welfares) คือ ผลตอบแทนที่องค์กรจ่ายให้แก่พนักงานสำหรับการทำงานให้องค์กรไม่ว่าจะเป็นในรูปของเงินเดือนค่าจ้างรวมทั้งการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเหมาะสมกับงานที่ทำโดยการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นไปอย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจของบุคคลที่ทำงานนอกจากนี้ยังรวมถึงรางวัลที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กรหรือเป็นผลตอบแทนชนิดใดชนิดหนึ่งซึ่งพนักงานได้รับเพิ่มเติมนอกเหนือจากเงินเดือนค่าจ้างได้แก่สวัสดิการด้านสุขภาพและการประกันชีวิตวันหยุดพักผ่อน/ พักร้อนบำเหน็จบำนาญเป็นต้น

วิรัช สงวนวงค์วาน (2546) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจคือความเต็มใจของพนักงานที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร และเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้นั้นด้วยการจูงใจในองค์กรจึงมีผลมาก ทั้งผลงานที่ให้กับองค์การในขณะที่พนักงานผู้นั้น ก็ได้ผลตอบแทนด้วย

Freud (1965) ได้กล่าวว่า บุคคลมักไม่รู้ตัวมากนักว่าพลังทางจิตวิทยามีส่วนช่วยสร้างให้เกิดพฤติกรรม Freud (1965) พบว่า บุคคลเพิ่มและควบคุมสิ่งเร้าหลายอย่างสิ่งเร้าเหล่านี้อยู่นอกเหนือการควบคุมอย่างสิ้นเชิง บุคคลจึงมีความฝันพูดคำที่ไม่ตั้งใจพูดมีอารมณ์อยู่เหนือเหตุผลและมีพฤติกรรมหลอกหลอนหรือเกิดอาการวิตกจริตอย่างมาก

Domjan (1996, p. 199) อธิบายว่า “การจูงใจ เป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรมการกระทำหรือกิจกรรมของบุคคลโดยบุคคลจงใจกระทำพฤติกรรมนั้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ”

การจูงใจ หมายถึง การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลจงใจ กระทำพฤติกรรม นั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ (Domjan, 1996)

จากคำอธิบายและความหมายดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า การจูงใจ เป็นกระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นจากสิ่งเร้าโดยจงใจ ให้กระทำหรือดิ้นรนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์บางอย่าง ซึ่งจะเห็นได้ว่า

พฤติกรรมที่เกิดจากการจูงใจเป็นพฤติกรรมที่มิใช่เป็นเพียงการตอบสนองสิ่งเร้าปกติธรรมดา แต่ต้องเป็นพฤติกรรมที่มีความเข้มข้น มีทิศทางจริงจัง มีเป้าหมายชัดเจนว่าต้องการไปสู่จุดใด และพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เป็นผลสืบเนื่องมาจากแรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่เรียกว่าแรงจูงใจด้วย

Good (1973) ได้มีการอธิบายถึงความหมายของแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า คุณภาพ ระดับแรงจูงใจในการทำงานมีผลมาจากความสนใจการกระตือรือร้นการมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

Wolman (1973) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจ เป็นสิ่งที่มีบ่งบอกได้จากความรู้สึกที่มีความสุขและเกิดความสบายใจไม่มีการกดดันมุ่งหมายให้เกิดความต้องการที่ดี และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนั้น

Hoy และ Miskel (1982) ได้มีการอธิบายไว้ว่า แรงจูงใจในการทำงานว่า การรู้สึกที่ดีต่อการทำงานและมีการทำงานเชิงบวก ซึ่งมักสอดคล้องกับคุณค่าและมีความต้องการของแต่คนอีกด้วย

จากที่นักวิชาการได้มีการอธิบายและระบุความหมายไว้ข้างต้น อาจสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง ความสุข ความสมหวังในการทำงานและการปฏิบัติงานที่บรรลุตามเป้าหมาย สิ่งที่ส่งผลทำให้เกิดแรงจูงใจของบุคคลในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวบุคคลที่มีทัศนคติในเชิงบวกส่งผลดีทั้งองค์กรและบุคคล

แนวคิดและทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีดังต่อไปนี้

นักจิตวิทยาได้แบ่งประเภทของแรงจูงใจออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motives) และแรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motives) แรงจูงใจภายใน (Intrinsic- Motives) เป็นสิ่งผลักดันที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลด้วยตัวของตัวเองไม่จำเป็นต้องมีบุคคลอื่นหรือสิ่งอื่นภายนอกมาเกี่ยวข้อง โดนแรงจูงใจภายในนี้อาจเกิดขึ้นจากความสนใจเป็นพิเศษ (Special -Interest) ทัศนคติ (Attitude) ความต้องการ (Need) ซึ่งแรงจูงใจภายในพวกนี้เป็นแรงจูงใจที่ค่อนข้างคงทนถาวรและส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมของบุคคลผู้นั้น แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic- Motives) เป็นสิ่งผลักดันจากปัจจัยแวดล้อมภายนอกของบุคคลที่กระตุ้นให้บุคคลนั้น ๆ เกิดพฤติกรรมหรือการกระทำใด ๆ ให้บรรลุเป้าหมาย เช่น ชื่อเสียงคำยกย่องชมเชย รางวัล การได้รับการยอมรับจากสังคมแวดล้อม ซึ่งแรงจูงใจภายนอกนี้ไม่ได้ส่งผลโดยตรงต่อโครงสร้างพฤติกรรมถาวรของบุคคลนั้น ๆ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1954) (Maslow’s Hierachy of Needs)

Maslow (1954) เป็นหนึ่งในกลุ่มนักจิตวิทยากลุ่มมนุษย์นิยม ทฤษฎีได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายโดยเฉพาะทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow’s Hierachy of Needs) ซึ้งได้อธิบายว่าความต้องการของมนุษย์นั้นมีเป็นลำดับขั้นโดยบุคคลนั้นจะตอบสนองความต้องการในลำดับขั้นต่ำสุดก่อนและเมื่อลำดับขั้นความต้องการนั้นได้รับการตอบสนองแล้วจึงแสวงหาความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นไป โดยมีทั้งหมด 5 ขั้น ดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ต้องการของร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต ได้แก่ ความต้องการปัจจัยสี่ ยา อาหาร ที่อยู่อาศัยและเครื่องนุ่งห่ม

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (Security or Safety Needs) เป็นความต้องการขั้นที่เหนือกว่า ความต้องการอยู่รอด เช่น ความปลอดภัยในการดำรงชีวิตความมั่นคงในอาชีพการงาน ความมั่นคงด้านการเงิน ความต้องการความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) หรือความต้องการความรักและการยอมรับ (Love and Belongingness Needs) ความต้องการทั้งในแง่ของการให้และการได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมหมู่คณะ ความต้องการให้ได้การยอมรับจากบุคคลอื่น ๆ รอบตัว เป็นต้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) ซึ่งเป็นความต้องการยกย่องจากตัวเองและผู้อื่น เช่น การยกย่องตัวเอง (Self-Esteem) ความเชื่อมันในตนเอง (Self-Confident) ความพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความนับถือ (Recognition) ความภาคภูมิใจ (Prestige) และสถานะจากสังคม (Status) เป็นต้น

ขั้นที่ 5 ความต้องการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต (Self -Actualization Needs) เป็นความต้องการสูงสุดแต่ล่ะบุคคล ซึ่งอาจจะสำเร็จหรือไม่สำเร็จก็ได้แต่ในงานวิจัยนี้ผู้วิจัยได้ยกตัวอย่างมาเพียง 2 ด้าน คือ

อ้างอิงด้านที่ 1 กล่าวคือ ขั้นที่ 3 ความต้องการด้านสังคม (Social Needs) ซึ่งประกอบด้วยความต้องการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ต้องการความรัก ความผูกพัน ความเป็นเพื่อนและมิตรภาพ องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการระดับนี้ด้วยการเปิดโอกาสให้สมาชิกได้พบประสังสรรค์ทางสังคมระหว่างทำงาน ใช้วิธีนิเทศงานด้วยการแนะนำช่วยเหลือฉันท์มิตร ให้โอกาสสมาชิกได้ทำงานแบบทีมและพัฒนาสร้างความเป็นเพื่อนใหม่ขึ้นในที่ทำงาน

อ้างอิงด้านที่ 2 กล่าวคือ ขั้นที่ 4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) เกี่ยวกับการนับถือตนเองและการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น เป็นความต้องการความสำเร็จความมีเกียรติศักดิ์ศรี ความยอมรับในความมีชื่อเสียง เป็นต้น องค์การสามารถทำกิจกรรมได้หลายอย่างที่แสดงการตอบสนองความต้องการระดับนี้ เช่น การจัดงานเลี้ยงเป็นรางวัลฉลองความสำเร็จครั้งสำคัญ การให้เงินโบนัส การให้การยอมรับคำแนะนำเพื่อปรับปรุงงานจากพนักงาน การมอบรางวัลเป็นโล่ หรือสิ่งของเพื่อแสดงการให้เกียรติ ยอมรับการกล่าวยกย่องถึงผลงานดีเด่นของพนักงานในโอกาสต่าง ๆ การให้สิทธิพิเศษที่แสดงถึงการได้รับเกียรติยกย่องในความสำเร็จ เป็นต้น

2.2.5 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

ความหมายที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันของพนักงาน การศึกษาข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ซึ่งมีนักวิชาการหลาย ๆ ท่านได้ กล่าวความหมายด้านความผูกพันของพนักงานไว้ว่า

Crim และ Gerard, (2006) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานของบริษัท ที่มีความกระตือรือร้นเกี่ยวกับการทำงานของพวกเขาและเพื่อจะดำเนินการ ในเชิงบวกเพื่อส่งเสริมชื่อเสียงขององค์กรและความสนใจ องค์กรที่มีความผูกพันของพนักงาน โดย ความผูกพันของพนักงานทุกคนจะเท่าเทียมกัน

Harter, Schmidt และ Hayes (2002) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ การมีส่วนร่วมของแต่ละบุคคลและความพึงพอใจ ความผูกพันในความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร เช่นเดียวกับความกระตือรือร้นในการทำงาน

Lucey, Bateman และ Hines (2005) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ การที่พนักงานแต่ละคนแต่ละเชื่อมต่อกับบริษัท และวิธีการที่พนักงานแต่ละคนแต่เชื่อมต่อกับลูกค้า

DDI (2005) กล่าวคือ การทำงานที่มีส่วนร่วมที่พวกเขาทำ กับความพึงพอใจของพนักงานและความจงรักภักดีต่อองค์กร หรือบริษัทที่ได้มีการปฏิบัติงานอย่างมีส่วนร่วม เกิดความผูกพันระหว่างองค์กรและพนักงานที่ปฏิบัติงาน

Fleming, Coffman และ Harter (2005) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ ความมุ่งมั่นที่ทำงานและพนักงานมีส่วนร่วมด้วยกันในการทำงาน

Gallup Organization (2005) กล่าวว่า ความผูกพันของพนักงาน คือ ความผูกพันของพนักงานกับแนวคิดของความผูกพันของลูกค้าซึ่งมีขนาดของความเชื่อมั่นในความซื่อสัตย์สุจริตความภาคภูมิใจและความหลงใหล

สรุปคำจำกัดความข้างต้นของคำว่า ความผูกพันของพนักงาน กล่าวไว้ว่า ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงาน โดยมีความกระตือรือร้นในการทำงานและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร พนักงานทัศนคติในเชิงบวกและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานและองค์กรได้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน

ชรินพร งามกมล (2551) ได้สรุปคำบรรยายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การจะพิจารณาใน 2 ด้าน คือ

1) ความผูกพันของบุคลากร คือ องค์การจะมีวิธีการอย่างไรในการสร้างความผูกพันของบุคลากร เพื่อให้บรรลุความสำเร็จในระดับองค์กรและระดับบุคคล โดยการเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ และการประเมินความผูกพันของบุคลากร

1.1) การเพิ่มคุณค่าแก่บุคลากร โดยการกำหนดปัจจัยความผูกพัน ความพอใจ การเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากร และระบบการจัดการผลการปฏิบัติงานบุคคลากรและระบบค่าตอบแทนแรงจูงใจ

1.2) การพัฒนาบุคลากรและผู้นำ โดยการพัฒนาและระบบการเรียนรู้สำหรับบุคลากรการพัฒนาและระบบการเรียนรู้สำหรับผู้นำและการจัดการความก้าวหน้าในอาชีพการงานและแผนการสืบทอดตำแหน่ง

2) สภาพแวดล้อมของบุคลากร องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการสร้างสภาพแวดล้อมที่มีประสิทธิผลและที่สนับสนุนบุคลากร โดยดูจากขีดความสามารถและอัตรากำลังคน และบรรยากาศการทำงานของบุคลากร

2.1) ขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร จะมีการประเมินความจำเป็นด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง การสรรหาว่าจ้าง วางตำแหน่ง รักษาพนักงานใหม่ การบริหารและจัดบุคลากรให้องค์การบรรลุผลและการเตรียมบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง

2.2) บรรยากาศการทำงานบุคลากร โดยการจัดการสถานที่ทำงานให้มีสุขอนามัย ปลอดภัย การป้องกันภัยและการสนับสนุนบุคลากรด้วยนโยบาย บริการ สิทธิประโยชน์

2.3) สรุปปัจจัยความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรการมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยต่าง ได้แก่ปัจจัยด้านบุคคล เช่น อายุ เพศ การศึกษา ประสบการณ์ ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน ลักษณะของหน่วยงาน โครงสร้างของงาน ทำเล ที่ตั้งและขนาดของหน่วยงาน สิ่งสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งก็คือด้านจัดการมีส่วนสัมพันธ์กับปัจจัยความผูกพัน ได้แก่ ความมั่นคง ความก้าวหน้าสถานที่ทำงาน ความศรัทธาที่มีต่อผู้บังคับบัญชา รวมทั้งความเข้าใจที่ดีต่อกันระหว่าง พนักงานกับพนักงาน พนักงานกับหน่วยงาน ส่งผลทำให้องค์การหรือหน่วยงาน มีการเจริญเติบโต ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารทุกระดับ ต้องให้ความสำคัญและเร่งเสริมสร้างให้เกิดความผูกพันในองค์การ หรือหน่วยงานของท่าน การกำหนดบทบาทขององค์การแนวคิดของสมาชิกในองค์การ สร้างให้เกิดความผูกพันขึ้นในองค์การ การสร้างความผูกพันให้เกิดขึ้นจะแตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรหรือการบริหารงาน

Porter และ Steers (1982) ได้แบ่งประเภทความผูกพันต่อองค์กรเป็น 2 ประเภท ซึ่งนิยมนำไปใช้อย่างกว้างขวาง ได้แก่

1) แนวคิดประเภททัศนคติ (Attitudinal Type) ซึ่งถือว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร เป็นการแสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและรู้สึกเกี่ยวพันกับองค์กรอย่างแนบแน่น เนื่องจากมีความเชื่อในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความตั้งใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะอยู่กับองค์กร

2) แนวคิดประเภทพฤติกรรม (Behavioral Type) ซึ่งมองความผูกพันต่อองค์กรเป็นกระบวนการที่บุคคลเข้ามาสู่องค์กร โดยสร้างความผูกพันขึ้น เพื่อผลประโยชน์ของตนเองมิใช่เพื่อองค์กร มีสาระสำคัญว่า การลงทุนเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกผูกพัน โดยสิ่งที่ลงทุนไป เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ระยะเวลา เป็นต้น ทำให้เขาได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์กร เช่น ค่าตอบแทน และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ การเลื่อนตำแหน่ง การลาออกจากงานจะทำให้เขาสูญเสียผลประโยชน์นั่นเอง

Allen และ Meyer (1990) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นภาวะทางจิตใจที่ทำให้บุคคลมีความยึดมั่นต่อองค์กร โดยได้แบ่งออกเป็น 3 แนวทาง ได้แก่

1) แนวทางที่เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) เป็นแนวคิดที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นการแสดงถึงความยึดติดทางด้านจิตใจของบุคคลต่อองค์การ การเข้าไปเกี่ยวข้องและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งบุคคลอยู่ในองค์การนั้น เพราะว่าเราต้องการจะอยู่ เนื่องจากได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่น่าพึงพอใจจากองค์กร ตลอดจนได้รับความพึงพอใจในการได้รับการตอบสนองการคาดหวังความต้องการพื้นฐานของบุคคล ซึ่งจะทำให้พัฒนาการผูกติดทางอารมณ์ต่อองค์กร อย่างไรก็ตามองค์ประกอบด้านนี้ก็ยังขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การด้วย คือ เป็นองค์การที่มีการบริหารแบบการกระจายอำนาจในการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในตัวบุคคลบางอย่างร่วมด้วย เช่น ความเชื่ออำนาจภายในตนจะมีส่วนช่วยพัฒนาความผูกพันด้านนี้ การจัดสภาพงานที่พึงพอใจ โอกาสในการได้พัฒนาทักษะในงาน การได้เข้าไปเกี่ยวข้องกับงาน การสนับสนุนทางสังคม

2) แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากการลงทุน (Perceived Costs) แสดงถึงการที่บุคคลผูกพันกับองค์การของตนเอง เนื่องมาจากการรับรู้ว่า ถ้าออกจากองค์การไปแล้วจะเสียผลประโยชน์ที่ตนได้ลงทุนไว้กับองค์การ ขณะเดียวกันก็รับรู้ถึงการขาดทางเลือกของตนเอง หรือรับรู้ถึงทางเลือกที่มีจำกัด ทำให้บุคคลอยู่กับองค์การเพราะจำเป็นต้องอยู่ พัฒนาความผูกพันด้านนี้ได้ โดยให้พนักงานได้ลงทุนที่การลงทุนนั้น จะสูญหายไปหรือลดค่าลงเมื่อออกจากองค์การ

3) แนวทางที่เน้นความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ (Obligation) แสดงถึงการที่บุคคลรับรู้ถึงพันธะของตนต่อองค์การ ซึ่งเป็นผลมาจากสองตัวแปร ได้แก่

3.1) การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) ซึ่งแบ่งได้เป็นการหล่อหลอมทางครอบครัวและการหล่อหลอมในองค์การ เช่น จากวัฒนธรรมองค์การ เพื่อสร้างคุณค่าและความจงรักภักดี

3.2) การแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น การได้รับรางวัล ไม่ว่าจะเป็นรางวัลทางสังคมและรางวัลทางองค์การ หรือการลงทุนขององค์การในตัวบุคคล เช่น การพัฒนาพนักงานด้วยการฝึกอบรม การให้ทุน ทำให้บุคคลรู้สึกผูกพันเพื่อตอบแทนองค์การ เป็นความรู้สึกว่าควรจะอยู่

องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ความผูกพันต่อองค์กรมีองค์ประกอบ 3 ลักษณะ (Steer, 1977 อ้างใน ประทิน หงษ์แก้ว, 2545) (Porter และ Smith, 1985 อ้างใน พิชญากุล ศิริปัญญา, 2545) กล่าวว่า ได้แก่

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และการยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร เป็นลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อทางด้านทัศนคติในด้านบวกต่อองค์กร มีความผูกพันแท้จริงต่อค่านิยมและเป้าหมายต่อองค์กร พร้อมที่จะให้ความสนับสนุนกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเสมือนเป็นเป้าหมายของตนด้วย อีกทั้งยังมีความเชื่อว่าองค์กรนี้ เป็นองค์กรที่ดีที่สุดที่ตนเองทำงานด้วยความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคลากรเต็มใจที่จะเสียสละอุทิศตน พยายามทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย เพื่อให้เกิดผลประโยชน์ต่อองค์กร และมีความห่วงใยต่อความเป็นไปขององค์กร

3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร เป็นลักษณะที่บุคคลมีความต้องการ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้ตลอดไป มีความจงรักภักดีต่อองค์กรมีความภาคภูมิใจในการที่ได้เป็นสมาชิกขององค์กร และพร้อมที่จะบอกกับบุคคลอื่น ๆ ว่าตนเป็นสมาชิกขององค์กร การรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร สนับสนุน และสร้างสรรค์องค์กรให้ดียิ่งขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร

Steer (1977 อ้างใน เบญจมาภรณ์ นวลิมป์, 2546) ได้แบ่งปัจจัยที่กำหนดความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน (Personal Characteristic) ประกอบด้วย อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน

2) ลักษณะงาน (Job Characteristic) ลักษณะงานที่แตกต่างกันจะมีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรรู้สึกมีแรงจูงใจ อยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าของตนเองแม้ว่าผลงานจะยังไม่ดีก็ยังคงทุ่มเทความพยายามให้มากขึ้น เพื่อเพิ่มรางวัลให้กับตนเองและคุณภาพงานที่ดี ลักษณะงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

2.1) ความมีอิสระในการทำงาน หมายถึง ลักษณะงานที่บุคคลสามารถปฏิบัติได้อย่างมีอิสรภาพ ตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจ และตัดสินใจได้ด้วนตนเองโดยไม่มีการควบคุมจากภายนอก จะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ

2.2) ความหลากหลายของงาน เป็นงานที่มีระดับความยากง่ายของงานที่ผู้ปฏิบัติต้องใช้ทักษะความรู้ความสามรถ มีลักษณะที่ไม่จำเจ หรือการทำกิจกรรมหลาย ๆ อย่างของหน่วยงานให้สำเร็จผล รวมถึงให้เทคโนโลยีพิเศษจึงเป็นงานที่ท้าทาย และกระตุ้นให้บุคลากรมีความสนใจในงาน

2.3) ความมีเอกลักษณ์ของงาน หมายถึง งานที่ระบุขอบเขตของงาน มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ของตนเองในการปฏิบัติงาน เป็นระดับความยากง่ายของผู้ปฏิบัติ สามารถทำงานนั้นได้ตั้งแต่ต้นจนบังเกิดผลงาน ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกสบายใจที่จะปฏิบัติงานบทบาทหน้าที่ที่ถูกต้อง และมีผลงานที่สามารถพิจารณาได้ชัดเจน

2.4) ผลป้อนกลับของงาน เมื่อบุคคลปฏิบัติงานให้แก่องค์กรแล้ว ก็ต้องการได้รับข้อมูลป้อนกลับ โดยตรงด้วยตนเอง รวมทั้งข้อคิดเห็นที่ได้รับจากผู้ร่วมงาน หรือจากผู้บังคับบัญชาเพื่อเป็นการประเมินผลงานว่ามีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลหรือไม่

2.5) งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง ลักษณะงานที่บุคลากรทีโอกาสที่จะติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคมทำให้มีโอกาส ได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับคนอื่นก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ก็จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่า ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นเจ้าขององค์กร และจะรู้สึกผูกพันกับองค์กร

3) ประสบการณ์ในงาน (Work Experience) หมายถึง การรับรู้ของสมาชิกต่อสิ่งแวดล้อมในช่วงปฏิบัติงาน ประสบการณ์ที่ได้รับเป็นคุณหรือโทษ ประสบการณ์ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่

3.1) ความรู้สึกว่า ตนมีความสำคัญต่อองค์กร คือความรู้สึกว่าตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร รู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนมีคุณค่านั้น เป็นเสมือนรางวัลจากองค์กรที่ให้กับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความรู้สึกจงรักภักดี และคิดว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

3.2) ความรู้สึกว่า องค์กรเป็นที่พึ่งพาได้ เป็นความรู้สึกไว้วางใจ เชื่อถือของบุคคลที่มีต่อองค์กรว่าองค์กรจะไม่ทอดทิ้ง เมื่อเข้าประสบปัญหา

3.3) ความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรได้ลงทุนปฏิบัติงานกับองค์กรแล้ว ก็หวังว่าจะได้รับผลตอบแทน เช่น ค่าตอบแทน การพิจารณาความดีความชอบ ทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และเป็นปัจจัยที่สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร

3.4) ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ทัศนคติของกลุ่มภายในองค์กรนั้นทำให้บรรยากาศในองค์กรแตกต่างกัน บรรยากาศขององค์กรที่ดี มีความรักสามัคคีช่วยเหลือร่วมมือกันปฏิบัติงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกว่าทัศนคติของกลุ่มดี ก็จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของพนักงานบริษัทบางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานีที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานในระดับปฏิบัติการ จำนวนทั้งหมด 270 กลุ่มตัวอย่างโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วยค่าความถี่ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD, และ Multiple Linear Regression ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันและลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมีผลต่อการ ปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณเชิงเส้นพบว่าปัจจัยจูงใจด้านด้านความสำเร็จของงานด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน และปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสภาพชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

ประจวบ คงอินทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา: บริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิผลต่อความผูกพันของพนักงาน และปัจจัยด้านลักษณะบุคคลจากกลุ่มตัวอย่างประชากรเป็นพนักงานของบริษัท พีรพัฒน์ เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) จำนวน 145 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวมรวมข้อมูลคือแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมทางคณิตศาสตร์ในการวิเคราะห์ทางสถิติ จากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะจากผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยด้านลักษณะบุคคลที่แตกต่างกัน พบว่าพนักงานเพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ส่วนปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของพนักงานทั้ง 7 ด้าน อันได้แก่ ภาวะผู้นำ (Leadership) วัฒนธรรมหรือจุดมุ่งหมายขององค์กร (Culture/ Purpose) ค่าตอบแทนโดยรวม (Total Compensation) ความสัมพันธ์ (Relationship) ลักษณะงาน (Work Activity) คุณภาพชีวิต (Quality of Life) และโอกาสที่ได้รับ (Opportunity) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทมหาชน พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมดีมาก อันมีปัจจัยจาก

3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก

วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้คือ การศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อการพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมศุลกากร ที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) โดยนำแนวคิดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton และแนวคิดความผูกพันต่อองค์การของ Steers เป็นแนวทางในการศึกษา ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายความผูกพันต่อองค์การ ได้ร้อยละ 42.1 โดย 5 องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ ความภูมิใจในองค์การที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวลักษณะการบริหาร ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน ส่วนอีก 3 องค์ประกอบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ และความก้าวหน้าและความมั่นคง ไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

รุ่งทิวา อินต๊ะใจ (2552) ได้ศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาล ปิยะเวช จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ อายุ ระดับรายได้ อายุงานความพึงพอใจด้านลักษณะงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความก้าวหน้าในการทำงานด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการปกครองและด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยทางด้านเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งและความพึงพอใจด้านสถานที่ทำงาน

ชาญชัย วิทยาวรากรณ์ (2548) ได้ทำการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัทกรีนทั้มจำกัดผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 8 ด้านการได้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีสภาพแวดล้อมที่ดีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพการพัฒนาความสามารถของบุคคลความก้าวหน้าและความมั่นคงการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) สิทธิของลูกจ้างและธรรมนูญองค์กรความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวความเกี่ยวข้องและประโยชน์ต่อสังคมในภาพรวม พบว่ามีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางจากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบลักษณะสภาพส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญระดับที่ 0.05 ผลจากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานระดับปฏิบัติการมีคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง

Saks (2006) ได้ศึกษาถึงปัจจัยเหตุและผลลัพธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงาน โดยการศึกษาตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องาน และความผูกพันทุ่มเทต่อองค์กร โดยมีตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในงาน พันธะสัญญาต่อองค์การ การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์กรและความตั้งใจลาออกจากงาน จากการศึกษาพบว่าตัวแปรสาเหตุที่ก่อให้เกิดความผูกพันทุ่มเทต่องานได้แกคุณลักษณะของงาน การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรและผลลัพธ์จากการที่พนักงานผูกพันทุ่มเทต่องานที่พบคือ พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อและมีความตั้งใจลาออกจากองค์กรลดลง

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

บทที่ 3
วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4 สมมติฐานการวิจัย

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 5 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและรายได้ต่อเดือน

3.1.1.2 ข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานโดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วย ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 1
เห็นด้วยน้อย	มีค่าคะแนนเป็น 2
เห็นด้วยปานกลาง	มีค่าคะแนนเป็น 3
เห็นด้วยมาก	มีค่าคะแนนเป็น 4
เห็นด้วยมากที่สุด	มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.1.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี โดยข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ข้อมูลแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีด้านการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ และแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีด้านการทำงานเป็นทีม โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.1.4 ข้อมูลแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย ด้านสัมพันธภาพระหว่างบุคคล ด้านการยอมรับนับถือด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านโอกาสในการก้าวหน้า โดยมีระดับการวัดแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scales)

สำหรับการวัดระดับแรงจูงใจจะมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.1.5 ข้อมูลด้านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครประกอบด้วย การปฏิบัติงานอย่างเต็มเวลาและมีประสิทธิภาพ การทำงานร่วมกันเป็นทีม

สำหรับการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรมีระดับการวัดดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 2

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 3

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 4

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 5

สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นจะมีระดับการวัดเป็นช่วงคะแนนดังนี้

เห็นด้วยน้อยที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 1.00 - 1.80

เห็นด้วยน้อย มีค่าคะแนนเป็น 1.81 - 2.60

เห็นด้วยปานกลาง มีค่าคะแนนเป็น 2.61 - 3.40

เห็นด้วยมาก มีค่าคะแนนเป็น 3.41 - 4.20

เห็นด้วยมากที่สุด มีค่าคะแนนเป็น 4.21 - 5.00

3.1.2 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test) และการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) ของแบบสอบถามแบบสอบถาม (Questionnaire)

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา(Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้วจะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ(Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในกุรงเทพมหานคร จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ประมวลหาค่าครอนบาร์คแอลฟ่า (Cranach's Alpha Analysis Test) ซึ่งได้ค่าเท่ากับ 0.850 ดังตารางที่ 3.1 หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาระหว่างเดือนพฤศจิกายน – ธันวาคม 2558

ตารางที่ 3.1: ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม

ข้อ	ปัจจัย	Cronbach's Alpha Coefficient
1	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.903
2	แนวทางในการปฏิบัติงานที่ดี	0.850
3	แรงจูงใจในการทำงาน	0.850
4	ความผูกพันต่อองค์กร	0.799
รวม		0.850

จากค่าสัมประสิทธิ์ที่ออกมา แสดงว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) สูง เนื่องจากมีค่าใกล้เคียง 1 และไม่ต่ำกว่า 0.65 (Nunnally, 1978)

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ทำการศึกษาเป็นพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครทั้งนี้เนื่องจากจากกลุ่มประชากรของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งนี้มีจำนวนทั้งหมด 26,004 คน (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2558) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน -+ 5% ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน จากจำนวนสาขาย่อยของ ธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมด จำนวน 1,197 แห่ง โดยจะทำการสำรวจข้อมูลในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558 ถึง วันที่ 5 ธันวาคม 2558 โดยจะสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบ วิธีสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Sampling) โดยทำการสำรวจข้อมูลจากพนักงานของธนาคารพาณิชย์ไทยอยู่ในกรุงเทพมหานคร

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับกระบวนการและขั้นตอนการเก็บข้อมูลมีดังนี้

3.3.1 หลังจากข้อมูลได้มีการตรวจสอบความถูกต้องแล้ว

3.3.2 ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารที่จะทำการเก็บข้อมูลแบบสอบถาม

3.3.3 ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ของการทำวิจัย รวมทั้งหลักเกณฑ์ในการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง มีความเข้าใจในข้อคำถาม และความต้องการของผู้วิจัย

3.3.4 ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง โดยมีระยะเวลาในการทำแบบสอบถาม 1 ชั่วโมงหลังจากนั้นจึงทำการเก็บแบบสอบถามคืน

3.3.5 นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ต่อไป

3.4 สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิต แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดสมมติฐานดังนี้

1) คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2) แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3) แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

3.5 วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

3.5.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่

3.5.1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

3.5.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.5.1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

3.5.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

บทที่ 4
บทวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัยเรื่องการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีผลการวิจัยที่สามารถอธิบายได้ดังนี้

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

สมมติฐานทั้ง 3 ข้อทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4.1 การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านเพศปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1: ตารางแสดงจำนวนและแสดงค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	156	39.0
หญิง	244	61.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายโดยมีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0 มากกว่าเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	171	42.7
31-40 ปี	167	41.8
41 ปีขึ้นไป	62	15.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-30 ปี มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 อายุ 31-40 ปี มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 รองมาสุดท้ายอายุตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพปรากฏผลดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	216	54.0
สมรส	184	46.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สถานภาพโสด มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.0 รองมาสถานภาพสมรส มีจำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 คน

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานภาพระดับการศึกษาปรากฏผลดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	323	80.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	77	20.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 323 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองมาคือ ปริญญาโทหรือสูงกว่ามีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอายุงานปรากฏผลดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
1-10 ปี	171	42.7
11-20 ปี	128	32.0
21 ปีขึ้นไป	101	25.3
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 -10 ปี มีจำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7 อายุงาน 11-20 ปี มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 และอายุงาน 21 ขึ้นไป มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 25.3

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านตำแหน่งงานปัจจุบันปรากฏผลดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามด้านตำแหน่งงานปัจจุบัน

ตำแหน่งงานปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานระดับปฏิบัติการ	169	42.3
พนักงานระดับหัวหน้า	163	40.7
ระดับผู้จัดการ	68	17.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานปัจจุบันคือ พนักงานระดับปฏิบัติการ มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.3 ส่วนกลุ่มตัวอย่างถัดมาคือพนักงานระดับหัวหน้างานมีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.7 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดคือพนักงานระดับผู้จัดการ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอัตราเงินเดือนปรากฏผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7: ตารางแสดงจำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้านอัตราเงินเดือน

อัตราเงินเดือน	จำนวน	ร้อยละ
15,001-20,000 บาท	169	42.2
20,001-30,000 บาท	68	17.0
30,001-45,000 บาท	93	23.3
45,001 บาท ขึ้นไป	70	17.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท/ เดือน มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 42.2 รองลงมา ได้แก่อัตราเงินเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30,001-45,000 บาท/ เดือน มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.3 อัตราเงินเดือนรองลงมาคือ 20,001-30,000 บาท/ เดือน คิดเป็นร้อยละ 17.0 อัตราเงินเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.5

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**แปลผล**
1. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ	2.36	1.18	เห็นด้วยน้อย
2. ท่านได้รับพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี	1.81	1.00	เห็นด้วยน้อย
3. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน	1.63	0.98	เห็นด้วยน้อยที่สุด
4. สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก	2.23	1.01	เห็นด้วยน้อย
5. องค์กรมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่	1.83	1.12	เห็นด้วยน้อย
6. ท่านได้รับการพัฒนาฝึกฝนที่พร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น	2.02	1.30	เห็นด้วยน้อย
7. ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว	1.71	1.04	เห็นด้วยน้อยที่สุด
8. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอ	3.46	0.59	เห็นด้วยมาก
รวม	2.13	0.85	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 4.8 ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ($\overline{X}$ = 2.13) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ได้แก่ ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอ ($\overline{X}$ = 3.46)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ได้แก่ ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ ($\overline{X}$ = 2.36) สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก ($\overline{X}$ = 2.23) ท่านได้รับการพัฒนาฝึกฝนที่พร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ($\overline{X}$ = 2.02) องค์กรมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ ($\overline{X}$ = 1.83) ท่านได้รับพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี ($\overline{X}$ = 1.81) และท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว ($\overline{X}$ = 1.71)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ได้แก่ สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 1.61)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**แปลผล**
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงทันเวลา	1.91	1.00	เห็นด้วยน้อย
2. ท่านสามารถอยู่ทำงานจนเสร็จแม้ว่าจะเลยเวลาปฏิบัติงานของท่าน	1.99	1.06	เห็นด้วยน้อย
3. ท่านมีความตั้งใจทำงานอย่างไม่ย่อท้อ	2.18	1.06	เห็นด้วยน้อย

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.9 (ต่อ): ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**แปลผล**
4. ท่านเอาใจใส่และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด	2.13	1.15	เห็นด้วยน้อย
5. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถ	1.98	1.14	เห็นด้วยน้อย
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี	2.13	1.35	เห็นด้วยน้อย
7. ท่านสามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถแก้ไขได้ด้วยเหตุผล	2.15	1.25	เห็นด้วยน้อย
รวม	2.06	0.99	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 4.9 ระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ($\overline{X}$ = 2.06) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ได้แก่ ท่านมีความตั้งใจทำงานอย่างไม่ย่อท้อ ($\overline{X}$ = 2.18) ท่านสามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถแก้ไขได้ด้วยเหตุผล ($\overline{X}$ = 2.15) ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 2.13) ท่านเอาใจใส่และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ($\overline{X}$ = 2.13) ท่านสามารถอยู่ทำงานจนเสร็จแม้ว่าจะเลยเวลาปฏิบัติงานของท่าน ($\overline{X}$ = 1.99) ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถ ($\overline{X}$ = 1.98) และท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงทันเวลา ($\overline{X}$ = 1.91)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)**	**ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)**	**แปลผล**
1. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานพึงพอใจในงานของท่านที่ได้รับมอบหมาย	2.67	1.24	เห็นด้วยปานกลาง
2. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ	2.67	1.25	เห็นด้วยปานกลาง
3.ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย	2.19	1.03	เห็นด้วยน้อย
4. ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอแนะมักเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน	2.57	1.09	เห็นด้วยน้อย
5. ท่านได้รับผลตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน อาทิ ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการ ที่ดีและเหมาะสม	2.46	0.87	เห็นด้วยน้อย
6. สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม	2.44	0.95	เห็นด้วยน้อย
รวม	2.50	0.88	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 4.10 ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ($\overline{X}$ = 2.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ ($\overline{X}$ = 2.67) และท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานพึงพอใจในงานของท่านที่ได้รับมอบหมาย ($\overline{X}$ = 2.67)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ได้แก่ ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอแนะมักเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน ($\overline{X}$ = 2.57) ท่านได้รับผลตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน อาทิ ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการ ที่ดีและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 2.46) สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม ($\overline{X}$ = 2.44) และท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย ($\overline{X}$ = 2.19)

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครปรากฏผลดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11: ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)	แปลผล
1. ท่านสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2.68	0.98	เห็นด้วยปานกลาง
2. ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูง แม้รายได้และสวัสดิการต่ำ	1.69	0.83	เห็นด้วยน้อยที่สุด
3. ท่านยินดีและสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่จำเป็น	2.01	1.37	เห็นด้วยน้อย
4. ท่านมีความสุขในการร่วมงานกับผู้ร่วมงาน	2.15	1.53	เห็นด้วยน้อย
5. ในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้	2.01	1.33	เห็นด้วยน้อย
รวม	2.11	1.14	เห็นด้วยน้อย

จากตารางที่ 4.11 ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ($\overline{X}$ = 2.11) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง ได้แก่ ท่านสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ($\overline{X}$ = 2.68)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย ได้แก่ ท่านมีความสุขในการร่วมงานกับผู้ร่วมงาน ($\overline{X}$ = 2.57) ท่านยินดีและสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่จำเป็น ($\overline{X}$ = 2.01) และในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้ ($\overline{X}$ = 2.01)

ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด ได้แก่ ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ ($\overline{X}$ = 1.69)

4.2 การรายงานด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมติฐานทั้ง 3 ข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

4.2.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12: ค่าอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)	ค่า t	Sig (P-Value)
	0.975	21.206	0.00*

R^2= 0.530, F-Value = 449.685, n = 400, P-Value≤ 0.05*****

จากตารางที่ 4.12 คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 53.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.2 สมมติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13: ค่าอิทธิพลของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
	0.631	16.209	0.00*

R^2= 0.398, F-Value = 262.726, n = 400, P-Value≤ 0.05**

จากตารางที่ 4.13 แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 39.8 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2.3 สมมติฐานข้อที่ 3 จะใช้สถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยวิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) เพื่อศึกษาว่าตัวแปรแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครหรือไม่ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14: ค่าอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

แรงจูงใจในการทำงาน	**สัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta)**	**ค่า t**	**Sig (P-Value)**
	0.766	23.789	0.00*

R^2= 0.587, F-Value = 565.895, n = 400, P-Value≤ 0.05*****

จากตารางที่ 4.14 แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครคิดเป็นร้อยละ 58.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5
สรุป และอภิปรายผล

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2558 โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มพนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis) ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี มีสถานภาพโสดมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีอายุงาน 1 -10 ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันคือพนักงานระดับปฏิบัติการและมีอัตราเงินเดือน 15,000 – 20,000 บาท/ เดือน

ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย

5.2 การทดสอบสมมติฐาน

คุณภาพชีวิตการทำงานแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยใช้วิธีวิเคราะห์การถดถอยแบบง่าย (Simple Regression Analysis)

5.3 อภิปรายผล

คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบได้รับพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีสถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวกองค์กรมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่ได้รับการพัฒนาฝึกฝนที่พร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นและสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอย่อมทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดี จึงทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ ตอวิวัฒน์ (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษา ข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความภูมิใจในองค์การที่มีคุณค่าทางสังคม รายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวลักษณะการบริหารความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกันมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การ

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงทันเวลามีความตั้งใจทำงานอย่าง

ไม่ย่อท้อเอาใจใส่และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายได้ตาม มาตรฐานที่องค์กรกำหนดได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและสามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถแก้ไขได้ด้วยเหตุผล ย่อมทำให้พนักงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีจึงทำให้แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัย ประจวบ คงอินทร์ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา: บริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมดีมาก อันมีปัจจัยจาก 3 ด้าน ได้แก่ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Identification) การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในระดับมาก

แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานมีความภูมิใจเมื่อหัวหน้างานพึงพอใจในงานของท่านที่ได้รับมอบหมายได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายได้รับผลตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน อาทิ ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการ ที่ดีและเหมาะสมย่อมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานจึงทำให้แรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัย ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554) ได้ทำการศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จของงานด้านการยอมรับนับถือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้ามีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและปัจจัยค้ำจุนด้านค่าตอบแทน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านการนิเทศงาน ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน และด้านสภาพชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

5.4 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

จากการศึกษา คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีและแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานครสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ดังนี้

5.4.1 จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครดังนั้นผู้ประกอบการควรรักษามาตรฐานการจ่ายเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปีสถานที่

ทำงานของมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงานมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวกองค์กรมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่เพื่อตอบสนองความต้องการของและเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงาน

5.4.2 จากการศึกษาพบว่าแนวทางการปฏิบัติงานที่ดีมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครดังนั้น ผู้ประกอบการควรให้ความไว้วางใจการทำงานของพนักงาน พัฒนาพนักงานให้มีความสามารถมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดีและสามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถแก้ไขได้ด้วยเหตุผลเพื่อให้พนักงานมีแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

5.4.3 จากการศึกษาพบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครดังนั้น ผู้ประกอบการควรมอบหมายงานให้พนักงานตามความรู้ความสามารถ ให้ความไว้วางใจพนักงานว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายให้ผลตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน อาทิ ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการที่ดีและเหมาะสมเพื่อให้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน

5.5 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.5.1 ผู้วิจัยควรศึกษาผู้วิจัยทัศนคติของพนักงานที่มีผลต่อองค์กรเพื่อจะได้ข้อมูลดังกล่าวนำไปใช้ในการวางแผนปรับปรุงในการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5.2 ผู้วิจัยควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพนักงานถึงความคาดหวัง และความต้องการในการทำงาน ระบบการทำงานกับองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง ชัดเจนและข้อคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบการทำงานขององค์กรต่อไปในอนาคต

บรรณานุกรม

ชรินพร งามกมล. (2551). *Happy workplace forum.* สืบค้นจาก http://www.academic.hcu.ac.th/forum/board_posts.asp?FID=331&UID.

ชาญชัย วิทยาวรากรณ์. (2548). *คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษา บริษัท กรีนทั้ม จำกัด*. ปัญหาพิเศษปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554). *แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา บริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงานจังหวัดปทุมธานี*. การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นพพงษ์ บุญจิตราดุลย์. (2529). *หลักการบริหารการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพ.

ประจวบ คงอินทร์. (2554). *ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท กรณีศึกษา: บริษัท พีรพัฒน์เทคโนโลยี จำกัด (มหาชน).* วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสแตมฟอร์ต.

ผจญ เฉลิมสาร. (2540). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน.* กรุงเทพฯ: โปรดักทิวิตี้ เวิร์ล.

รุ่งทิวา อินต๊ะใจ. (2552). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท โรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด (มหาชน)*. ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วรวรรณ ตอวิวัฒน์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ กรณีศึกษาข้าราชการกรมศุลกากรที่สังกัดส่วนกลาง (คลองเตย)*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2538). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

สันติ บางอ้อ. (2540). การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน. *วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต: Productivity World, 2*(2), 39 - 40.

เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2529). *ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทางานของอาจารย์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพฯ*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

Bluestone, I. (1977). Implementating quality - of - worklife programs. *Management Review, 5*(7), 44.

Crim, D., & Gerard, H. S. (2006). What engages employees the most or, the ten C's of employee engagement. *Ivey Business Journal,* 13.

Fleming, J. H., Coffman, C., & Harter, J. K. (2005). Manage your human sigma. *Harvard Business Review, 83*(7), 105-115.

Gallup Organization. (2005). *Employee engagement: The engagement side of the human sigma equation*. Retrieved from http://www.gallup.com.

Harter, J. K., Schmidt, F. L., & Hayes, T. L. (2002). Business-unit-level relationship between employee satisfaction, employee engagement, and business outcomes: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 87*(2), 268-279.

Herbert, H. G. (1972). *The management of organization: A systems and human resources approach (12)*. New York: Appletion-Century-Crofts.

Lucey, J., Bateman, N., & Hines, P. (2005). Why major lean transformations have not been sustained. *Management Services, 49*(2), 9-13.

Maslow, A. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper.

Saks, A. M. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology, 21*(7), 600-619.

Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it ?. *Sloan Management Review*, *15*(Fall), 75, 12.

Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. New York: Harper & Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ชุดที่ .....

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในรายวิชาการศึกษาเฉพาะบุคคลของนักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ทางผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ให้สัมภาษณ์ในการให้ข้อมูลที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด โดยที่ข้อมูลทั้งหมดของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาในการให้สัมภาษณ์มา ณ โอกาสนี้

นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานพาณิชย์ไทย

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย √ ลงในช่อง ( ) หน้าคำตอบที่ตรงกับท่าน

1. เพศ
   ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ
   ( ) 20 - 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี ( ) 41 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพ
   ( ) โสด ( ) สมรส
4. ระดับการศึกษา
   ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโทหรือสูงกว่า
5. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์กรจนถึงปัจจุบันนี้
   ( ) 1 – 10 ปี ( ) 11 - 20 ปี ( ) 21 ปีหรือมากกว่า
6. ตำแหน่งงาน
   ( ) พนักงานระดับปฏิบัติงาน ( ) ระดับหัวหน้าฝ่าย ( ) ระดับผู้จัดการ

7. อัตราเงินเดือน

( ) 15,000– 20,000 บาท ( ) 20,001 – 30,000 บาท

( ) 30,001 – 45,000 บาท ( ) 45,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ท่านได้รับเงินเดือนที่เหมาะสมกับภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ					
2. ท่านได้รับพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี					
3. สถานที่ทำงานของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือที่ปลอดภัยในการปฏิบัติงาน					
4. สถานที่ทำงานของท่านมีความสะอาดถูกสุขลักษณะและมีอากาศที่ถ่ายเทได้สะดวก					
5. องค์กรมีนโยบายให้พนักงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงานอย่างเต็มที่					
6. ท่านได้รับการพัฒนาฝึกฝนที่พร้อมก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น					
7. ท่านคิดว่าชั่วโมงการทำงานของท่านไม่ได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัว					
8. ท่านสามารถขอคำปรึกษาจากหัวหน้างานได้เสมอ					

ตอนที่ 3 แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

แนวทางการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงทันเวลา					
2. ท่านสามารถอยู่ทำงานจนเสร็จแม้ว่าจะเลยเวลาปฏิบัติงานของท่าน					
3. ท่านมีความตั้งใจทำงานอย่างไม่ย่อท้อ					
4. ท่านเอาใจใส่และติดตามงานที่ได้รับมอบหมายได้ตามมาตรฐานที่องค์กรกำหนด					
5. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถ					
6. ท่านมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี					
7. ท่านสามารถวิเคราะห์ปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ และสามารถแก้ไขได้ด้วยเหตุผล					

ตอนที่ 4 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อหัวหน้างานพึงพอใจในงานของท่านที่ได้รับมอบหมาย					
2. ท่านได้รับมอบหมายงานตามความรู้ความสามารถ					
3. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานว่ามีความสามารถเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
4. ความคิดเห็นต่าง ๆ ที่ท่านเสนอแนะมักเป็นที่ยอมรับของหัวหน้างาน					
5. ท่านได้รับผลตอบแทนอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน อาทิ ค่าล่วงเวลา โบนัส สวัสดิการ ที่ดีและเหมาะสม					
6. สวัสดิการและค่าตอบแทนพิเศษต่าง ๆ ที่ได้รับมีความเหมาะสม					

ตอนที่ 5 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีความหมายหรือข้อบ่งชี้ในการเลือกดังนี้

5 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง ระดับความคิดเห็นที่ท่าน เห็นด้วยน้อยที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร	**ระดับความคิดเห็น**				
	มากที่สุด	**มาก**	**ปานกลาง**	**น้อย**	**น้อยที่สุด**
	5	**4**	**3**	**2**	**1**
1. ท่านสามารถร่วมงานกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
2. ท่านไม่คิดจะเปลี่ยนงานใหม่ถ้าบริษัทมีความมั่นคงสูงแม้รายได้และสวัสดิการต่ำ					
3. ท่านยินดีและสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้ในกรณีที่จำเป็น					
4. ท่านมีความสุขในการร่วมงานกับผู้ร่วมงาน					
5. ในหน่วยงานของท่านมีความเป็นมิตร ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้					

**** ขอขอบคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลา ในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ****

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวเกศริน ป่งกวาน
อีเมล	kessarin.pp@hotmail.com
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพุทธจักรวิทยา กรุงเทพมหานคร สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยกรุงเทพ กรุงเทพมหานคร

BANGKOK UNIVERSITY FOUNDED 1962

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

ข้อตกลงว่าด้วยการอนุญาตให้ใช้สิทธิในวิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์

วันที่ 9 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2559

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) [redacted] อยู่บ้านเลขที่ 55/214

ซอย ลุงทอง ถนน พุทธมณฑล - ศาลายา ตำบล/แขวง ทองโยง

อำเภอ/เขต พุทธมณฑล จังหวัด นครปฐม รหัสไปรษณีย์ 73170

เป็นนักศึกษาของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ รหัสประจำตัว 7550202472

ระดับปริญญา ☐ ตรี ☑ โท ☐ เอก

หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชา - คณะ บริหารธุรกิจ

ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ"** ฝ่ายหนึ่ง และ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ตั้งอยู่เลขที่ 119 ถนนพระราม 4 แขวงพระโขนง เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110 ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า **"ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ"** อีกฝ่ายหนึ่ง

ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ และ ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ ตกลงทำสัญญากันโดยมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิขอรับรองว่าเป็นผู้สร้างสรรค์และเป็นผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียวในงานสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์หัวข้อ คุณภาพชีวิตการทำงาน แนวทางการปฏิบัติงานที่ดี และแรงจูงใจในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยกรุงเทพ (ต่อไปนี้เรียกว่า **"สารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์"**)

ข้อ 2. ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิตกลงยินยอมให้ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิโดยปราศจากค่าตอบแทนและไม่มีกำหนดระยะเวลาในการนำสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ ซึ่งรวมถึงแต่ไม่จำกัดเพียงการทำซ้ำ ดัดแปลง เผยแพร่ต่อสาธารณชน ให้เช่าต้นฉบับหรือสำเนางาน ให้ประโยชน์อันเกิดจากลิขสิทธิ์แก่ผู้อื่น อนุญาตให้ผู้อื่นใช้สิทธิโดยจะกำหนดเงื่อนไขอย่างหนึ่งอย่างใดด้วยหรือไม่ก็ได้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือการกระทำอื่นใดในลักษณะทำนองเดียวกัน

ข้อ 3. หากกรณีมีข้อขัดแย้งในปัญหาลิขสิทธิ์ในสารนิพนธ์/วิทยานิพนธ์ระหว่างผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือระหว่างผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิกับบุคคลภายนอกก็ดี หรือมีเหตุขัดข้องอื่นๆ เกี่ยวกับลิขสิทธิ์ อันเป็นเหตุให้ผู้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิไม่สามารถนำงานนั้นออกทำซ้ำ เผยแพร่ หรือโฆษณาได้ ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิยินยอมรับผิดและชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิในความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นแก่ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิทั้งสิ้น

สัญญานี้ทำขึ้นสองฉบับ มีข้อความเป็นอย่างเดียวกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความในสัญญานี้โดยละเอียดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อให้ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และเก็บรักษาไว้ฝ่ายละฉบับ

ลงชื่อ .....ผู้อนุญาตให้ใช้สิทธิ
( )

ลงชื่อ .....ผู้ได้รับอนุญาตให้ใช้สิทธิ
(อาจารย์อัฏฐิภา จุลพิสิฐ)
ผู้อำนวยการสำนักหอสมุดและศูนย์การเรียนรู้

ลงชื่อ .....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติกา ลิ้มลาวัลย์)
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ลงชื่อ .....พยาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกษมสันต์ พิพัฒน์ศิริศักดิ์)
ผู้อำนวยการหลักสูตร/ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร