

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับ
ปฏิบัติการ : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร



การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย :
กรณีศึกษา ผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร





© 2552

ศกาญจিত อุดมกิจวัฒนา
สงวนลิขสิทธิ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
อนุมัติให้การศึกษาเฉพาะบุคคลนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เรื่อง การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย :
กรณีศึกษาผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัย นางสาว สกาญจิต อุดมกิจวัฒนา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษา

(รองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ)

ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร. ประภัสสร วรรณสถิตย์)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(รองศาสตราจารย์ ทองฟู ศิริวงศ์)

(ดร. สุदारัตน์ ดิษยวรรณะ จันทราวัทธนากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 23 เดือน มกราคม พ.ศ. 2552

ศกาญจิด อุดมกิจวัฒนา. ปรึญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มกราคม 2552, บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ป้งจ้ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย : กรณีศึกษา
ผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร (125 หน้า)

อาจารย์ที่ปรึกษา : รองศาสตราจารย์ ดร.สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ป้งจ้ยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์
ไทย กรณีศึกษาผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา
ป้งจ้ยที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการพนักงาน ศึกษาความสัมพันธ์ของป้งจ้ยที่มีผลต่อการ
ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติในการ
ทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ การให้บริการพนักงาน

ประชากรในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทยโดยจะทำการสุ่ม
กลุ่มตัวอย่างจาก ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทย
พาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่ม
ตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%
ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างและพัฒนาขึ้นเอง
โดยศึกษาจากแบบสอบถามที่มีผู้วิจัยไว้แล้ว ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลป้งจ้ยส่วนบุคคล จำนวน 6
ข้อ แบบสอบถามวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับป้งจ้ยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ จำนวน 25
ข้อ และแบบสอบถามวัดความคิดเห็นประสิทธิผลในการให้บริการโดยหัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน
จำนวน 18 ข้อ มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การ
ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 5 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์
วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)
การวิเคราะห์ผลทำโดยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป ได้ผลการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานใน 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนปัจจัยในด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ทักษะคติในการทำงาน และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถไม่สามารถนำมาใช้ในการวัดผลความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีขนาดอิทธิพลรวมเรียบเรียงจากน้อยไปมาก คือ ความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ

2. ปัจจัยในด้านประสิทธิผลทุกตัวแปรทั้ง 5 ด้านคือ คุณภาพของงาน ความรวดเร็วทันเวลาของงาน มาตรฐานความถูกต้องของงาน ความประหยัดของงาน และความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงาน มีความสัมพันธ์กันทั้ง 5 ด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานผลการวิจัยนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและหาวิธีการส่งเสริมเพื่อให้การบริการของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในแง่ของการปฏิบัติงานที่ดี และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สามารถสำเร็จลุล่วงได้ ด้วยการร่วมมือจากผู้บริหารและพนักงานของ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) และธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน) ที่ยอมเสียสละเวลาให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ เพื่อนำผลนำไปประยุกต์ใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนา และหาวิธีการส่งเสริมเพื่อให้การบริการของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในแง่ของการปฏิบัติงานที่ดี และบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรได้ เพื่อนำไปประยุกต์ให้เข้ากับบริษัทของตน ซึ่งเป็นแนวทางในการทำวิจัยภายใต้หัวข้อวิจัยที่ไม่ซ้ำกับใครสำหรับใช้ประกอบในการทำธุรกิจของตนเอง ทางผู้วิจัยมิได้มุ่งหวังให้นักศึกษาลองงานวิจัยของกลุ่มของผู้วิจัยแต่ต้องการให้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้กับหัวข้อวิจัยของตนเองที่เสนอให้มหาวิทยาลัยอนุมัติทำวิจัย

ทั้งนี้ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ถักคณา วรศิลป์ชัย และรองศาสตราจารย์ ดร. สุทธินันท์ พรหมสุวรรณ ที่ให้คำแนะนำต่าง ๆ และการตรวจแก้ไขรายงานวิจัยให้มีความถูกต้องในการทำงานวิจัยเรื่องนี้ให้สำเร็จลุล่วง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉุ
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย	5
ขอบเขตของงานวิจัย	5
สมมุติฐานการวิจัยและวิธีการทางสถิติ	7
ข้อตกลงเบื้องต้น	8
ข้อจำกัดของงานวิจัย	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
คำนิยามศัพท์เฉพาะ	9
/2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	
ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย	11
แนวความคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน	14
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	21
แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานและการบริการ	35
แนวความคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพของการทำงาน	47
แนวความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้	51
แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	55
บทสรุป	60
3 วิธีการดำเนินการวิจัย	
ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย	63
กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	67

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย (ต่อ)	
กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล	68
สมมุติฐานการวิจัย	68
วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	69
บทสรุป	69
4 วิเคราะห์ข้อมูล	
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ	71
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน	87
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปและอภิปรายผล	93
การนำผลงานวิจัยไปใช้	104
ข้อเสนอแนะของงานวิจัย	105
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	109
บรรณานุกรม	111
ภาคผนวก	
แบบสอบถามงานวิจัย	117

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	13
3.1	68
4.1	72
	ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
4.1.1	75
	ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานของพนักงาน ระดับหัวหน้างานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4.2	77
	แสดงระดับปัจจัยด้านขวัญในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
4.3	78
	แสดงปัจจัยด้านพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
4.4	79
	แสดงปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
4.5	80
	แสดงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
4.6	81
	แสดงปัจจัยด้านเพิ่มพูนความสามารถที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร
4.7	82
	การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4.8	83
	แสดงปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานที่เกิดจาก การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.9	แสดงปัจจัยด้านปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงาน ที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร	84
4.10	แสดงปัจจัยด้านความประหยัดของงานที่เกิดจาก การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร	85
4.11	แสดงปัจจัยด้านความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร	86
4.12	ผลของปัจจัยอิสระด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร	87
4.13	ตารางการทดสอบตัวแปรอิสระบางตัวมีความสามารถ ที่จะมาใช้ในการทดสอบประสิทธิภาพการทำงาน	87
4.14	ทดสอบสมมติฐานว่ามีตัวแปรอิสระบางตัว ที่สามารถนำมาใช้ในการส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	88
4.15	แสดงความสัมพันธ์ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	90

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามกรอบแนวคิดงานวิจัย	7
2.1 ตัวแบบการจูงใจของ Smith and Cranny	28
2.2 แสดงตามลำดับชั้นของทฤษฎีมาสโลว์	30
2.3 แสดงลักษณะสุดโต่งของทฤษฎี X และทฤษฎี Y	32
2.4 แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ	38
2.5 พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติของพนักงาน	39
2.6 ทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน	42
2.7 แสดงองค์ประกอบทั้งสามด้านของเจตคติ	44



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ภายในประเทศไทยนั้นมีวิวัฒนาการพัฒนามากขึ้น จากธนาคารพาณิชย์ที่เข้ามาเปิดดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่การค้าระหว่างประเทศ การซื้อขาย เรียกเก็บเงินตามตัวแลกเงิน และเอกสารการแลกเปลี่ยนเงินตรา ซึ่งเป็นกิจการของชาวต่างประเทศ เป็นส่วนใหญ่เป็นสำคัญ การประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ในขณะนั้น จึงกระทำในกรุงเทพฯ หรือในจังหวัดที่มีธุรกิจ ที่ธนาคารให้ความสนใจ จะดำเนินงานสูงเท่านั้น ระบบธนาคารสาขา จึงไม่มีการพัฒนาขึ้นมา เพื่อกระจายการให้กู้ยืม การลงทุนและบริการด้านอื่น ๆ ในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากสภาพคล่อง อัตราความความเสี่ยง ต่อมาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ปัจจุบัน จึงได้เปิด ดำเนินงาน เมื่อปรากฏว่าชาวไทย ก็สามารถบริหารงานได้ราบรื่น และกิจการเจริญขึ้นแล้ว ก็มี ธนาคารพาณิชย์ของไทยที่เข้ามาแข่งขันในธุรกิจบริการมากขึ้น อีกทั้งยังมีความหลากหลายในของ การให้บริการไม่ว่าจะเป็นฝาก-ถอน โอน บัตรเอทีเอ็มและบัตรเครดิต ธนาคารทางโทรศัพท์ อินเทอร์เน็ตแบงก์กิ้ง สินเชื่อ เป็นต้น ซึ่งมีจากการบริการที่มากจำเป็นจะต้องมีความชำนาญในแต่ละ การบริการนั้น ๆ ดังนั้นการบริการที่ดีก็สิ่งสำคัญและการบริการที่ดีก็ขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของ พนักงานที่ให้บริการนั่นเอง

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยถือเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจ และเสถียรภาพทางการเงินของประเทศและมีบทบาทอย่างกว้างขวางต่อการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ พ่อค้า ประชาชนจากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะ ทำการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ในแง่มุมหนึ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทยและพบว่าสิ่งที่สำคัญ คือการให้บริการที่ดีของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาในเรื่อง ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานธนาคาร เพราะธุรกิจของธนาคารเป็นในลักษณะของ การให้บริการเป็นหลัก สำหรับการให้บริการย่อมขึ้นอยู่กับความสมรรถภาพของบุคคลโดยตรง ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังในการให้บริการเพราะเป็นจุดเด่นที่สำคัญของธนาคาร ในการให้บริการลูกค้าว่ามีประสิทธิภาพและคล่องตัวเพียงใด ในภาวะปัจจุบันซึ่งแนวโน้มที่มีการ แข่งขันในธุรกิจบริการอย่างธนาคารที่มีธนาคารรายใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันไม่ว่าจะเป็นธนาคาร ภายในประเทศและต่างประเทศ จึงทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สามารถ

ผู้คู่แข่งกันในภาวะการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพ จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงการศึกษาในปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ทั้งนี้งานวิจัยจะดำเนินการวิจัยโดยใช้ธนาคารพาณิชย์ไทยเป็นกรณีศึกษาและจะดำเนินการสำรวจกับผู้ให้บริการ ณ สำนักงานใหญ่ ของธนาคารพาณิชย์ไทยแต่ละแห่ง โดยจะศึกษาธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีผลการดำเนินงานที่มีกำไรสุทธิสูงที่สุด 4 อันดับแรก คือธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกร ธนาคารไทยพาณิชย์ และธนาคารเกียรตินาคิน (Bank of the Year, internet, 2007)

เหตุที่เลือกศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติงาน เนื่องจากจะใช้ให้ผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานไม่ว่าจะเป็นปัจจัยที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานสูงขึ้น เพราะเมื่อพนักงานพึงพอใจก็ส่งผลในการอุทิศแรงกายแรงใจทำงานเต็มที่ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ผู้วิจัยได้พิจารณาประเด็นของปัญหาที่ต้องมีการแก้ไขโดยมุ่งเน้นที่ผู้ให้บริการหรือพนักงาน ในประเด็นการศึกษาดังนี้

1. ปัญหาด้านปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย

1.1 ขวัญกำลังใจของพนักงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของขวัญ ความสำคัญของขวัญในการทำงาน ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญ การสำรวจขวัญบุคลากรในการปฏิบัติงาน มาตรการสำหรับวัดขวัญในการทำงาน การเสริมสร้างและบำรุงขวัญในการทำงาน และขวัญกับการบริหาร จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ นิภา ทองไทย (2517) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานนายกรัฐมนตรี

ปรีทัศน์ สวงนสุข (2541) ศึกษาเรื่อง ขวัญและประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

จรรยา จาคูพงศ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง กองทัพเรือ

สำราญ ทวีกาญจน์ (2548) ศึกษาเรื่อง การวางแผนพัฒนาบุคลากรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานการตรวจและขนส่งกรุงเทพมหานคร

1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ องค์ประกอบของความพึงพอใจ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบอร์ก ทฤษฎีค่านิยมของลือค การสำรวจความพึงพอใจในงาน การส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ ตัวแบบการจูงใจ ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎี x ทฤษฎี y ของแมคเกรเกอร์ ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยสุขภาพอนามัย ความสัมพันธ์ระหว่างทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ทฤษฎี x และทฤษฎี y ของแมคเกรเกอร์และทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮิร์ชเบอร์ก ทฤษฎี z ของวิลเลียม อูชิ และการบริหารแบบอเมริกัน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย

นชพรรณ จันทอง (2544) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อ กระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชา การพิมพ์ในประเทศไทย

พัชรีย์ ปัญญาเลิศศรัทธา (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา

1.3 ทักษะในการทำงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของทักษะ ประโยชน์ของการวัดทัศนคติต่องาน องค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติ พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติของพนักงาน การเสริมสร้างทัศนคติ องค์ประกอบของทัศนคติ และการเปลี่ยนทัศนคติ จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ ชุตติมณฑน์ พานทอง (2541) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรการการลดค่าใช้จ่ายภายใต้สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน : บริษัทสยามคอนสตรัคชั่น จำกัด

สุทธิพงษ์ ยงค์กมล (2543) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของโรงเรียน ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน

ณัฐมณี ผกาภรณ์รัตน์ (2545) ศึกษาเรื่อง การศึกษา ความรู้ ทักษะและการปฏิบัติในการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุที่รับการรักษาในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร

1.4 ความก้าวหน้าในอาชีพ

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของความก้าวหน้าในการทำงาน 12 ความก้าวหน้า และทฤษฎีสองปัจจัย จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ

เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์ (2541) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพ
ของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัด โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

จันทร์เพ็ญ เจริญศิลป์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของ
บุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพนโยบายการ พัฒนาบุคลากร กับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากร

วราภรณ์ สุรัตนกร(2547) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบของทีมการ
พยาบาลที่มีประสิทธิผล โรงพยาบาลศูนย์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

1.5 การเรียนรู้

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของการเรียนรู้ องค์ประกอบ
สำคัญในการเรียนรู้ และองค์ประกอบของการเรียนรู้ จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของอัญชลี
ชาติกิตติสาร (2542) การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของคนไทย

นิษฐา พุฒิमानรดีกุล (2548) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมบนเว็บ
เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษา

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากปัญหาดังกล่าวได้มีทฤษฎีที่เกี่ยวกับความหมายของประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่ม
ค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด จากปัญหาดังกล่าวได้มีงานวิจัยของ เสาวภาคย์
ดีวาจา (2529) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริม
การขายของบริษัทเอกชน

สมบูรณ์ สอนประภา (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพใน
การทำงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา

สกาวัฒน์ เสน โสพิศ (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร:
ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด

วัตรภู อจหาญ (2542) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบบต่อประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

จันทนา มาลัย (2544) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการสุขภาพระดับต้น
ของสถานผดุงครรภ์ในจังหวัด

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการธนาคารที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานครมีการกำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด การให้บริการพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

1.3 ขอบเขตของงานวิจัย

การกำหนดขอบเขตของการวิจัยนี้จะอธิบายในประเด็นหัวข้อดังนี้

1. ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Close-ended Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูล คุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ของผู้ให้บริการธนาคารที่มีต่อประสิทธิผลการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ไทย เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการดำเนินการครบวงจรของการทำธุรกรรมด้านการเงิน ซึ่งได้แก่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)

4. หนาการเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 48,680 คน (รายงานประจำปีธนาคาร, 2007 ; ธนาคารธนาคารเกียรตินาคิน, 2008 ; ธนาคารกสิกรไทย, 2008 และธนาคารกรุงเทพ, 2007) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 100 คน จากจำนวนธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมดที่มีการให้บริการ จำนวน 4 แห่ง ๆ 100 คน วันที่ 20 และวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2551

3. ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามที่ใช้ในการวิจัย

การกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยจะกำหนดตัวแปร 2 ลักษณะดังนี้

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ

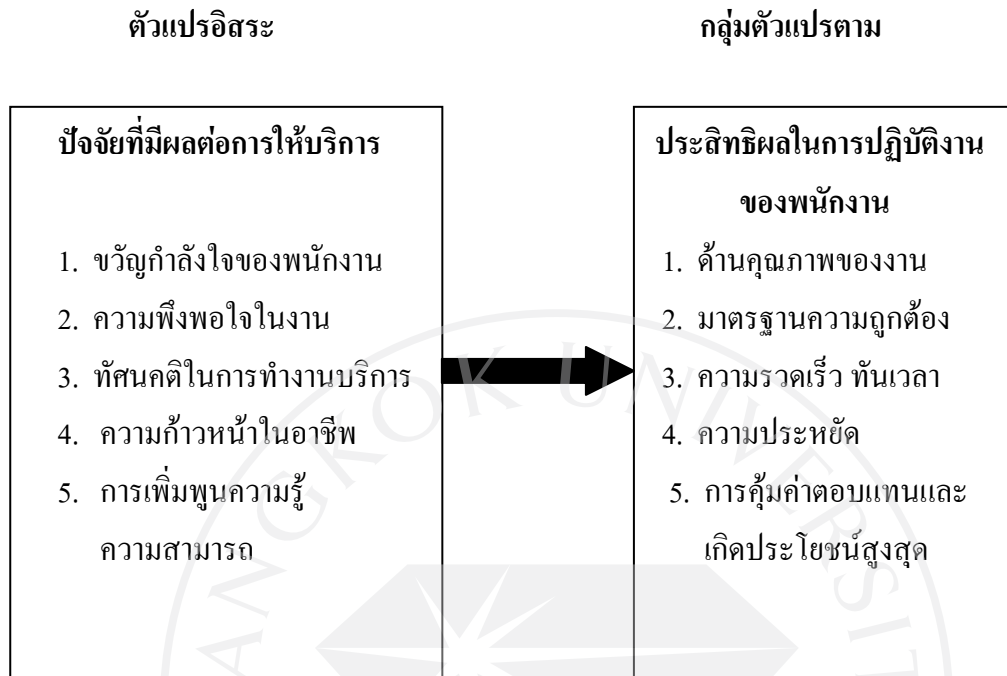
3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด

4. การกำหนดกรอบแนวคิดงานวิจัย

จากการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยกลุ่มตัวแปรอิสระจำนวน 1 กลุ่มคือ ตัวแปรปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ และกลุ่มตัวแปรตามซึ่งประกอบไปด้วย ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด

ทั้งนี้จะทำการทดสอบในลักษณะตัวแปรเดี่ยว (Univariate Analysis) ของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามเป็นรายตัวแปร โดยสามารถอธิบายตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

ภาพที่ 1 : ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบตามกรอบแนวคิดงานวิจัย



1.4 สมมุติฐานงานวิจัยและวิธีการทางสถิติ

1. สมมุติฐานงานวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา : พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

1. ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคิดในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ที่มีความสัมพันธ์กัน

การทดสอบสมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัย

วิธีการทางสถิติที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

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

2.2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่ การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 5 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

1.5 ข้อตกลงเบื้องต้น

ข้อตกลงเบื้องต้นสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. พนักงานระดับปฏิบัติงานผู้ให้บริการของธนาคารพาณิชย์ไทย ที่มีความรู้และเข้าใจในรายละเอียดในการให้บริการเป็นอย่างดี
2. ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคิดในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถจะขึ้นอยู่กับตัวแปรตามที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ

1.6 ข้อจำกัดของงานวิจัย

ข้อจำกัดของงานวิจัยสำหรับงานวิจัยนี้จะสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการธนาคารพาณิชย์ไทยสำนักงานใหญ่ โดยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) ไม่รวมการสัมภาษณ์หรือวิธีการอื่น ๆ และจะทำการศึกษาเฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทยเท่านั้น ไม่รวมถึงสถาบันการเงินอื่น ๆ ที่มีลักษณะการดำเนินงานใกล้เคียงกัน โดยมีระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือน ตุลาคม พ.ศ. 2551
2. งานวิจัยนี้เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ให้บริการ จะทำการทดสอบหาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวแปรขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคิดในการทำงาน

ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ซึ่งเป็นตัวแปรอิสระที่มีต่อกลุ่มตัวตาม คือด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้อธิบายได้ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและหาวิธีการส่งเสริมเพื่อให้การบริการของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานในองค์กร และผู้ที่ศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไป

1.8 นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามคำศัพท์สำหรับงานวิจัยมีดังนี้

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่กำหนดไว้โดยมีมาตรฐาน รวดเร็วทันเวลา ประหยัด คุ่มค่าตอบแทน และเกิดประโยชน์สูงสุด
2. มาตรฐาน หมายถึง การกำหนดเกี่ยวกับ คุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ หรือเป้าหมายในการดำเนินการ เพื่อใช้เป็นหลักในการวัดผล การประเมินผล และการประกันคุณภาพผลงาน
3. รวดเร็วทันเวลา หมายถึง การปฏิบัติงานได้เสร็จทันเวลาที่กำหนด
4. การประหยัด หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังได้ผลตามที่ต้องการ
5. คุ่มค่าตอบแทน หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้อย่างน้อยต้องเท่ากับการลงทุน หรือการเพิ่มมูลค่า
6. คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ บริการ ตอบสนอง ความต้องการและความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้
7. พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง บุคลากรที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการมีหน้าที่ให้บริการลูกค้าของธนาคารพาณิชย์ไทย

8. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. ขวัญกำลังใจ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ในการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่จะบ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงานกัน
10. ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร เช่น โครงสร้างการบริหารงาน การได้รับแรงสนับสนุนด้านทรัพยากรในการทำงาน การทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ความภาคภูมิใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน
11. ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อการปฏิบัติงาน
12. ความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การทำงานที่ปฏิบัติการพัฒนา การได้รับโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น การได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถตลอดจนโอกาสในการศึกษาอบรมดูงาน
13. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ หมายถึง การที่พนักงานได้รับการพัฒนา ฝึกอบรม ดูงาน ศึกษาต่อเพื่อความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
กรณีศึกษาผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และ
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ ซึ่งมีแนวคิดดังต่อไปนี้

- 2.1. ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในงานวิจัย
 - 2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการดำเนินการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย
 - 2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษาการให้บริการ
- 2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน
- 2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานและการบริการ
- 2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในอาชีพของการทำงาน
- 2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้
- 2.7 แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.8 บทสรุป

2.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของ
พนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
โดยกำหนดเป็นกรณีศึกษาในการดำเนินงานการให้บริการทางธุรกรรมทั้งหมดของธนาคาร
พาณิชย์ไทย ทั้งนี้ผู้วิจัยจะอธิบายกรณีศึกษาในรายละเอียดดังนี้

- 2.1.1 ประวัติและความเป็นมาของการดำเนินการให้บริการของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย

กิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เริ่มต้นขึ้นใน พ.ศ. 2431 โดยมีสาขาธนาคารพาณิชย์จากต่างประเทศ เข้ามาเปิดดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่การค้าระหว่างประเทศ การซื้อขาย เรียกเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน และเอกสารการแลกเปลี่ยนเงินตรา ซึ่งเป็นกิจการของชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่เป็นสำคัญ การประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ในขณะนั้น จึงกระทำในกรุงเทพฯ หรือในจังหวัดที่มีธุรกิจ ที่ธนาคารให้ความสนใจ จะดำเนินงานสูงเท่านั้น ระบบธนาคารสาขา จึงไม่มีการพัฒนาขึ้นมา เพื่อกระจายการให้กู้ยืม การลงทุนและบริการด้านอื่น ๆ ในท้องถิ่น โดยพิจารณาจากสภาพคล่อง อัตราความเสี่ยง เป็นต้น

ต่อมาใน พ.ศ. 2449 แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด หรือธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด ปัจจุบัน จึงได้เปิดดำเนินงาน เมื่อปรากฏว่าชาวไทย ก็สามารถบริหารงานได้ราบรื่น และกิจการเจริญขึ้นแล้ว จึงมีพ่อค้าชาวจีน คหบดีชาวไทยร่วมกัน ตั้งธนาคารพาณิชย์ขึ้น ดำเนินงานหลายแห่ง ตั้งแต่ พ.ศ. 2450 จึงกล่าวได้ว่าตั้งแต่ พ.ศ. 2450 เป็นต้นมา

ระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย ประกอบด้วย สาขาธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ ธนาคารสยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด และธนาคารของพ่อค้าจีนในประเทศไทย รวม 7 แห่ง ดำเนินงานโดยไม่มีสาขาใด ๆ จนกระทั่งใน พ.ศ. 2455 แแบงก์สยามกัมมาจล ทุนจำกั๊ด หรือธนาคารไทยพาณิชย์ จึงเปิดสาขาตัวแทนขึ้น ในที่ทำการเดียวกันกับแบงก์ยูเส็งเฮง หรือต่อมาคือ บริษัทแบงก์จีนสยามทุนจำกั๊ด ที่ทำน้าถนนราชวงศ์ ธนาคารไทยพาณิชย์ จึงเป็นธนาคารแรกที่น่าเอา “ระบบธนาคารสาขา” เข้ามาสู่ระบบ ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย (ธนาคารไทยพาณิชย์, 2008)

โครงสร้างระบบธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเป็นระบบสาขาในปี พ.ศ. 2539 ปรากฏว่าบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านธนาคารพาณิชย์ซึ่งเป็นของคนไทยนั้นมีทั้งหมด 15 บริษัท มีสาขากระจายทั่วประเทศราว 3,000 สาขา อนึ่งสืบเนื่องจากข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization) ซึ่งไทยเป็นสมาชิก เกี่ยวกับการเปิดเสรีด้านบริการต่าง ๆ รวมทั้งธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ให้ต่างชาติสามารถเข้ามาลงทุนทำกิจการดังกล่าวได้ ในช่วงเวลานั้นรัฐบาลไทยจึงได้พิจารณาอนุญาตให้ผู้ประกอบการคนไทยเปิดธนาคารพาณิชย์เพิ่มขึ้น

ตารางที่ 2.1 : รายชื่อธนาคารพาณิชย์ที่ก่อตั้งในประเทศไทย

รายชื่อธนาคาร	สำนักงานใหญ่ ปีที่ก่อตั้ง	สถานภาพภายหลังวิกฤตการเงิน ปี 2540
ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	2499	-
ธนาคารนครธน จำกัด	2476	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ธนาคารมหานคร (ไทยพัฒนา) จำกัด	2477	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ธนาคารเอเชีย จำกัด	2482	-
ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด	2484	-
ธนาคารกรุงเทพฯ พาณิชยกรรม จำกัด	2487	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	2487	-
ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	2488	-
ธนาคารกสิกรไทย	2488	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ธนาคารแหลมทอง จำกัด	2491	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
สหธนาคารกรุงเทพ จำกัด	2492	-
ธนาคารไทยท努 จำกัด	2492	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ธนาคารศรีนคร จำกัด	2493	เปลี่ยนผู้ถือหุ้นรายใหญ่
ธนาคารทหารไทย จำกัด	2500	-
ธนาคารกรุงไทย	2509	-

ที่มา : ธนาคารแห่งประเทศไทย (Copyright 2008). ประวัติธนาคารพาณิชย์ไทย. สืบค้นวันที่ 10 สิงหาคม 2551 จาก <http://www.bot.or.th/Thai/LibraryAndArchives/Pages/Library.aspx>.

อย่างไรก็ตาม หลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ.2540 ธนาคารพาณิชย์ของไทยหลายแห่งต้องประสบภาวะปริมาณเงินทุนต่ำกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด จึงแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มทุนและขายหุ้นข้างมากให้กับนักลงทุนต่างชาติ ปัจจุบันจึงมีธนาคารพาณิชย์ที่เอกชน และรัฐบาลไทยถือหุ้นข้างมากอยู่เพียง 8 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารเอเชีย จนถึงปัจจุบันมีธนาคารทั้งหมด 14 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารทิสโก้ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย

ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์ด (ไทย) และธนาคารสินเอเชีย และมีธนาคารตั้งใหม่หลายแห่ง ได้แก่ ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารธนชาติ และธนาคารเกียรตินาคิน

2.1.2 ความสำคัญของการใช้กรณีศึกษาการให้บริการ

ธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยถือเป็นสถาบันการเงินที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจและเสถียรภาพทางการเงินของประเทศและมีบทบาทอย่างกว้างขวางต่อการดำเนินธุรกิจไม่ว่าจะเป็นนักธุรกิจ พ่อค้า ประชาชนจากความสำคัญดังกล่าว ทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับธนาคารพาณิชย์ในแง่มุมหนึ่ง เมื่อพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ของธนาคารพาณิชย์ไทยและพบว่าสิ่งที่สำคัญ คือการให้บริการที่ดีของพนักงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงศึกษาในเรื่องประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคาร เพราะธุรกิจของธนาคารเป็นในลักษณะของการให้บริการเป็นหลัก สำหรับการให้บริการย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลโดยตรง ผู้วิจัยพบว่าปัจจุบันลูกค้าส่วนใหญ่คาดหวังในการให้บริการเพราะเป็นจุดเด่นที่สำคัญของธนาคารในการให้บริการลูกค้าว่ามีประสิทธิผลและคล่องตัวเพียงใดในภาวะปัจจุบันซึ่งแนวโน้มที่มีการแข่งขันในธุรกิจบริการอย่างธนาคารที่มีธนาคารรายใหม่ ๆ เข้ามาแข่งขันไม่ว่าจะเป็นธนาคารภายในประเทศและต่างประเทศ จึงทำการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิผล สามารถสู้คู่แข่งในภาวการณ์แข่งขันที่รุนแรงมากขึ้น เพื่อพัฒนาระบบการบริการให้มีคุณภาพ จากสถานการณ์ดังกล่าวจึงการศึกษาในปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน

ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของการให้บริการของพนักงานประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ เหตุที่เลือกศึกษาในปัจจัยดังกล่าว เนื่องจากจะใช้ช่วยให้ผู้บริหารมีความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของพนักงานไม่ว่าจะเป็นปัจจัยจูงใจที่จะทำให้พนักงานปฏิบัติงานสูงขึ้น เพราะเมื่อพนักงานพึงพอใจก็ส่งผลในการอุทิศแรงกายแรงใจทำงานเต็มที่ ซึ่งก่อให้เกิดประสิทธิผลขององค์กรตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน

ในการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยทรัพยากรที่สำคัญคือ ทรัพยากรมนุษย์เพราะคนเป็นผู้ปฏิบัติงานทุกขั้นตอนของการทำงาน ถ้าได้คนดี มีความขยันขันแข็ง มีความกระตือรือร้น มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ ส่งผลให้การทำงานมี

ประสิทธิภาพสูง และถ้าบุคลากรมีขวัญกำลังใจที่ดีก็จะเป็นแรงเสริมที่จะส่งผลให้ผลผลิตสูง ในทางตรงกันข้าม ถ้าขวัญกำลังใจของบุคลากรไม่ดี ผลผลิตก็จะลดลง การที่บุคลากรในองค์กรมีขวัญกำลังใจดี จะเป็นแรงกระตุ้นและผลักดันให้บุคลากรมีความศรัทธา จงรักภักดี พร้อมทั้งจะทุ่มเทร่างกายแรงใจ เพื่อสร้างความเจริญเติบโตก้าวหน้าขององค์กร ขวัญจึงนับว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับ ผลประโยชน์ขององค์กรและความสำเร็จของบุคลากรโดยตรง (วิลาวรรณ รัตพิศาล, 2550)

ความหมายของขวัญ

คำว่า “ ขวัญ ” เป็นคำไทยที่บัญญัติขึ้น ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า “ morale ” พจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายไว้ว่า ขวัญ เป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน นิยมกันว่ามีอยู่ประจำชีวิตของคนตั้งแต่เกิดมา ถ้าขวัญอยู่กับตัวก็เป็นสิริมงคล เป็นสุขสบาย จิตใจมั่นคง ถ้าคนตกใจหรือเสียขวัญ ขวัญก็ออกจากร่าง ไปเสีย ซึ่งเรียกว่าขวัญหาย ขวัญหนี ขวัญบิน เป็นต้น และยังหมายถึงกำลังใจด้วย

ขวัญ (Morale) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสภาพทางจิตใจ ดังที่นักวิชาการหลายท่านให้ความหมายไว้ ดังนี้

เสนาะ ตีเขาว์ (2545) ได้ให้ความหมายของขวัญ คือ สภาพทางจิตใจที่จะสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติงานของบุคลากรหรือเป็นความรู้สึกที่มีต่อพฤติกรรมของบุคลากรต่อการปฏิบัติงาน เช่น อารมณ์ ความกระตือรือร้น ความหวัง ความตั้งใจ เป็นสภาพอย่างหนึ่งของจิตใจที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

ฟลิบเนอร์ และเฟล (Pffinner & Fels, 1964) คำจำกัดความ ขวัญดีเป็นผลผสมผสานของหลายสิ่งหลายอย่าง ซึ่งทำให้บุคคลปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรหวังว่าเขาจะทำ ในทางตรงกันข้าม ขวัญต่ำเป็นผลผสมผสานของหลาย ๆ ปัจจัยที่ป้องกันหรือขัดขวางมิให้บุคคลกระทำในสิ่งที่องค์กรพึงปรารถนา

ฟลิปโป (Flippo, 1970) ได้ให้ความหมายของขวัญ คือ ทศนคติของบุคคลและโดยเฉพาะอย่างยิ่งของกลุ่ม ทศนคตินี้จะกำหนดระดับความร่วมมือในการทำงานด้วยความเต็มใจและด้วยความมานะบากบั่น

เดวิส (Davis, 1972) ได้ให้ความหมายของขวัญ คือ ทศนคติของบุคคลและกลุ่มคนที่มีต่อสภาพแวดล้อมของงานของเขา ตลอดถึงการร่วมมือด้วยความสมัครใจในการที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถเพื่อผลประโยชน์ที่ดีที่สุดขององค์กร

บีต (Beach, 1985) ได้ให้ความหมายของขวัญ คือ องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของ บุคลากรที่จะแสดงออกของความรู้สึก ซึ่งเมื่อรวมกันแล้วจะแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกที่มีต่อการ ปฏิบัติงานนั้น ๆ เช่น ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับผู้บริหาร บุคลากรหรือผู้ร่วมงานอื่น ๆ

ความสำคัญของขวัญในการทำงาน

ขวัญเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นนามธรรมตามที่นักวิชาการให้คำจำกัดความไว้ แต่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานในองค์กร ทั้งนี้เพราะขวัญเป็น ลักษณะเหมือนแรงกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานในภาวะที่ผู้นำหรือผู้บริหาร ต้องเผชิญกับภาวะแข่งขันทางธุรกิจสูง การดูแลพัฒนารักษามูลค่าที่มีศักยภาพให้ปฏิบัติงานใน องค์กรตลอดไป นับเป็นภาระหน้าที่สำคัญ ที่ผู้บริหารจะต้องพยายามหาวิธีการเสริมสร้างขวัญใน การปฏิบัติงานให้แก่บุคลากรให้ดียิ่งขึ้น หรือมากกว่าคู่แข่ง ที่สำคัญจะต้องเป็นพลังเสริมให้ทุกคน มีความรู้สึกและมีจิตสำนึกที่ดีต่อองค์กร พร้อมทั้งจะร่วมมือร่วมใจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ กำหนดไว้ (บุญเชิด ชื่นฤดี, 2548)

ปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญ

ในการพิจารณาศักยภาพเกี่ยวกับขวัญในการปฏิบัติงาน มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญ 2 ปัจจัยดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านบุคคล ประกอบด้วย ลักษณะท่าทีและบทบาทผู้บริหารสถานภาพและการยอมรับนับถือ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน และเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถในการ ให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน สุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน หมายถึง สุขภาพทางกายและสุขภาพทางจิต ธรรมทั้งอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอ

2. ปัจจัยด้านวัตถุ ประกอบด้วยผลประโยชน์เกื้อกูล โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การมีโอกาสดำเนินตำแหน่งงานให้สูงขึ้นสภาพการปฏิบัติงาน การจัดสภาพการทำงานให้ ถูกต้องตามสุขลักษณะความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานขององค์กร ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่มีอยู่ ความมั่นคงปลอดภัย การติดต่อสื่อสาร

การสำรวจขวัญบุคลากรในการปฏิบัติงาน

ขวัญมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ดังนั้น การวิเคราะห์หาสาเหตุที่ทำให้ผลการปฏิบัติงานออกมาไม่ดี ไม่ว่าจะด้วยเทคนิคใด มักพบว่าสาเหตุหนึ่งคือ ปัญหา

ด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานซึ่งสะท้อนมาจากระดับขวัญในงานนั้น การสร้างขวัญจะมีการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานไว้ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ เพื่อบ่งชี้ระดับขวัญในองค์กร ซึ่งตัวบ่งชี้นี้อาจให้ข้อมูลเชิงคุณภาพบางประการที่แสดงถึงสาเหตุของปัญหา ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งเครื่องมือที่ใช้สำรวจขวัญในการทำงานของบุคลากร (วิลาวรรณ ทรัพย์ศาล, 2550) คือ

1. **ระดับความสม่ำเสมอของผลงาน** การมีผลงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือองค์กรลดลงอย่างรวดเร็ว และไม่สามารถขึ้นสู่ระดับปกติอีกเป็นเวลานาน ลักษณะนี้ย่อมเป็นเครื่องชี้ให้เห็นว่ามีความบกพร่องในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเกิดจากการขาดขวัญของบุคลากร ซึ่งการตรวจตราจะระดับผลผลิตเป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยให้ทราบถึงสภาพขวัญในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้เป็นอย่างดี

2. **ความเฉื่อยชาหรือการขาดงาน** การทำบุคลากรมีขวัญดีจะแสดงออกในรูปของความกระตือรือร้น ตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย ท้อถอย ในขณะที่บุคลากรมีขวัญไม่ดีมักจะแสดงออกให้เห็นถึงความเฉื่อยชา ขาดงานหรือลางานบ่อย ๆ ซึ่งพฤติกรรมลักษณะนี้ชี้ให้เห็นสภาพอันแท้จริงในเรื่องขวัญของบุคลากร ได้เป็นอย่างดี

3. **การโอนย้ายงานหรือลาออกจากงาน** ถึงแม้ว่าองค์กรจะคำนึงถึงเรื่องการจัดสวัสดิการต่าง ๆ นอกเหนือจากเงินเดือนที่มีแล้ว แต่บางครั้งจะพบว่าบุคลากรขอโอนย้ายงาน จนกระทั่งขอลาออกจากงานมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น นั้นแสดงให้เห็นถึงระดับขวัญของบุคลากรได้ว่าอาจมีบางสิ่งบางอย่างผิดปกติ เช่น ไม่พอใจในงานที่ปฏิบัติ มีปัญหาเกี่ยวกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงาน หรือแม้กระทั่งหน่วยงานอื่นที่เสนอความมั่นคงในค่าตอบแทนและประโยชน์สิ่งเกื้อหนุนต่าง ๆ ให้เป็นการเพิ่มขวัญมากกว่าที่เป็นอยู่ บุคลากรจะเลือกเส้นทางใหม่ทันที

4. **คำร้องทุกข์และบัตรสนเท่ห์** การร้องทุกข์ของบุคลากรหรือบัตรสนเท่ห์กล่าวโทษการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรหากมีบ่อย ๆ จะเป็นเครื่องบ่งชี้ให้ทราบว่าเกิดความบกพร่องในการปฏิบัติงานขึ้นแล้ว และบุคลากรในองค์กร ไม่มีขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติตามนโยบายที่กำหนดไว้

มาตรการสำหรับวัดขวัญในการทำงาน

1. ลักษณะที่ชี้ให้เห็นสภาพของขวัญ ขวัญ คือ องค์ประกอบแห่งพฤติกรรมของผู้ที่ปฏิบัติงานที่แสดงออกในรูปของความรู้สึกที่มีต่องาน ซึ่งชี้ให้เห็นสภาพของขวัญจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรม

2. วิธีการประเมินขวัญ คือ ใช้วิธีการสำรวจ ซึ่งมีวิธีการสำคัญอยู่ 4 วิธี คือ

2.1 การสังเกตการณ์ (Observation)

2.2 การสัมภาษณ์ (Interviewing)

2.3 การออกแบบสอบถาม (Questionnaires)

2.4 การเก็บบันทึก (Record Keeping)

การเสริมสร้างและบำรุงขวัญในการทำงาน

ขวัญในทางปฏิบัติเปรียบเสมือนสุขภาพร่างกายของมนุษย์ ทั้งนี้เพราะขวัญอาจเกิดขึ้นได้ทั้งในลักษณะที่สูงและต่ำ เช่นเดียวกับสุขภาพของมนุษย์ที่มีทั้งแข็งแรงและอ่อนแอ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การดูแลรักษาที่จะให้สมบูรณ์และมีพลังที่เข้มแข็งตลอดไปด้วยการดูแลสุขภาพร่างกายอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการดูแลเรื่องขวัญก็จำเป็นที่จะต้องมีการวัดระดับ ว่าอยู่ระดับใด และจะต้องเสริมสร้างส่วนไหนบ้าง ซึ่งข้อปฏิบัติที่จะกระตุ้นให้บุคลากรมีขวัญดังนี้ (อ้างใน วิลาวรรณ รพีพิศาล, 2550)

1. ผู้นำหรือผู้บริหาร ไม่ควรยึดติดกับประสบการณ์ของตนเพียงอย่างเดียว แต่ควรหมั่นศึกษาเรียนรู้เทคนิคใหม่ และรับฟังความคิดเห็นของบุคลากรด้วยความเต็มใจ
2. ในการประชุมร่วมกับบุคลากร ผู้นำหรือผู้บริหารควรให้โอกาสบุคลากรร่วมแสดงข้อคิดเห็นก่อนหาข้อยุติ โดยไม่ควรถือสิทธิ์หรือใช้อำนาจสั่งการอย่างเดียว
3. หมั่นส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มเติมอยู่เสมอ
4. ส่งเสริมให้บุคลากรได้มีโอกาสการปฏิบัติงานที่ท้าทายต่อความรู้ ความสามารถ
5. สร้างโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาตนเอง เป็นผู้นำที่มีมือระดับชาติ ระดับโลก
6. ส่งเสริมบุคลากรให้ปฏิบัติงานที่ถนัดที่สุด และมีการพัฒนาเพิ่มขึ้นตลอดเวลา
7. พยายามค้นหาข้อเด่นและข้อด้อยของบุคลากร โดยพยายามนำข้อเด่นมาใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่
8. การประสานงานกับบุคลากร โดยใช้หลักการรายงาน (Report) การติดต่อพุดจา (Communication) และการปรึกษาหารือ (Discussion) เพื่อตัดสินใจร่วมกัน

9. อย่าปิดกั้นความสามารถของบุคลากร ให้บุคลากรมีโอกาสเสนอผลงานในที่ประชุม เพื่อสร้างความมั่นใจในงานที่ปฏิบัติ

10. พัฒนาบุคลากรในการแก้ปัญหา โดยใช้หลัก PDCA (Plan Do Check Action) โดยมีข้อมูลข่าวสารที่เป็นจริงในการแก้ไข ไม่ยึดติดกับสถานะภาพของตนเอง จะต้องมองประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ

11. จัดให้มีช่วงหยุดพักงาน และมีกิจกรรมผ่อนคลายความเครียดร่วมกันในโอกาสต่าง ๆ เช่น แข่งกีฬา ศึกษาดูงาน เป็นต้น

ขวัญกับการบริหาร

สาเหตุที่ทำให้ขวัญเสียหรือขาดกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรก็เป็นเช่นเดียวกับบุคลากรอาชีพอื่นๆ พอจะสรุปได้ดังนี้

1. สัมพันธภาพระหว่างผู้บริหารกับพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ในลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้บริหาร เช่น วางตัวแบบเจ้านาย ชอบให้อ่านใจ คอยจับผิด จุกจิกจู้จี้ ใช้การบริหารแบบเผด็จการ ขาดภาวะผู้นำ และขาดมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ไม่ช่วยแก้ปัญหาให้กับผู้ร่วมงาน

2. ความไม่พึงพอใจในวานที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้ทำในสิ่งที่ตนชอบที่ตนถนัด

3. ขาดความยุติธรรมหรือความเป็นธรรม ถูพรอคถือพวก แสดงความลำเอียงในการพิจารณาความดีความชอบ การให้บำเหน็จรางวัล เลื่อนตำแหน่ง หน้าที่การงาน

4. โอกาสก้าวหน้าและพัฒนา มีน้อยมาก เช่น การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น การศึกษาต่อ การประชุมวิชาการ การอบรมศึกษาดูงาน เป็นต้น

5. ความไม่เพียงพอของเงินเดือนและผลประโยชน์ เกื้อกูล ขาดความเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร การไม่รักษาผลประโยชน์ให้กับผู้ได้บังคับบัญชา

6. ระบบการบริหารงานไม่ดี ขาดการวางแผนงาน ขาดการติดต่อประสานงานในทีมงาน และการติดตามประเมินผลน้อยมาก

สรุปได้ว่า ขวัญ เกิดจาก สภาพจิต หรือความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มบุคคล โดยสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจ มีความพึงพอใจ มีความสุขสนุกกับการทำงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์องค์การร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิภา ทองไทย (2517) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานนายกรัฐมนตรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของตัวข้าราชการเอง เช่น ความรับผิดชอบต่องาน ความซื่อสัตย์ในหน้าที่ ขวัญกำลังใจของข้าราชการ และปัจจัยภายนอก ได้แก่ สภาพความมั่นคงในการทำงาน บรรยากาศที่ดีของงาน ความร่วมมือของผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และระบบการบริหารที่ดีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ปรีทศน์ สงวนสุข (2541) ศึกษาเรื่อง ขวัญและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า ข้าราชการตำรวจมีระดับขวัญปานกลาง ความแตกต่างภูมิหลังทางสังคม ด้านเพศ อายุ เงินเดือน อายุราชการ หน้าที่ การศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน ทำให้ขวัญในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ความแตกต่างภูมิหลังทางสังคมด้านเพศ อายุ เงินเดือน อายุราชการ หน้าที่ การศึกษา การบรรจุเข้ารับราชการโดยตรง ระยะเวลาที่ทำงาน ทำให้ประสิทธิผลในการ ทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ข้าราชการตำรวจที่มีขวัญในการทำงานสูง จะสามารถทำนายประสิทธิผลในการ ทำงานสูง แต่ข้าราชการตำรวจที่มีระดับขวัญในการทำงานต่ำไม่สามารถทำนาย ประสิทธิผลในการทำงานในระดับสูงหรือต่ำ ข้าราชการ โรงเรียนนายร้อยตำรวจที่มีขวัญด้านความพึงพอใจในงาน ความ มั่นคงในหน้าที่และได้รับการยอมรับสูง จะสามารถทำงานประสิทธิผลของงานสูง

จรรยา จาตุรพงศ์ (2547) ศึกษาเรื่อง การศึกษาปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการ กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูงกองทัพเรือ พบว่า เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของข้าราชการ สถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูงกองทัพเรือ ทั้ง 5 ด้านพบว่าด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชาอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านองค์กรด้านสภาพการปฏิบัติงานและด้านลักษณะงานอยู่ในระดับปานกลาง อย่างไรก็ตามเมื่อวิเคราะห์โดยภาพรวม พบว่าระดับขวัญและกำลังใจของข้าราชการ สถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูง กองทัพเรืออยู่ในระดับสูง

สำราญ ทวีกาญจน์ (2548) ศึกษาเรื่อง การวางแผนพัฒนาบุคลากรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร พบว่า จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชากรต่อเรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในด้านต่าง ๆ พบว่าปัจจัยที่มีคะแนนสูงสุดได้แก่ 1. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ข้าราชการเห็นว่าแผนการพัฒนาบุคลากรทำให้ได้เพิ่มความรู้ความสามารถ 2. ด้านความสำเร็จใน

หน้าที่การงานเห็นว่าวางแผนการพัฒนาบุคลากรทำให้ข้าราชการมีความกระตือรือร้นและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานมากขึ้น 3. ด้านการวางแผนพัฒนาบุคลากร เห็นว่ามีส่วนช่วยให้ข้าราชการทราบความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน

2.3 แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ธงชัย สันติวงษ์ (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกของบุคคลภายในกลุ่ม และฐานะความเป็นอยู่ของเขาเหล่านั้น เป็นเรื่องราวของการพิจารณาว่าเขาควรได้รับความพึงพอใจชนิดไหน อย่างไร เช่น ด้านงานที่ทำ อัตราค่าจ้าง เงินเดือนสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

หลุยส์ จาปาเทศ (2533) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ เป็นความต้องการ (Needs) ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุขสังเกตได้จาก สายตา คำพูด และการแสดงออกความพึงพอใจจะลดความเครียดที่มีอยู่ได้

ล๊อค (Locke, 1976) ความพึงพอใจในงาน มีนิยามว่า เป็นภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นผลจากการรับรู้ในผลงานของบุคคลๆ หนึ่งหรือประสบการณ์ในงานของบุคคล ๆ หนึ่ง

บุญเชิด ชื่นฤดี (2548) ความพึงพอใจในงานของกลุ่มวิชาชีพด้านบริการสุขภาพประกอบไปด้วย ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานไว้ 6 ด้านดังนี้

1. ค่าตอบแทน
2. ความเป็นอิสระในการทำงาน
3. ความต้องการงาน
4. นโยบายขององค์กร
5. การมีปฏิสัมพันธ์
6. สถานภาพของวิชาชีพ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน (Gilmer, 1967) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยความพึงพอใจในงานไว้ 10 ประการ ได้แก่

1. ความมั่นคงปลอดภัย
2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน

3. บริษัทและการจัดการ
4. ค่าจ้าง
5. ลักษณะภายในของงาน
6. การนิเทศงาน
7. ลักษณะทางสังคมของงาน
8. การติดต่อสื่อสาร
9. สภาพการทำงาน
10. ผลประโยชน์เกี่ยวเนื่อง ต่าง ๆ

ในงานวิจัยนี้จะกล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ 2 ทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory) และทฤษฎีค่านิยมของล๊อค (Locke's Value Theory)

1. ทฤษฎีสององค์ประกอบของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีนี้เกิดจากเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1959 อ้างใน บุญเชิด ชื่นฤดี, 2548, หน้า 13) และคณะได้ทำการสัมภาษณ์วิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมืองพิตต์เบิร์ก (Pittsburg) รัฐเพนซิลเวเนีย (Pennsylvania) ประเทศสหรัฐอเมริกา โดยทำการสอบถามคนงานแต่ละคน เพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg และคณะสรุปว่ามีปัจจัย 2 ประการที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าวเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรืออาจเรียกได้อีกอย่างหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบและรักงาน เป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จด้วยดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ขอมาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะเป็น

การยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การให้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

2. ทฤษฎีค่านิยมของล๊อค (Locke's Value Theory)

เป็นทฤษฎีค่านิยมของล๊อค (Locke, 1976) ที่ให้ความสำคัญต่อเรื่องความพึงพอใจในงาน โดยมีแนวคิดหลักที่ว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงาน (เช่น รางวัล) ว่าตรงกับที่ตนต้องการมากน้อยเพียงไร กล่าวคือ ยิ่งผู้นั้นเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจสูงตามไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจลดน้อยด้วยเช่นกัน

โดยแนวคิดของล๊อคจึงเน้นที่เรื่อง การตีค่าราคาบุคคลนั้นมีต่อผลลัพธ์ที่ได้ไม่ว่าผลลัพธ์นั้นจะเป็นอะไรก็ตาม ส่วนประเด็นหลัก คือ ความพึงพอใจ ตามทฤษฎีของล๊อค ก็คือส่วนต่าง (ช่องว่าง) ระหว่างผลตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงาน กับผลที่ผู้นั้นต้องการได้กล่าวคือ ยังมี ส่วนต่างกันมากเพียง ไรก็ยิ่งมีความพึงพอใจน้อยลงเพียงนั้น

มีผลงานวิจัยในปัจจุบันที่สนับสนุนทฤษฎีค่านิยมของล๊อค โดยที่มิวิจัยหนึ่งได้ทดลองใช้แบบสอบถามพนักงานในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน เช่น ความอิสระที่จะเลือกวิธีทำงานเอง โอกาสที่จะได้เรียนรู้ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง อัตราจ้าง และการมีกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ตนต้องการ เป็นต้น ว่าสิ่งเหล่านี้ในงานที่ทำจริงอยู่ในระดับใด และวัดว่าแต่ละรายการดังกล่าวพนักงานรู้สึกพึงพอใจและรู้ว่ามีผลสำคัญต่อตนเองอย่างไร ผลปรากฏว่าถ้าประเด็นเกี่ยวข้องกับงานเรื่องใด ซึ่งพนักงานเชื่อว่ามีผลสำคัญมากเพียงไร แต่หากผลที่ออกมาไม่เป็นดังที่ต้องการก็ยิ่งทำให้ ความพึงพอใจลดน้อยลงเพียงนั้น

สิ่งที่น่าสนใจก็คือทฤษฎีค่านิยมของลือค มีความเห็นว่าถ้าผู้บริหารต้องการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงานให้สอดคล้องกับ แต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน เช่น พนักงานที่ให้ความสำคัญด้านโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารก็จำเป็นต้องใช้วิธีการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นกับตำแหน่งใหม่ให้กับผู้นั้น พร้อมกับให้มีโอกาสได้ประสบการณ์การเรียนรู้โดยตรงกับงานนั้น ก็จะมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

การสำรวจความพึงพอใจในงาน

การสำรวจความพึงพอใจจะทำให้สามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้ หรืออาจใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม หรือใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลของระบบการจูงใจภายในองค์กรได้ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550)

โดยทั่วไปนักบริหาร ผู้จัดการ หรือนักบริหารบุคคลจะวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้ โดยการสังเกตจากพฤติกรรมเปิดเผยของผู้ปฏิบัติงาน (Overt Behaviors) ที่แสดงออกในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจและขวัญได้แก่ ระดับการขาดงาน การเข้าออกงาน การทะเลาะวิวาทกันในที่ทำงาน การทำงานช้าลง การใช้เวลาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

การสำรวจหรือการวัดความพึงพอใจโดยการทอสอบแบบสอบถามอาจกระทำได้ใน 2 รูปแบบ คือ การสำรวจในความพอใจอย่างรวม (The Survey or Measurement of Overall Job Satisfaction) และการสำรวจหรือวัดความพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงาน (The Survey or Measurement of Facet Job Satisfaction) การวัดความพึงพอใจในการทำงานอย่างรวมเป็นการวัดถึงความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไปของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะงานในทุก ๆ ด้าน

สำหรับวิธีการวัดความพึงพอใจอย่างรวมมักจะใช้การวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานโดยใช้สเกลเป็นเครื่องมือ ลักษณะของสเกลอาจเป็นการถามตรง ๆ อย่างเปิดเผย ซึ่งจะเป็นคำถามต่าง ๆ เพื่อวัดทัศนคติต่องาน ประโยคที่ว่า “โดยทั่วไปงานของฉันน่าสนใจเพียงพอที่จะทำให้ฉันรู้สึกไม่เบื่อ” การวัดความพึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงานนั้นจะเป็นการวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณสมบัติด้านใดด้านหนึ่งของงาน เช่น เรื่องเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

การส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน (Promoting Job Satisfaction)

เนื่องจากมีผลเสียที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานอยู่หลายประการดังกล่าวแล้ว องค์การจึงควรหาทางยกระดับความพึงพอใจและป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน ถึงแม้ว่าความไม่พึงพอใจอาจไม่เกี่ยวข้องโดยตรงทั้งหมดต่อผลงานก็ตาม แต่อย่างน้อยการส่งเสริมความพึงพอใจเพื่อให้พนักงานมีความสุขต่อการทำงานก็เป็นสิ่งที่ควรทำ และเหนืออื่นใด ความพึงพอใจเป็นจุดหมายปลายทางที่พึงปรารถนาในตัวของมันเอง มีข้อเสนอแนะที่ควรปฏิบัติเพื่อส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคคลในองค์การ ดังนี้

1. งานที่มีความท้าทาย โดยเฉพาะทางคานสติปัญญา ผู้ปฏิบัติงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงานที่ต้องใช้สติปัญญา ทั้งนี้เพราะเขาคือสติปัญญาหรือไม่มีแรงจูงใจพอ อย่างไรก็ตาม เขาเหล่านั้นอาจถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาได้ โดยการประยุกต์ใช้แนวความคิดการทำงานให้มีความหมาย (Job Enrichment) โดยการขยายงานให้กว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกันสำหรับงานในระดับใดระดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็ด้วยจุดหมายเพื่อการลดความเบื่อหน่าย และเพิ่มพูนทักษะให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งจะทำงานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติมากขึ้น
2. ความสนใจส่วนบุคคลในตัวเอง ความพึงพอใจมักจะเกิดจากการปฏิบัติงาน ซึ่งบุคคลพบว่าทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานในขณะที่ปฏิบัติงานนั่นเอง เรื่องนี้เป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลจะเห็นได้ว่าบางคนชอบงานออกสนามที่โลดโผนผจญภัยตื่นเต้นและท้าทาย เขารู้สึกสนุกในงาน ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจตื่นกลัว มีความรู้สึกไม่ปลอดภัยไม่มั่นคงและถูกคุกคามในงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมอบหมายงานที่บุคคลชอบ ถนัด หรือสนใจ
3. งานที่ต้องใช้แรงงานทางกายภาพมากเกินไปกว่าศักยภาพหรือความจำกัดของบุคคลที่พึงมี จะเป็นเหตุทำให้เขาไม่พอใจในงาน ทั้งนี้เพราะในกรณีดังกล่าวการใช้แรงงานจะกลายเป็นตัวก่อความเครียดคนออกจากรุนแรงที่อ่อนล้า มักจะจะคับข้องใจง่ายและทนไม่ได้กับสิ่งรบกวนเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น คำแนะนำในบางเรื่องบางอย่างของผู้บังคับบัญชา หรือทนไม่ได้เมื่อเพื่อนเปิดวิญญูในขณะที่ทำงาน เป็นต้น
4. รางวัลหรือเงินเดือน ค่าจ้าง สำหรับการปฏิบัติงานจะต้องมีความยุติธรรมตามหลักงานเท่ากันเงินเท่ากัน (Equal Pay for Equal Work) และต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวมาข้างต้น

5. สภาพการทำงานที่สอดคล้องกับความต้องการทางกายภาพของบุคคล ยิ่งในสมัยปัจจุบันเครื่องใช้ในสำนักงานมีความทันสมัยพัฒนาไปมาก และยิ่งวันก็ยิ่งพัฒนามากยิ่งขึ้นเรื่อย ๆ ทั้งนี้ให้เลือกใช้มากตามความเหมาะสม เช่น คอมพิวเตอร์แบบต่าง ๆ เครื่องโทรสาร การพูดโทรศัพท์พร้อม ๆ กันมากกว่า 2 คน เฟอร์นิเจอร์ในสถานที่ทำงานที่ถอดและประกอบได้ตามความเหมาะสมของสถานที่หรือพื้นที่ที่มีอยู่ เป็นต้น
6. การนับถือและยกย่องตนเอง บุคคลจะมีความพึงพอใจมากขึ้น เมื่อเขาอยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูงกว่าสถานภาพต่ำ งานที่บุคคลอื่นเห็นว่ามิคุณค่าจะช่วยทำให้เขารู้สึกว่าได้รับการยกย่องมากขึ้น และแน่นอนความรู้สึกที่ตนเองได้รับการยกย่องจะต้องมาจากการทำงานที่ตนรู้สึกว่ามีคุณค่าด้วย

นอกจากสภาพที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจแล้ว ยังมีทฤษฎีเพื่อปรับปรุงความพึงพอใจด้วย โดยเริ่มต้นด้วยการพยายามวิเคราะห์ปัญหาซึ่งสร้างความไม่พึงพอใจ เมื่อใดที่บุคคลสามารถวิเคราะห์วินิจฉัยปัญหาดังกล่าวได้อย่างเหมาะสม เขาจะสามารถพบวิธีการต่าง ๆ ที่จะปรับปรุงความพึงพอใจได้ ได้แก่ การแก้ไขสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้มาตรฐาน การโยกย้ายหรือเปลี่ยนงานให้กับผู้ที่ไม่พึงพอใจ เพราะหากบุคคลได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ ทักษะความสนใจ ความถนัด จะทำให้เขามีความพึงพอใจมากขึ้น ขณะเดียวกันก็ยกระดับผลผลิตหรือประสิทธิผลประสิทธิภาพของงานได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกเชิงบวกต่อปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สภาพการทำงานที่ดี การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ร่วมงาน ผลตอบแทนที่เพียงพอ มีความยุติธรรมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเมื่อมีความรู้สึกพอใจก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในรูปของผลผลิตขององค์กร หรือผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

แนวความคิดเกี่ยวกับการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) มีความหมายตามพจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ พ.ศ. 2530 ว่า “ชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม” ซึ่งการจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัว กระตือรือร้น และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจนับว่ามีความสำคัญทางการบริหารงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเกิดผลงานที่ดีก็ขึ้นอยู่กับ

สร้างแรงจูงใจของผู้บริหารในองค์กรนั้นซึ่งความหมายของการจูงใจนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

บีช (Beach, 1985) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ คือ การกระทำที่จะให้คนเต็มใจที่จะใช้พลังของเขา เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย (Goal) หรือ รางวัล (Reward) ที่จะได้รับ

ฟลิปโป (Flippo, 1970) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ คือ การกระตุ้นหรือการเร่งเร้า เพื่อให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของคน อันจะเป็นผลให้เกิดความรู้สึภายในที่เป็นพลังที่จะดำเนินการใด ๆ หรือแสดงพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการทั้งนี้ การกระตุ้นหรือการเร่งเร้าที่จะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการ หรือความปรารถนาต่าง ๆ ให้เป็นที่พอใจนั้น จะมีทั้งที่ทำได้ด้วยวิธีการเชิงบวก (ปฏิฐาน) และเชิงลบ (นิเสธ)

ภิญโญ สาร (2517) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ คือ ความพยายามอย่างมีระบบของหน่วยงาน ที่จะลดปัญหาต่างๆ ของบุคลากรใหม่ เพื่อให้เขามีความสุขความพอใจกับงานและตำแหน่งของเขา

สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ คือ ความพยายามที่จะชักจูงให้ผู้อื่นแสดงออกหรือปฏิบัติตามสิ่งจูงใจ ซึ่งสิ่งจูงใจอาจมีทั้งจากภายในและภายนอกของบุคคลนั้น ๆ และมูลเหตุจูงใจอันสำคัญของบุคคล ก็คือ ความต้องการ (Needs) ที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ คือ กลุ่มทัศนคติที่มีอยู่ในตัวบุคคลนั้นที่ใช้สำหรับปฏิบัติตอบกรณีต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอนแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งที่อยู่ภายในที่มีแรงผลักดันและมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ติน ปรัชญพฤทธิ (2535) ได้ให้ความหมายของการจูงใจ คือ ระดับความพร้อมของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งระดับความพร้อมเกิดจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น ความสำเร็จ การที่ผลงานเป็นที่ยอมรับ ความรับผิดชอบ ความเจริญเติบโตส่วนตัวส่วนบุคคล และงานในตัวของมันเอง ภายหลังความต้องการพื้นฐาน เช่น เงินเดือน สภาพความมั่นคงในงานและสภาพการทำงานได้รับการตอบสนองแล้ว

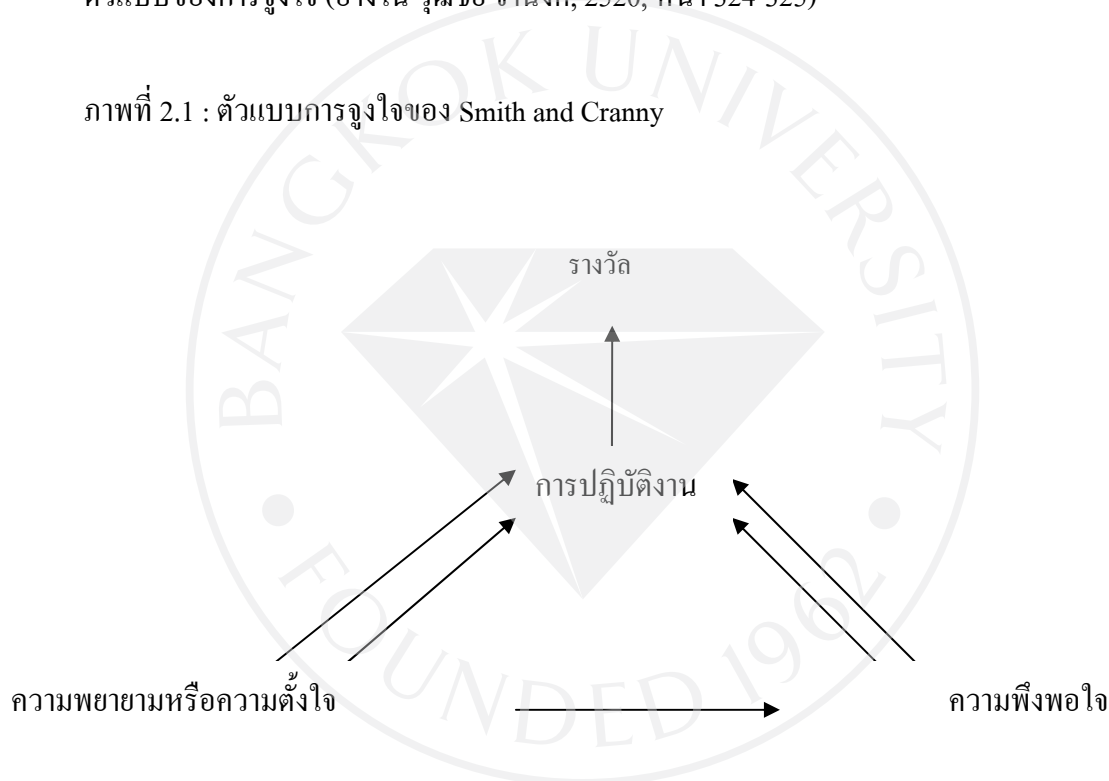
วลัยลักษณ์ (อ้างใน บุญเชิด ชื่นฤดี, 2548, หน้า 16) การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแต่ละบุคคลหรือหมู่คณะได้มีโอกาสมีกำลังใจทำงานให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอย่างเต็มใจ และเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจ จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้คนขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

ดังนั้น ผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรอย่างขยันขันแข็ง ทুমเท ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงต้องให้ความสนใจกับแรงจูงใจ (motivation) ต่าง ๆ ที่จะเป็ นแรงผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้เป็นทิศทางที่ต้องการและมีประสิทธิผล

นอกจากนี้ นักวิชาการบางท่านได้อธิบาย “การจูงใจ” พร้อมทั้งแสดงกระบวนการจูงใจไว้ ดังนี้

ตัวแบบแรงจูงใจของ Smith and Cranny (Patricia Cain Smith and C.J. Cranny) ได้เสนอ ตัวแบบของการจูงใจ (อ้างใน วุฒิชัย จานงศ์, 2520, หน้า 324-325)

ภาพที่ 2.1 : ตัวแบบการจูงใจของ Smith and Cranny



ที่มา : วุฒิชัย จานงศ์. (2520). แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น.

จากภาพตัวแบบจูงใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ส่วน คือ

1. รางวัลที่จะได้รับ
2. การปฏิบัติงาน
3. ความพยายามหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงาน
4. ความพึงพอใจ

ซึ่งจะมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน กล่าวคือ ความพยายามหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรขึ้นอยู่กับรางวัลที่จะได้รับ และรางวัลที่จะได้รับขึ้นอยู่กับความตั้งใจหรือความพยายามในการปฏิบัติงาน อีกคู่หนึ่งก็คือ ความพยายามหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงานก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่จะได้รับ และความพึงพอใจที่จะได้รับก็ขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และคู่สุดท้าย คือ รางวัลที่จะได้รับนั้นจะได้รับความพึงพอใจมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับตัวรางวัลนั่นเอง

นอกจากนี้นักวิชาการหลายท่านได้ตั้งทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ โดยมีอธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ที่เป็นแรงจูงใจให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการทำงานมีความรู้สึกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังนี้

1. ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

มาสโลว์ (Maslow, 1945) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองด้วย มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับขั้น มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็นระดับ 5 ระดับ ดังรูป

ภาพที่ 2.2 : แสดงตามลำดับชั้น ของทฤษฎีมาสโลว์



ที่มา : Maslow, A. H. (1970). Motivation and Personality (2nd ed.). New York : Harper.

1.1 ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

1.2 ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิต และหน้าที่การงาน

1.3 ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้ และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

1.4 ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพ นับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

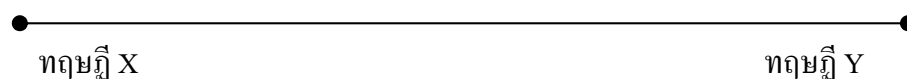
1.5 ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่หนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นในลำดับต่อไป ดังนั้นการจูงใจให้คนทำงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารต้องเข้าใจในความต้องการของบุคลากรว่าต้องการในลำดับขั้นใดแล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพอใจมากขึ้น อันจะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิผล ในทางตรงกันข้าม ถ้าผู้บริหารในองค์กรไม่สามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจในสิ่งตอบสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายผลการปฏิบัติงานก็ตกต่ำไม่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามเป้าหมาย

2. ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของแมคเกรเกอร์

ดักลาส แมคเกรเกอร์ (McGregor, 1960) ศาสตราจารย์ด้านการบริหารได้ประยุกต์ความคิดทฤษฎีการจูงใจจากมาสโลว์มาเป็นรูปแบบการจูงใจในคนงาน โดย McGregor เชื่อว่ามนุษย์โดยทั่วไปมีนิสัยเกียจคร้าน พยายามเลี่ยงงานเพื่อหาเวลาทำงานให้น้อยที่สุด มนุษย์ขาดความทะเยอทะยาน ไม่มีความรับผิดชอบ ชอบที่จะเป็นผู้ตามมากกว่าผู้นำ มนุษย์เห็นแก่ตัวคิดถึงแต่ตัวเองโดยไม่สนใจความต้องการขององค์กร มีนิสัยต่อต้านการเปลี่ยนแปลง และไม่ฉลาด โดยทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงานออกเป็น 2 แนวทาง คือ พฤติกรรมทางลบหรือทฤษฎี X และพฤติกรรมทางบวกหรือทฤษฎี Y ดังแสดงในภาพ(สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542)

ภาพที่ 2.3 : แสดงลักษณะสุดโต่งของทฤษฎี X และทฤษฎี Y



ที่มา : สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์
(พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทฤษฎี X มีสมมุติฐานความเชื่อเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ดังนี้

ปกติแล้ว มนุษย์มีนิสัยไม่ชอบการทำงาน และมนุษย์จะพยายามที่จะทำการหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะคนเป็นเช่นนี้ จึงจำเป็นต้องใช้วิธีการบังคับ ควบคุม สั่งการ ช่มชู้ หรือลงโทษ เพื่อให้คนพยายามทำงานให้สำเร็จตามจุดประสงค์ขององค์การ โดยทั่วไปคนชอบที่จะทำงานตามคำสั่ง มีความปรารถนาที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้นเพียงเล็กน้อย มีความต้องการในความมั่นคงเหนือสิ่งอื่นใดจะเห็นว่าสมมุติฐาน

ตามทฤษฎี X นั้นเป็นแนวคิดทางบริหารในยุคเก่าหรือที่เรียกว่า ยุคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ซึ่งผู้บริหารตามทฤษฎีนี้มักชอบใช้อำนาจ ช่มชู้ ชอบสั่งการ และชอบวางแผนเอง เพราะถือว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ก็เกี่ยวข้อง ขาดความรับผิดชอบ ดังนั้นถ้าจะให้งานที่ทำสำเร็จก็ต้องสั่งการ บังคับ ออกกฎระเบียบต่าง ๆ ซึ่งเป็นแบบผู้นำเผด็จการ (Autocratic) และมิภาวะ ผู้นำที่มุ่งงาน (Task-oriented Leadership) โดยผู้บริหารมักจะให้บริการในส่วนที่จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่ามีความมั่นคง แมคเกรเกอร์เห็นว่า ทฤษฎี X ใช้ให้ผลดีในสังคมที่คนมีการศึกษาและระดับการครองชีพต่ำ และมีภาวะการว่างงานสูง

หลักจากวิชาการด้านเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ ได้รับการวิจัยค้นคว้าเผยแพร่มากขึ้น แมคเกรเกอร์ จึงได้เสนอทฤษฎี Y ซึ่งมีสมมุติฐานเกี่ยวกับมนุษย์ตรงข้ามกับทฤษฎี X โดยสิ้นเชิง โดยเชื่อว่า ธรรมชาติของมนุษย์ มีดังนี้

1. การใช้ความพยายามทั้งกายและใจ ไปในการทำงานนั้น เป็นเรื่องธรรมชาติที่เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อนของมนุษย์
2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะลงโทษ จึงมิใช่วิธีการเพียงอย่างเดียวที่จะทำให้คนพยายามทำงานเพื่อบรรลุจุดประสงค์ขององค์การ มนุษย์ต้องการที่จะนำตนเอง (Self-direct) ควบคุมตนเอง (Self-control) ในการทำงานเพื่อบรรลุจุดประสงค์ในงานที่ตนเองรับผิดชอบ

3. การที่บุคคลจะผูกพันตนเองกับงานขององค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องนั้นมีผลกับเกี่ยวกับความสำเร็จขององค์กร

4. ภายใต้อุปกรณ์ที่เหมาะสม โดยทั่วไปบุคคลจะเรียนรู้ ไม่เพียงแต่จะยอมรับต่องานที่ต้องรับผิดชอบเท่านั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย

5. คุณสมบัติที่ดี เช่น ความสามารถในการใช้เงินตุนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรนั้น ล้วนมีอยู่ในมนุษย์ส่วนใหญ่อย่างกว้างขวาง

6. ภายใต้อุปกรณ์ของชีวิตในสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพด้านสติปัญญาของมนุษย์ ได้ถูกนำมาใช้เพียงแค่บางส่วนเท่านั้น

แมคเกรเกอร์ เชื่อว่า ทฤษฎี Y เป็นแนวคิดที่เหมาะสมกับการใช้ในสังคมที่มีระดับของการพัฒนาที่สูง กล่าวคือ บุคคลมักจะมีระดับการศึกษาดี มีมาตรฐานการครองชีพสูง ในสังคมแบบนี้ บุคคลจะมีโอกาสหางานทำได้ง่าย สำหรับสังคมลักษณะเช่นนี้ การนำทฤษฎี X มาใช้น่าจะไม่ได้ผล ทั้งนี้เพราะคนในสังคมที่พัฒนาแล้ว มักจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำพอเพียงแล้ว ดังนั้นสิ่งที่เขาต้องการก็คือ ความต้องการมีชื่อเสียง การได้รับการยอมรับ ตลอดจนการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต คนพวกนี้จึงมักแสวงหาสิ่งที่มีมากกว่าเงินทอง ในทฤษฎี Y นั้น ผู้บริหารจะมองมนุษย์ว่าเป็นคนที่ชอบสังคม (Social Man) มิใช่มองว่าเป็นคนที่ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจเหมือนในทฤษฎี X

ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องจูงใจบุคคลเหล่านี้ด้วยสิ่งจูงใจที่มีใช้ตัวเงิน (Non-financial Incentives) หรือด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (Non-tangible Incentives) โดยเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเอง เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ที่เขาได้ผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยกำกับ ควบคุม หรือ ออกกฎเกณฑ์ตรวจสอบดูแลอย่างใกล้ชิด เนื่องจากทฤษฎี X ทฤษฎี Y มีลักษณะตรงกันข้ามแบบสุดโต่งดังกล่าวแล้ว

3. ทฤษฎี Z ของ วิลเลียม อูชิ (William Ouchi, 1978)

ทฤษฎี Z เป็นทฤษฎีทางการบริหารที่เกิดขึ้นจากการผสมผสานระหว่างระบบการบริหารธุรกิจแบบอเมริกันกับระบบการบริหารแบบญี่ปุ่น ซึ่งวิลเลียม เป็นผู้ตั้งชื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีเก่าสองทฤษฎีที่แมคเกรเกอร์ได้ตั้งไว้ คือ ทฤษฎี X ทฤษฎี Y หลังจากอูชิศึกษาโครงสร้างระบบบริหารธุรกิจของอเมริกันและญี่ปุ่น พบว่ามีลักษณะแตกต่างกัน

การบริหารแบบอเมริกัน

วิศวกรและนักบริหารของบริษัทเจเนอรัลมอเตอร์ในสหรัฐอเมริกาได้นำแนวความคิดการบริหารของญี่ปุ่นมาดัดแปลงใช้ในโรงงานประกอบรถยนต์ ปรากฏว่าประสบความสำเร็จซึ่งต่อมา วิลเลียม อุชิ ได้เรียกว่า การบริหารทฤษฎี Z

แนวความคิดพื้นฐานของทฤษฎี Z มี 3 ประการดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust)
2. การมอบหมายงาน (Subtlety)
3. การให้ความสำคัญ (Intimacy)

วิธีการจูงใจให้บุคคลากรทำงาน (Motivation People to Work)

1. การดำเนินการอย่างเด็ดขาด (Be Strong)
2. การดำเนินการอย่างละมุนละม่อม (Be Good)
3. การดำเนินการแบบต่อรอง (Implicit Bargaining Motivation)
4. การดำเนินการ โดยการแข่งขัน (Competition Motivation)
5. การดำเนินการให้จูงใจตนเอง (Internalized Motivation)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่ผู้บริหารไม่ค่อย ให้ความสำคัญ โดยเฉพาะวิศวกรและคนงาน มีค่าเฉลี่ยปัจจัยจูงใจในระดับปานกลาง ในด้าน ปัจจัยชำระรักษา พบว่าเงินรายได้และผลตอบแทนที่ได้รับของทั้ง 3 ตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจในการทำงานน้อยที่สุด ในส่วนของวิศวกร พบว่าความแตกต่างของขนาดองค์กร มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ในส่วนของช่างผู้ควบคุมงาน พบว่าความแตกต่างของระดับการศึกษา และขนาดองค์กรมีผลต่อความ พึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05 ในส่วนของคนงาน ไม่พบ ความแตกต่าง และการทดสอบความพึงพอใจในการทำงานของทั้ง 3 ตำแหน่ง พบว่ามีความ พึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.05

นชพรรณ จันทอง (2544) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี สาขาวิชา การพิมพ์ในประเทศไทย พบว่า พึงพอใจต่อ

กระบวนการ เรียนการสอนอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับคือ ด้านเนื้อหาวิชา ด้านกิจกรรมการ เรียนการสอน ด้านปัจจัยที่สนับสนุนการเรียนการสอน ด้านการประเมินผล ด้านอาจารย์ผู้สอน และด้านบทบาท ของเพื่อนนักศึกษา ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อ กระบวนการเรียนการสอน ตามความ แตกต่างระหว่าง เพศ ระดับคะแนนเฉลี่ย ระดับการศึกษา และสถาบันการศึกษา ในทุกด้าน พบว่า นักศึกษาเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในด้าน ต่างๆ ไม่แตกต่างกัน นักศึกษาที่มีระดับ คะแนนเฉลี่ยต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันเฉพาะ ด้านกิจกรรมการเรียนการสอน นักศึกษา ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน เฉพาะด้านกิจกรรมการเรียนการสอน

พัชรีย์ ปัญญาเลิศศรัทธา (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพัน ต่อองค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า 1) บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันต่อองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง 2) บุคลากร มหาวิทยาลัยบูรพา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อศึกษาตามประเภทบุคลากร อายุราชการ สายงาน และวุฒิการศึกษา และแตกต่างอย่างไม่มี นัยสำคัญทางสถิติเมื่อศึกษาตามเพศ ส่วนความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ทางสถิติยกเว้นเมื่อศึกษาตามอายุราชการ โดยบุคลากรที่มีอายุราชการน้อย มีความผูกพันต่อ องค์การ โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ยน้อยกว่าบุคลากรที่มีอายุราชการมาก 3) บุคลากรที่มีความผูกพัน ต่อองค์การต่ำ และสูง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

2.4 แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติ เป็นผลของความรู้สึกทางใจที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมเอนเอียงไปในทางใดทาง หนึ่ง ซึ่งเป็นนามธรรมอย่างใดอย่างหนึ่งที่ส่งผลสะท้อนมาสู่พฤติกรรมของคน เพราะฉะนั้น พฤติกรรมของมนุษย์คือ การแสดงต่อทัศนคติของเราซึ่งเป็นผลมาจากประสบการณ์ความรู้ ความคิด ความเชื่อ เรื่องการเรียนรู้อันรวมเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นทัศนคติต่อสิ่งต่าง ๆ โดยทั่วไปของบุคคลน่าจะได้รับการปรับให้เป็นในทางบวกหรือในทางที่ดี เพื่อที่จะเป็นการ เสริมแรงกระตุ้นต่อความสำเร็จในการใช้ความพยายามทำงานตลอดให้เกิดความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และจะนำไปสู่งานที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล

ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน ให้ความหมายทัศนคติว่า หมายถึง แนวความคิด และยังมิ้นกวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ ดังนี้

อัลพอร์ต (Allport, 1935) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือ สภาวะจิตใจและสภาวะทางประสาทเกี่ยวกับความพร้อม ซึ่งเกิดขึ้นโดยอาศัยประสบการณ์เป็นตัวนำ หรือมีอิทธิพลเหนือการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อวัตถุและสถานการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับสัมพันธ์

ทิสโทน (Thustone อ้างใน บุญเชิด ชื่นฤติ, 2548, หน้า 23) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือ เป็นระดับความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวกและด้านลบที่มีต่อสิ่งหนึ่ง (Psychological Object) ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้หลายอย่าง เป็นต้นว่า สิ่งของ บุคคล องค์กร ความคิด ฯลฯ ความรู้สึกเหล่านี้ ผู้รู้สึกสามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยฟรีแมน (Freedman, 1981) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ คือ ระบบที่มีลักษณะมั่นคงอันหนึ่งซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบด้านความรู้ความเข้าใจ องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกและองค์ประกอบทางด้านแนวโน้มเชิงพฤติกรรมหรือการกระทำ

โลเกส (Rokeach, 1972) ได้ให้ความหมายของทัศนคติ เป็นการผสมผสานหรือจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

ดังนั้น อาจสรุปได้ว่า ทัศนคติเป็นผลของความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้และความเชื่อ หรือการรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมได้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่กับทัศนคตินั้น

ประโยชน์ของการวัดทัศนคติต่องาน

การวัดทัศนคติต่องานมีประโยชน์ต่อองค์การสรุปดังนี้

1. เพื่อเป็นข้อมูลแก่ฝ่ายบริหารให้สามารถนำไปใช้สามารถนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อลดปัจจัยที่นำมาซึ่งความไม่พอใจ พร้อมกับส่งผลไปยังจำนวนอุบัติเหตุ อัตราการร้องทุกข์ การขาดงาน และการเข้าออกงาน

2. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานหรือจัดโครงสร้างขององค์การใหม่การวัดทัศนคติจะช่วยให้ฝ่ายบริหารได้ทราบว่า การเปลี่ยนแปลงนั้นจะนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งเป็นเหตุให้คนทำงานไม่พอใจบ้างหรือไม่ เพื่อที่ว่าองค์การจะได้หาแนวทางแก้ไขเปลี่ยนแปลงนี้ ควรจะมีการวัดทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การวัดทัศนคติในกรณีดังกล่าว ยังเป็นการเปิดโอกาสให้คนทำงานได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงองค์การซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การให้แก่คนทำงาน

องค์ประกอบที่ใช้ในการวัดทัศนคติ

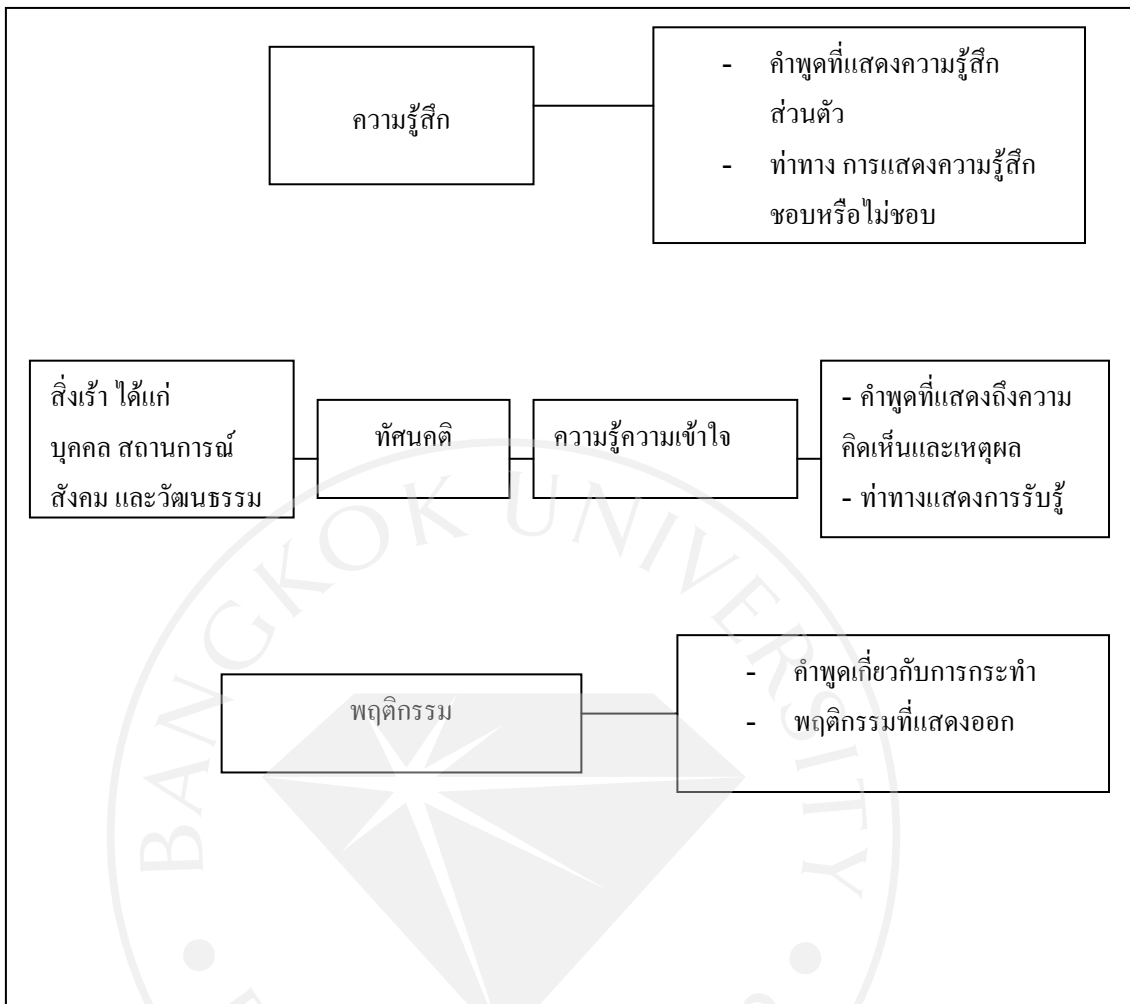
บิลตัน เจ โรเซนเบิร์ก และ คาร์ล ไอ โฮเวน (Rosenberg, Milton & Carl L. Hovland, 1960) ได้แบ่งองค์ประกอบที่ใช้วัดทัศนคติออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. องค์ประกอบทางด้านอารมณ์ (Affective Component) เป็นความรู้สึกส่วนบุคคลที่เขามีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งเช่น โกรธ เกลียด รัก ชอบ เป็นเรื่องความแตกต่างกันตามแต่บุคลิกภาพของแต่ละบุคคลจะมีหรือเรียกว่า เป็นค่านิยมโดยเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวนี้ อาจจะแสดงออกโดยสีหน้าท่าทาง

2. องค์ประกอบทางด้านความรู้ความเข้าใจ หรือการรับรู้ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง (Cognitive Component) เป็นความเชื่อ (Belief) หรือแนวคิด (Concept) หรือการรับรู้ (Perception) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นจะเป็นได้ทั้งแง่ดีและไม่ดี เป็นสิ่งที่ถ่ายทอดจากกลุ่มสังคมมาสู่ตัวบุคคลและอาจกำหนดระยะเวลาของทัศนคติว่าจะยาวนานเพียงใดก็ได้

3. องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นแนวโน้มที่จะกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งต่อบุคคล หรือสถานการณ์ ถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมก็จะเกิดปฏิกิริยาอย่างหนึ่งตอบสนอง

ทั้งนี้อาจสรุปให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ ดังกล่าวข้างต้นได้ดังนี้



ที่มา : Rosenberg, Milton. Carl L. Hovland. (1960). Cognitive, Affective and Behavioral Components of Attitude. In : Carl L. Hovland/Milton J. Rosenberg (eds) : Attitude Organization and Change. New Haven : Yale University.

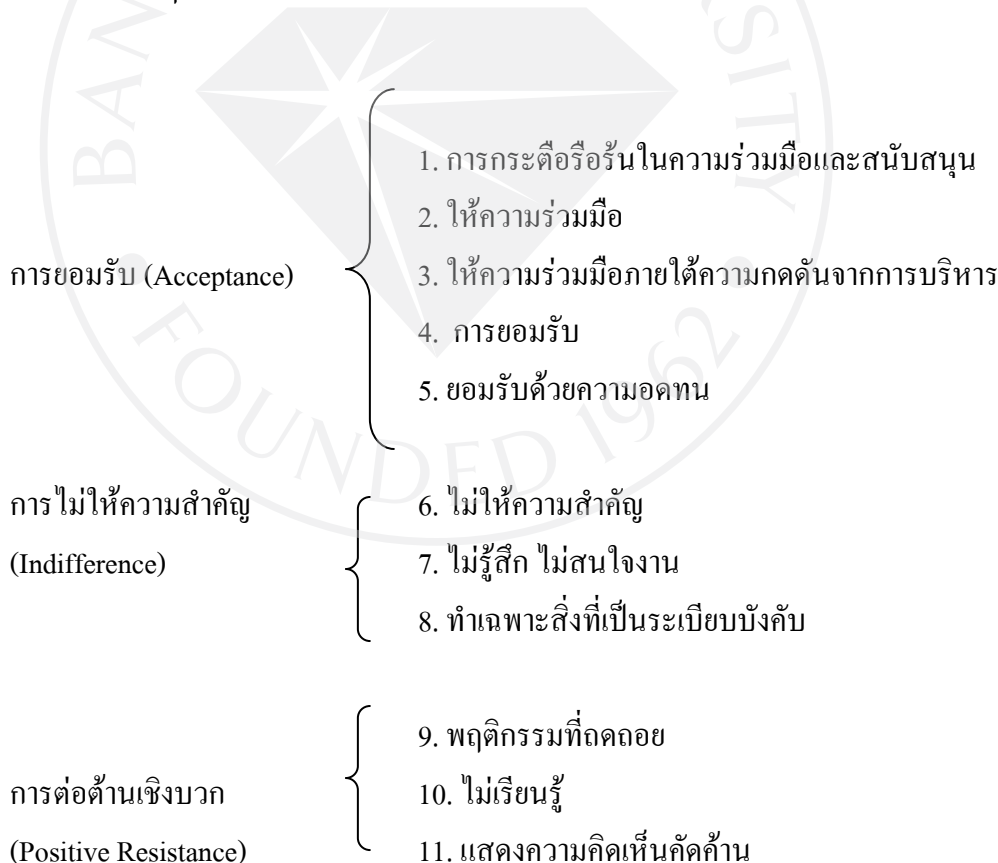
จากภาพจะเห็นได้ว่า ทัศนคติในการทำงานในส่วนที่เป็นความรู้สึกก็จะเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่องานหรือสิ่งที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ชอบหรือไม่ชอบผู้บังคับบัญชาและพอใจเงินเดือนที่ได้รับ และในส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจก็จะเป็นเรื่องความรู้ความเข้าใจที่บุคคลได้คิดเกี่ยวกับงาน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องเงินเดือน เพื่อนร่วมงาน นโยบาย และการบริหาร ลักษณะการทำงาน ผู้บังคับบัญชา หรืองานที่ทำ ซึ่งปัจจัยทั้ง 2 ส่วนนี้จะนำไปสู่การกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์ในส่วนที่เป็นลบเสมอต่อแนวความคิดและสิ่งของต่าง ๆ เป็นต้นว่าพอใจหรือไม่พอใจวิธีการปกครองผู้บังคับบัญชา เงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการ เหล่านี้ล้วนเป็นทัศนคติทั้งนั้นคนเราจะประเมินค่างานที่ทำอยู่ตลอดเวลา และความรู้สึกนี้เป็นเสมือนทัศนคติย่อยของทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ในชีวิต

ทัศนคติต่องานชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานและทัศนคติต่องานเป็นสิ่งที่วัดได้ การวัดทัศนคติต่องาน ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความพอใจในงานเป็นสิ่งที่เสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยอาศัยปัจจัยเกี่ยวกับงานและปัจจัยเกี่ยวกับองค์การ การเสริมสร้างความพอใจในงานช่วยลดอัตราการขาดงาน อัตราการเข้าออกงาน และเสริมสุขภาพของคนทำงาน

พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติของพนักงาน

เมื่อองค์การมีการเปลี่ยนแปลง ย่อมส่งผลให้ทัศนคติของพนักงานในองค์การเปลี่ยนแปลงไป ขณะเดียวกันพฤติกรรมของพนักงานก็เปลี่ยนแปลงด้วย โดยพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งทัศนคติที่มีต่องานและการบริหารงานขององค์กรนั้นมีหลายลักษณะ ได้แก่

ภาพที่ 2.5 : พฤติกรรมที่เป็นผลมาจากทัศนคติของพนักงาน



การต่อต้านเชิงลบ (Negative Resistance)	<ul style="list-style-type: none"> 12. ทำงานตามปกติที่เคยทำ 13. ทำน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้ 14. ทำงานช้าลง 15. ถอนตัว 16. ทำสิ่งที่ผิดพลาด 17. ทำให้เสียหาย 18. ทำให้เสียหายโดยเจตนา
---	--

ที่มา : บุญเชิด ชื่นฤดี. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.

ดี อี ฮุสซี่ (D.E. Hussey) และ เอ็ม เจ แลงแฮม (M.J.Langham) (อ้างใน บุญเชิด ชื่นฤดี, 2548, หน้า 27) ได้ชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรมของคนในองค์กร ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติในงานว่า มีทิศทางต่าง ๆ กัน ดังนี้

1. การให้ความร่วมมือ (Co-Operation)
2. การสนับสนุน (Support)
3. การยอมรับ (Acceptance)
4. การไม่ให้ความสำคัญ (Indifference)
5. การเฉื่อยชา (Apathy)
6. การคัดค้าน (Protest)

เครื่องชี้ถึงทัศนคติที่ดีต่องานของบุคคลในองค์กร ซึ่งรวบรวมได้จากความรู้สึกของพนักงาน ซึ่งมีต่องานที่ทำ มีหลายลักษณะ ดังนี้ (พวงเพชร วัชรอยู่, 2526)

- งานทำให้ชีวิตมีความหมาย ไม่เป็นคนว่างเปล่า หาประโยชน์ไม่ได้ หรือทำให้ได้ชื่อว่าเสียที่ที่เกิดมา
- งานที่ทำให้มีคุณค่าต่อตัวเอง ครอบครัว และสังคม
- เมื่อเกิดอุปสรรคเกิดขึ้นกับงาน ก็หาทางแก้ไขอย่างถูกต้อง เหมาะสม
- คิดว่าปัญหาและอุปสรรคบ่อยครั้งก็เต็มใจแก้ไขไม่คิดท้อถอยหรือลาออก

- ทำงานด้วยความสนุกและเต็มใจในแต่ละวัน
- แม้จะเลยเวลาตามปกติ แต่ก็ยินดีเสียสละเวลาเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกี่ยวเนื่องกับความคิดความต้องการของคน ถ้าผู้บริหารนำเอารายละเอียดของความคิดความต้องการของพนักงานมาบวกกับความรู้สึกที่มีต่องานที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ก็พอจะเป็นเครื่องแสดงความรู้สึกในทางที่ดีของพนักงานต่อการปฏิบัติงานได้ เมื่อทัศนคติเป็นส่วนประกอบส่วนหนึ่งที่ทำให้การทำงานของคนดำเนินไปด้วยดี ฉะนั้นหากได้จัดการปลูกฝังความรู้สึกรักงานให้เกิดขึ้นกับคนทำงานทุกคน จะช่วยให้งานนั้นไม่เป็นที่น่าเบื่อแก่คนทำงาน

อย่างไรก็ตาม เมื่อคนทำงานเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องานเกิดความรู้สึกต่องานในทางตรงกันข้ามกับที่กล่าวไว้แล้วข้างต้น ก็จะก่อให้เกิดพฤติกรรมถดถอยตามมา (วุฒิชัย จานงค์ และปภาวดี คุลยจินดา, 2527)

- อัตราการลาออกจากงาน ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่องานและอัตราการออกจากงานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ ยิ่งคนทำงานมีทัศนคติที่ดีต่องานมากเท่าใด อัตราการออกจากงานก็ยิ่งน้อยลงเท่านั้น
- การขาดงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการขาดงาน และทัศนคติต่องานเป็นความสัมพันธ์ในทางลบ เช่นเดียวกับอัตราการออกจากงาน กล่าวคือพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานมากการขาดงานก็ยิ่งน้อยลง ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน และมีแนวโน้มที่จะขาดงานมากกว่าคนที่มีความทัศนคติที่ดีต่องาน อย่างไรก็ตามลักษณะเช่นนี้จะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย จึงจะเป็นเรื่องซึ่งให้เห็นถึงทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน
- สุขภาพของคนทำงาน การที่พนักงานมีทัศนคติไม่ดีต่องานย่อมนำไปสู่สุขภาพจิตที่เสื่อมโทรม สุขภาพกายไม่สมบูรณ์แข็งแรง เกิดความเครียด ความกังวล นำมาซึ่งความเจ็บป่วยด้วยโรคต่าง ๆ เช่น โรคหัวใจ โรคกระเพาะอาหาร เป็นต้น

ผลทั้ง 3 ประการดังกล่าว เป็นพฤติกรรมถดถอยของคนทำงานเมื่อเกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่องาน พฤติกรรมถดถอยนี้มีผลกระทบสำคัญยิ่งต่อองค์กร เนื่องจากการขาดงานทำให้ การทำงานการเข้า-ออกจากรางานบ่อยครั้งก็จะทำให้การปฏิบัติงานหยุดชะงัก และทำให้ห้องค์การต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ในการคัดเลือกและการอบรมคนงานใหม่ ดังนั้น ผู้บริหารจึงควรเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นแก่คนในองค์กร

การเสริมสร้างทัศนคติ

ผู้บริหารองค์กรสามารถเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงานได้หลายรูปแบบ ดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีต่องานให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชา กล่าวคือ ปลุกฝังทัศนคติที่ดีให้เกิดขึ้นให้ทุกคนมีความหวัง มีโอกาสก้าวหน้า
 2. ควรสร้างเครื่องวัดผลสำเร็จในการทำงานของแต่ละบุคคลขึ้น เช่น เรื่องเกี่ยวกับการเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน สิ่งดังกล่าวถ้ากระทำอย่างไม่เป็นธรรมจะมีผลกระทบกระเทือนขวัญกำลังใจมากที่สุด จนถึงกับทำให้หมดกำลังใจ สิ้นหวัง หมดความทะเยอทะยานไปในที่สุด
 3. เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องราวต่าง ๆ หรือระบายความข้องใจของเขาบ้าง ทั้งนี้เพราะในทุกหน่วยงานมักจะมีเหตุอันก่อให้เกิดความคับแค้นใจระหว่างผู้ร่วมงานเสมอ เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ไม่ดีบ้าง มอบหมายงานให้ทำไม่เหมาะสม ปกครองไม่ยุติธรรมบ้าง เป็นต้น
 4. ผู้บังคับบัญชาต้องทำตัวเป็นที่ปรึกษาหารือของผู้ได้บังคับบัญชา ช่วยแก้ปัญหาส่วนตัว และเรื่องงาน ดังที่เรียกว่า Counseling service เป็นการช่วยชี้แก้ปัญหาในการปรับปรุงตัวเอง
- ทัศนคติเป็นส่วนสำคัญอย่างหนึ่งของชีวิตมนุษย์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับอาชีพ ทัศนคติที่เรามีต่องานหรือองค์กร เรียกว่า ทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน (Work-related attitude) ซึ่งส่งผลอย่างลึกซึ้งไม่เพียงแต่วิธีการทำงานของเราเท่านั้น แต่ยังกระทบต่อคุณภาพของชีวิตตลอดช่วงเวลาของการทำงานอีกด้วย

ภาพที่ 2.6 : ทัศนคติที่เกี่ยวกับงาน



ที่มา : บุญเชิด ชื่นฤดี. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.

องค์ประกอบของทัศนคติ

จากการแสดงออกด้วยทัศนคติพบว่า ทัศนคติมีองค์ประกอบที่สำคัญอยู่ 3 ประการได้แก่

1. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Affect) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติที่เชื่อว่าเป็นผลของการเรียนรู้ที่ได้จากพ่อแม่ ครูอาจารย์ และเพื่อนวัยเดียวกันเป็นทัศนคติที่เกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ การชอบหรือไม่ชอบต่อบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์ เช่น การรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อนาย การชอบหรือไม่ชอบคนตรี งานศิลปะอาหารบางชนิด เป็นต้น ดังนั้นองค์ประกอบนี้จึงเป็นสภาพทางอารมณ์ควบคู่ไปกับการประเมิน (Evaluation)

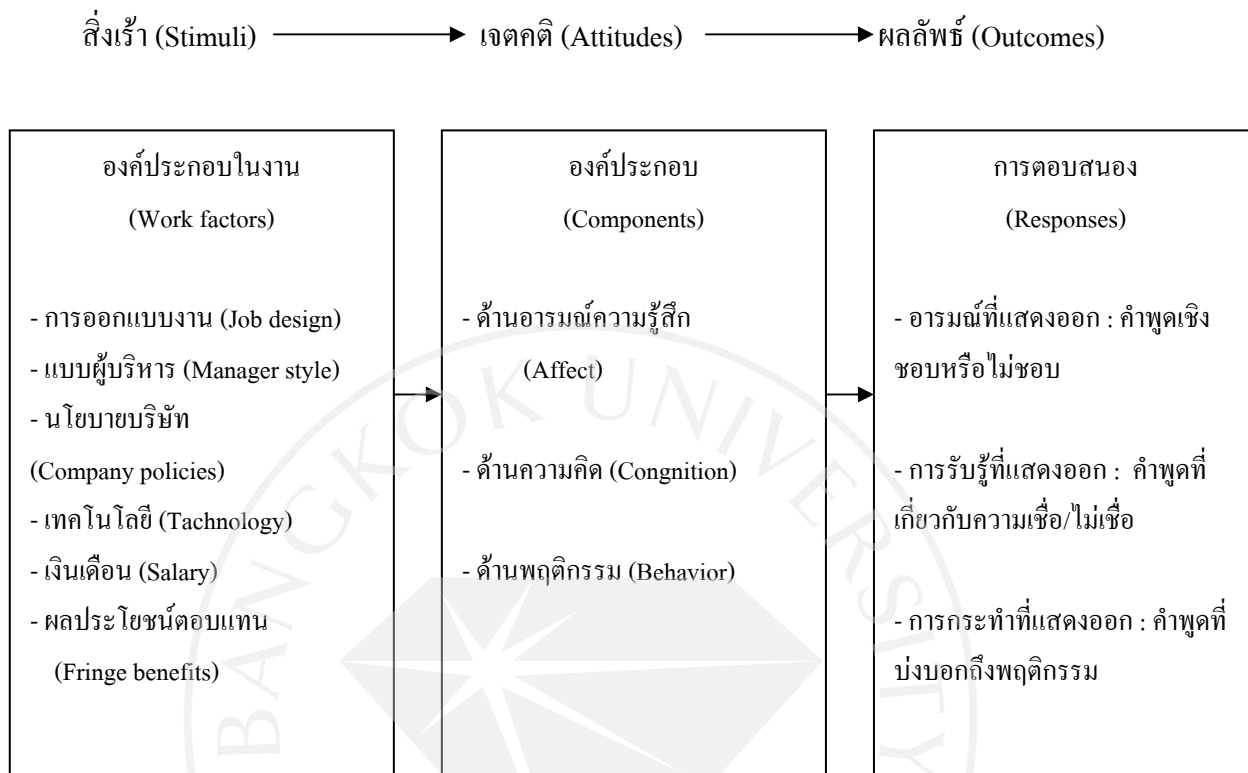
2. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับความนึกคิด (Cognition) เป็นอีกส่วนหนึ่งของทัศนคติที่เป็นด้านความรู้ การรับรู้ ความเห็นและความเชื่อของบุคคล ซึ่งมีที่มาจากกระบวนการความคิดที่ใช้เหตุผลเชิงตรรกะเป็นหลัก จึงเป็นทัศนคติที่ผ่านการประเมินของผู้นั้นแล้ว เช่น ความเชื่อว่าคนหรือสิ่งของนั้นดีหรือไม่ดี หรือผู้บังคับบัญชาที่มีความคิดความเชื่อที่ผู้ได้บังคับบัญชาของตนมีความเป็นผู้ใหญ่พอ สามารถที่จะปกครองตนเองได้ ดังนั้นเขาจึงให้ความเป็นอิสระในการทำงานแก่ผู้ได้บังคับบัญชาหรือเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวินิจฉัยสั่งการ เป็นต้น

3. องค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับพฤติกรรม (Behavior) เป็นทัศนคติอีกส่วนหนึ่งของบุคคลที่ตั้งใจที่จะกระทำต่อคนอื่นหรือวัตถุสิ่งของด้วยวิธีใดวิธีหนึ่ง โดยเฉพาะ เช่น การแสดงความเป็นมิตร ให้ความอบอุ่น หรือก้าวร้าว เป็นปฏิบัติหรือเอื้ออาทร เป็นต้น แนวโน้มของพฤติกรรมเป็นผลมาจากความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเรานั้น ตัวอย่างเช่น ถ้ามีบุคคลมีเจตคติที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย หรือมีความคิด ความเชื่อ ความรู้สึกที่ดีต่อระบอบประชาธิปไตย แนวโน้มพฤติกรรมผู้นั้นก็จะรับฟัง เคารพต่อสิทธิผู้อื่น ชอบการเข้ามีส่วนร่วมหรือแสวงหาความร่วมมือ ในทางตรงกันผู้ที่มีเจตคติไม่ดีในเรื่องนี้ ก็แสดงพฤติกรรมต่อต้านถอยหนีหรือ หลีกเลียงต่อเหตุการณ์เหล่านี้

ในภาพต่อไปนี้จะแสดงถึงองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยในงาน เช่น การออกแบบงาน นโยบายของบริษัท และผลประโยชน์ตอบแทนต่างๆ เป็นต้น ซึ่งล้วนเป็นสิ่งเร้า (Stimuli) กระตุ้นต่อองค์ประกอบด้านที่เกี่ยวกับอารมณ์และความรู้สึก (Emotional) ด้านที่เกี่ยวกับความคิด (Thought) และพฤติกรรมที่ตั้งใจแสดงออก (Behavioral Intentions)

กล่าวโดยสรุป สิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดทัศนคติ แล้วจึงนำไปสู่การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ ที่เป็นอารมณ์และความรู้สึก (Affective) ความคิด (Cognitive) หรือพฤติกรรม (Behavioral) ผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพส่วนมากมีความสามารถในการสร้างและพัฒนาทัศนคติที่พึงประสงค์ของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อองค์กรและต่องานดังภาพ

ภาพที่ 2.7 : แสดงองค์ประกอบทั้งสามด้านของเจตคติ



ที่มา : Gibson, et.al., 1997 อ้างในบุญเชิด ชื่นฤดี. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.

การเปลี่ยนทัศนคติ (Changing Attitudes)

ในชีวิตประจำวันของเรา บ่อยครั้งที่เราพยายามจะเปลี่ยนทัศนคติคนอื่นที่มีต่อเรา โดยการนำเสนอตัวเองด้วยวิธีที่เหมาะสม เพื่อให้คนอื่นเกิดทัศนคติที่ดีต่อเรา บางครั้งอาจใช้วิธีอภิปรายแลกเปลี่ยนหรือถกเถียงกันในประเด็นที่แสดงถึงทัศนคติที่ดีต่อเรา และพยายามทำให้ผู้อื่นคล้อยตามยอมรับทัศนคตินั้น ชีวิตการทำงานในองค์กรก็เช่นกัน ต้องเกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคลต่างๆ ซึ่งจำเป็นต้องหล่อหลอม (Modification) และบริหารทัศนคติเพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร ตัวอย่างต่อไปนี้เป็นกรณีของการบริการในการเปลี่ยนทัศนคติที่พบมากในองค์กร ได้แก่

1. ทัศนคติที่มีต่อเพื่อนร่วมงานที่มีความหลากหลายยิ่งขึ้น
2. ทัศนคติที่มีต่อจริยธรรมของการประกอบธุรกิจ

3. ทักษะคิดที่มีต่อความเปลี่ยนแปลงซึ่งคาดว่าจะต้องเกิดขึ้น เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ในการนำเทคโนโลยีการบริหารคุณภาพแบบองค์รวม (TQM) มาใช้ เป็นต้น

4. ทักษะคิดที่มุ่งเน้นความปลอดภัยในการปฏิบัติงานและการใช้เครื่องมืออุปกรณ์เพื่อให้เกิดความปลอดภัย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชุติมณฑน์ พานทอง (2541) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรการการลดค่าใช้จ่ายภายใต้สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน : บริษัทสยามคอนสตรัคชั่น จำกัด พบว่าพนักงานมีความคิดเห็นในมาตรการการปรับลดรายจ่ายเกี่ยวกับสวัสดิการด้านบุคคลคือส่วนมากไม่พึงพอใจในเรื่องการยกเลิกเงินกู้ยืมในภาวะต่างๆ ด้วยค่าคะแนน 2.84 คะแนน ที่ระดับความไม่พึงพอใจปานกลาง ด้านกลุ่มผู้ทำงานพบว่าพนักงานส่วนมากไม่พึงพอใจในเรื่องของการยกเลิกค่าพาหนะในการเดินทางด้วยค่าคะแนน 3.00 คะแนนที่ระดับความไม่พึงพอใจปานกลางและด้านองค์กรพนักงานส่วนมากไม่พึงพอใจในเรื่องการยกเลิกค่ารักษาพยาบาลด้วยค่าคะแนน 4.36 คะแนน ที่ระดับความไม่พึงพอใจมากสำหรับมาตรการการปรับเพิ่ม-ลดเกี่ยวกับการดำเนินงานพบว่า พนักงานมีความคิดเห็นด้านบุคคลคือส่วนมากไม่พึงพอใจในเรื่องการยกเลิกเบี้ยเลี้ยงด้วยค่าคะแนน 1.96 คะแนน ที่ระดับความไม่พึงพอใจน้อยด้านกลุ่มผู้ทำงานพบว่าพนักงานส่วนมากไม่พึงพอใจในเรื่องการลดจำนวนพนักงานที่มีอยู่ด้วยค่าคะแนน 1.93 คะแนนที่ระดับความไม่พึงพอใจและด้านองค์กรพบว่าพนักงานส่วนมากพึงพอใจในเรื่องการประหยัดด้านพลังงานและสาธารณูปโภคด้วยค่าคะแนน 3.80 คะแนนที่ระดับความพึงพอใจปานกลางในกรณีมาตรการเสริมพบว่าพนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของการจัดสอนอาชีพเสริมมากที่สุดด้วยค่าคะแนน 3.96 คะแนนที่ระดับความพึงพอใจมากซึ่งถือเป็นมาตรการในการช่วยเหลือพนักงานในอนาคตต่อไป

สุทธิพงษ์ ยงศ์กมล (2543) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน พบว่า วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนด้วยการพัฒนาปัจจัยที่ส่งผล และตรวจสอบปัจจัยที่ส่งผลด้วยกระบวนการเทคนิคเดลฟาย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียนเอกชน ที่ใช้ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอนมี 12 ด้าน และรายการสำคัญที่สุดของปัจจัยแต่ละด้านมีดังนี้ คือ 1) โครงสร้างองค์กร : การกำหนดบทบาทหน้าที่และการประสานงาน 2) เทคโนโลยีองค์กร : เทคโนโลยีเพื่อการดำเนินงานและประสานงาน 3) วัฒนธรรมองค์กร

: การถ่ายทอดวัฒนธรรมด้วยการอบรมบุคลากร 4) บรรยากาศองค์การ : การทำงานเป็นทีม
 สัมพันธ์ 5) การรับรู้ของบุคลากร : การรับรู้ในบทบาทหน้าที่และกฎระเบียบ 6) ทักษะคิดและ
 ค่านิยมของบุคลากร : ความมุ่งมั่นจริงจังต่อความสำเร็จของงานและความพึงพอใจงาน 7)
 คุณลักษณะของบุคลากร : คุณลักษณะที่เหมาะสมกับหน้าที่ 8) การเรียนรู้ของบุคลากร :
 กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา 9) การจูงใจของบุคลากร : การ
 มอบหมายงานที่เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละคน 10) การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ : ความสอดคล้อง
 ระหว่างเป้าหมายกับทรัพยากร 11) การกำหนดกลยุทธ์ : การจัดทำวัตถุประสงค์ทั้งในส่วนที่ใช้
 ภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้อย่างสอดคล้องกับเป้าหมายโรงเรียน 12) การปฏิบัติตามกลยุทธ์ :
 การเลือกบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ และการกำกับติดตามตรวจสอบการใช้งบประมาณให้
 เกิดประโยชน์ ทุกรายการปัจจัยทั้ง 12 ด้าน เป็นรายการที่ผู้เชี่ยวชาญในกระบวนการเทคนิคเคส
 ศึกษามีความเห็นสอดคล้องกันว่าส่งผลต่อประสิทธิผลในระดับมากและมากที่สุด ยกเว้นในปัจจัย
 ด้านคุณลักษณะของบุคลากรเท่านั้น ที่ไม่มีรายการใดส่งผลต่อประสิทธิผลในระดับมากที่สุด

ณัฐมณี ผกการณรัตน์ (2545) ศึกษาเรื่อง การศึกษา ความรู้ ทักษะคิดและการปฏิบัติในการ
 ผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุที่รับการรักษาในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขต
 กรุงเทพมหานคร พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความรู้ ทักษะคิด และการปฏิบัติใน
 การผูกมัดผู้ป่วย สูงอายุของพยาบาลวิชาชีพ เปรียบเทียบการปฏิบัติการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุจำแนก
 ตามความรู้ และทักษะคิดของพยาบาลวิชาชีพ และศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในการผูกมัด
 ผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลวิชาชีพจำแนกตามความรู้ และทักษะคิด โดยศึกษาในพยาบาลวิชาชีพ
 จำนวน 302 คนที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ศัลยกรรมและหออภิบาลผู้ป่วยหนัก
 โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นผ่านการตรวจสอบความตรง
 ตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเที่ยงของแบบวัดในแต่ละส่วนเท่ากับ 0.89, 0.76 และ
 0.93 ตามลำดับ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ 1) ความรู้เกี่ยวกับการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาล
 วิชาชีพอยู่ในระดับปานกลางและมีทักษะคิดต่อการผูกมัดว่าเป็นสิ่งดีพอใช้สำหรับผู้ป่วยสูงอายุ
 ส่วนการปฏิบัติในการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุอยู่ในระดับดีมาก 2) พยาบาลวิชาชีพที่มีระดับความรู้ และ
 ทักษะคิดแตกต่างกันมีการปฏิบัติในการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่
 ระดับ 0.05 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติในการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุของพยาบาลวิชาชีพจากการ
 สัมภาษณ์พยาบาลวิชาชีพจำนวน 20 คนประกอบด้วย ปัจจัยจากผู้สูงอายุ ปัจจัยด้านบุคลากร
 พยาบาล ปัจจัยทักษะคิด ปัจจัยด้านกายภาพ ปัจจัยด้านองค์กร ปัจจัยจากญาติผู้ป่วยและปัจจัยด้าน
 ช่วงเวลาในการทำงาน

2.5 แนวความคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ความก้าวหน้าในการทำงานในที่นี้ได้กำหนดไว้ดังนี้ การเลื่อนขั้นตำแหน่งสูงขึ้น และการได้รับเงินเดือนสูงขึ้น ดังนั้น ในการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้า สามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จในการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการได้กล่าวถึงความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

อัจฉรา สุวพันธ์ (2525) ได้นิยามความหมายของความก้าวหน้าทางวิชาชีพว่า การที่บุคคลซึ่งทำงานอยู่ในองค์กรใด ๆ จะมีหนทางที่จะสามารถได้รับการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น หรือมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานในองค์กรนั้น ๆ

ธงชัย สันติวงษ์ (2526) ได้นิยามความหมายของความก้าวหน้าทางวิชาชีพไว้ว่า หมายถึงกิจกรรมด้านการบริหารงานบุคคลที่มีขึ้นเพื่อช่วยให้แต่ละคนได้มีแผนสำหรับงานอาชีพของตนเองในอนาคตภายในองค์กร ทั้งนี้เพื่อช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และขณะเดียวกัน พนักงานก็มีโอกาสที่จะมีผลสำเร็จในการพัฒนาตนเองได้สูงสุด

อรุณ รัชธรรม (2537) กล่าวว่า มนุษย์ส่วนใหญ่มีความปรารถนาที่จะเห็นความก้าวหน้าของตนเอง การที่มนุษย์เข้ามาทำงานในองค์กรหนึ่งนั้น สิ่งทีบุคคลเหล่านี้คาดหวังจากองค์กร อาจจะเป็นเงินทอง ชื่อเสียง การยอมรับและ โอกาสของความสำเร็จในชีวิตเติบโตจากพนักงานระดับล่างขึ้นสู่ระดับบริหารชั้นสูง ๆ ขึ้นไป

ศิริมา คชสังข์ (2545) ได้นิยามความก้าวหน้าของพนักงานออกเป็น 2 ส่วนคือ ความก้าวหน้าภายนอก และความก้าวหน้าภายใน ซึ่งความก้าวหน้าภายใน หมายถึงการเพิ่มคุณค่าการเป็นทรัพยากรบุคคลของพนักงานแต่ละคนซึ่งเกิดจากการเรียนรู้ ส่งเสริมประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ในชีวิตการทำงานจริงภายในบริษัท โดยเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาตนเองบน “เส้นทางความก้าวหน้าในชีวิตการทำงานที่ไม่เน้นความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง” (Non-Specialized Career Paths) อันเป็นการเลื่อนตำแหน่งในแนวนอนจนครบ หรือเกือบครบทุกหน่วยงานเสียก่อน จึงมีการเลื่อนตำแหน่งในแนวตั้ง กล่าวคือ เริ่มต้นจากการรับพนักงานใหม่ที่จบจากการศึกษามาใหม่ ๆ การหมุนเวียนการทำงาน ผสมผสานกับการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องทั้งในระหว่างปฏิบัติงานและในชั้นเรียนตลอดจนการเลื่อนขั้นตำแหน่งที่พิจารณาจากความสามารถ และตามอายุ โสจจำนวนปี ของการทำงานบุคคลิกภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนความก้าวหน้าภายนอก หมายถึงความก้าวหน้าของพนักงานในด้านต่าง ๆ ที่บุคคลภายนอกเห็นได้ชัดเจน เช่น การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

กัตเตอร์ไรต์ และฮัลเชสตัน (Gutteridge & Hutcheson, 1990) ให้นิยามคำศัพท์ที่ใกล้เคียงกับ Career Growth คือ Career Success ว่าหมายถึง การประสบผลสำเร็จในอาชีพ ซึ่งมีนักวิชาการบางท่านได้ระบุแยกย่อยออกไปเป็นความสำเร็จในระดับบุคคล (Individual Level) คือ การได้มา

ซึ่งความก้าวหน้าด้านวัตถุ อำนาจ และความพึงพอใจ และเป็นการประสบผลสำเร็จทางวิชาชีพ ซึ่งเป็นผลลัพธ์ของจิตวิทยาในเชิงบวก หรือความสำเร็จอันเกิดจากการตั้งสมของประสบการณ์ที่เพิ่มพูนขึ้นจากชีวิตการทำงานซึ่งมีอยู่ 2 ประเภท คือ

1. Objective Career Success ซึ่งจะได้มาซึ่งสิ่งที่สามารถมองเห็นและจับต้องได้ เช่น ตำแหน่งงาน เงินเดือน หรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง

2. Subjective Career Success คือเป็นการประเมินความสำเร็จทางอาชีพด้วยตนเอง เป็นการรับรู้ในการสำเร็จของตนเอง ซึ่งความสำเร็จในมุมมองทั้ง 2 ด้านไม่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้

วิกเตอร์ และมาร์กาเร็ต (Victor P. Lau & Margaret A. Shaffer, 1992) กล่าวว่า Career Growth หรือความก้าวหน้าในอาชีพน่าจะมี ความหมายใกล้เคียงกับคำว่า Career Success คือ การประสบผลสำเร็จในอาชีพ ซึ่ง หมายถึง วิถีทางส่วนบุคคลในอันที่จะเติมเต็มความต้องการที่จะประสบผลสำเร็จ และพลังอำนาจ ซึ่งจะ使人คนนั้นพัฒนาทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณ

เอฟ. เฮร์ซเบิร์ก บี. นูสเนอร์ และ บี. ซิลเดอร์แมน (F. Herzberg, 1959) ได้ศึกษาทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) หมายถึง ปัจจัยจูงใจให้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร และมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้กล่าวถึง โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

เอ็ดเวิร์ด ลอร์เลอร์ (Edward E. Lawler, 1967) กล่าวว่า โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งที่การงานสูงขึ้นพิเศษ เลื่อนยศ รวมทั้งโอกาสที่จะได้รับการพัฒนาในด้านความรู้ เช่น การลาศึกษาต่อ คุนง และการฝึกอบรม

วอร์เรน ดับเบิลยู. เบิร์ค และ วอร์เรน เฮซ ชมิดท์ (Warren W. Burk & Warren H. Schmidt, 1971 อ้างใน ฐิติตา ศรีมงคล, 2540, หน้า 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรโดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการก้าวหน้ารุ่งเรืองของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

ฮอลเลอร์ บี. กิลเมอร์ (Gilmer, Von Haller B., 1997) กล่าวว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) คือ การมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การมีโอกาสนำหน้าจาก

ความสามารถในการทำย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง แต่ความต้องการนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

บุญรอด วุฒิสาสตร์กุล (อ้างใน กิตติศักดิ์ นิรินทร, 2550, หน้า 11) ได้ให้ความหมายและมองว่าความก้าวหน้าทางวิชาชีพ หมายถึงการได้รับเงินเดือน หรือค่าตอบแทนจากการทำงานที่เร็วกว่าหรือมากกว่าปกติการศึกษา นิยาม ความหมายของความก้าวหน้าทางอาชีพ (Career Growth)

จากกลุ่มนักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร การหลาย ๆ ท่านที่เคยศึกษาเรื่องดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปความหมายของความก้าวหน้าทางอาชีพได้ดังนี้

12 ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career Growth) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลง สถานะทางด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเงิน หรือระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจากระดับที่ต่ำไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยผ่านสิ่งจูงใจที่เป็นที่วัตถุประสงค์ หรือการรับรู้ของตนเองซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจเป็นสำคัญจากนิยามความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยขอสรุปนิยาม ความหมายของของความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) จากนักวิชาการ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กรเป็น 12 ข้อ หรือ 12 นิยาม ดังต่อไปนี้

1. การได้เลื่อนระดับขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการได้รับตำแหน่งงานใหม่
2. การมีอิสรภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. การได้รับสิทธิพิเศษ หรือสิ่งพิเศษอื่นๆ มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น หรือเพื่อนร่วมงาน
4. ความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน
5. การได้รับเงินเดือน / สวัสดิการ / ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น
6. การรับรู้ความสำเร็จด้วยตนเอง / การบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่ได้ตั้งไว้
7. การเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับโอกาสที่ท้าทายในงาน
8. การได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น
9. การมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ และเป้าหมายขององค์กร
10. การได้เรียนรู้พัฒนา ความรู้ ความสามารถ สู่ความเป็นมืออาชีพ และเพิ่มพูนศักยภาพในงานของตนเอง
11. การได้รับการยอมรับและยกย่องจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ
12. การมีผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

สรุปได้ว่า ถ้าองค์กรสามารถสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิผลในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จันทร์เพ็ญ เจริญศิลป์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพนโยบายการ พัฒนาศักยภาพ กับพฤติกรรมการพัฒนาศักยภาพ ตาม ทฤษฎีการปรับตัวของรอย พบว่า วิจัยพบว่า การรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพ นโยบายการพัฒนาศักยภาพ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการพัฒนาศักยภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .001$) การรับรู้คุณค่าของบุคคล และการรับรู้ความก้าวหน้าของวิชาชีพ เป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการพัฒนาศักยภาพของหัวหน้าหรือผู้ป่วย โรงพยาบาลศูนย์ สังกัด กระทรวงสาธารณสุข โดยมีค่าอำนาจการทำนายเท่ากับ 29.20 เปอร์เซนต์

วรารักษ์ สุรัตน์นกร(2547) ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล โรงพยาบาลศูนย์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ องค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล โรงพยาบาลศูนย์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพมีทั้งหมด 8 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 57 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวนรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 67.23 ได้แก่ 1) องค์ประกอบที่ 1 ความสามารถในการปฏิบัติงานของสมาชิกทีมการพยาบาล เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ได้มากที่สุด ร้อยละ 13.14 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 12 ตัวแปร 2) องค์ประกอบที่ 2 การมุ่งเน้นคุณภาพการพยาบาลองค์รวม เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ร้อยละ 9.82 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 9 ตัวแปร 3) องค์ประกอบที่ 3 การรักษาความเป็นทีมการพยาบาล เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ร้อยละ 8.93 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 7 ตัวแปร 4) องค์ประกอบที่ 4 การให้เกียรติและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล ที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ร้อยละ 8.25 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 7 ตัวแปร 5) องค์ประกอบที่ 5 ภาวะผู้นำของหัวหน้าทีมการพยาบาล เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ร้อยละ 8.06 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 7 ตัวแปร 6) องค์ประกอบที่ 6 การดำเนินการเพื่อเป้าหมายทีมการพยาบาล เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผลที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ร้อยละ 7.85 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 6 ตัวแปร 7) องค์ประกอบที่ 7 สมาชิกทีมการพัฒนาความก้าวหน้าทางวิชาชีพอย่าง

ต่อเนื่อง เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพที่สามารถอธิบายความแปรปรวน ร้อยละ 7.53 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 6 ตัวแปร 8) องค์ประกอบที่ 8 การมีทรัพยากร เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน เป็นองค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิภาพที่สามารถ อธิบายความแปรปรวนร้อยละ 4.19 มีตัวแปรที่บรรยายองค์ประกอบ 3 ตัวแปร

เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์ (2541) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพของ ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัด โรงเรียนนายร้อยตำรวจ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ ความสำเร็จของการปฏิบัติงาน การ แต่งตั้งที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ความ เจริญก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 2. กลุ่มตัวอย่างเป็นชาย ร้อยละ 52.5 และหญิง ร้อยละ 47.5 ส่วน ใหญ่มีอายุ ไม่เกิน 35 ปี มีอายุเฉลี่ย 29 ปี มีอายุราชการ 5 ปี ส่วนใหญ่มียศสิบตำรวจตรี- สิบตำรวจ เอก สังกัดกองบังคับการอำนวยการ จบการศึกษาปริญญาตรีประมาณครึ่งหนึ่ง และเป็นสัดส่วน ใหญ่ รายได้รวมของครอบครัวเฉลี่ย 10,568.53 บาท มีบุคคลใน ความรับผิดชอบอุปการะประมาณ ครึ่งหนึ่ง เฉลี่ย 3 คน ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในแฟลต หรือบ้านพักของโรงเรียนนายร้อยตำรวจ 3. กลุ่มตัวอย่างที่มีประสบการณ์ทำงานกับความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพ มีความสัมพันธ์ ทุกระดับ โดยมีความรู้สึกพอใจต่อความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอยู่อันดับ สูงสุด และมีความรู้สึกพอใจต่อลักษณะของงานที่ปฏิบัติอยู่ในอันดับต่ำ ผู้วิจัยเสนอแนะให้หน่วยงานมีการ พัฒนาหรือ

2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้

การเรียนรู้หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมที่ค่อนข้าง ถาวร และพฤติกรรมใหม่นี้ เป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกอบรมมิใช่เป็นผลมาจากการ ตอบสนองตามธรรมชาติ หรือสัญชาตญาณ หรือวุฒิภาวะ นอกจากนี้ยังมีผู้ให้คำนิยามและ ความหมายไว้ต่าง ๆ กันดังนี้

ดารณี พานทอง (2532) กล่าวว่า การเรียนรู้ หมายถึง กระบวนการที่ร่างกายสรรค์สร้าง กิจกรรมขึ้นมา หรือเปลี่ยนแปลงกิจกรรม ที่ร่างกายมีอยู่แล้วไปเป็นรูปลักษณะอื่นเป็นการ เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของร่างกาย จากการที่ร่างกายได้รับการสัมผัส สัมพันธ์และมีส่วนเกี่ยวข้องกับ สิ่งแวดล้อม จะด้วยวิธีการที่จงใจให้เกิดขึ้น หรือเป็นไปตามสภาวะการณประสบการณ์ก็ตาม

เชิขรศรึ วรวิขศรึ (2534) กล่าวถึนในงงของการเรยนรู้ของบุคคล บุคคลจะไดรับรู้หรือเรยนรู้ ได้ดี ถ้าหากก่ามมีความพร้อมต้องการที่จะเรยนรู้ การเรยนรู้ต้องทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร จนเกดเป็นนิสัย

ไพบูลย์ เทวรัศย์ (2540) กล่าวว่า การเรยนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเนื่องมาจากประสบการณหรือ การฝึกหัด และพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนั้นมีลักษณะก่อนข้างม่นคงถาวร

จิราภา เต็งไตรรัตน์ และคนอื่น ๆ (2550) กล่าวว่า การเรยนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ก่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณหรือการฝึกฝนจะด้วยวิธีการที่จงใจ จะให้เกดขึ้นเช่นนั้น หรือเป็นไปโดยไม่จงใจก็ตามพฤติกรรมที่เปลี่ยนไปนี้ควรเป็นไปในลักษณะที่ก่อนข้างถาวรและเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่เหมาะสมหรือไม่เหมาะสมก็ได้

เมคนิก (Mednick, 1964) ได้ให้ความหมายของการเรยนรู้ไว้ดังนี้

1. การเรยนรู้มีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลง
2. การเรยนรู้เป็นผลของการฝึกปฏิบัติหรือฝึกฝนและทำให้พฤติกรรมก่อนข้างถาวร ถ้าการเปลี่ยนแปลงนั้นเกดขึ้นชั่วครั้งชั่วคราวไม่อาจเรียกได้ว่าการเรยนรู้ การเรยนรู้ต้องทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงอย่างถาวร จนเกดเป็นนิสัย

องค์ประกอบสำคัญของการเรยนรู้

ดอลลาร์ด และมิลเลอร์ (Dollard and Miller, 1976 อ้างใน บุญเชิด ชื่นฤติ, 2548, หน้า 35) กล่าวว่า การเรยนรู้ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. แรงขับ (Drive) เกดเมื่ออินทรีย์ (Organism) ขาดความสมดุล เช่น การขาดอาหาร ขาดน้ำ ขาดการพักผ่อน ฯลฯ ภาวะเหล่านี้จะกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงพฤติกรรมเพื่อปรับให้อินทรีย์อยู่ในสภาพสมดุลอย่างเดิม แรงขับมีอยู่ 2 ประเภทคือ

แรงขับพื้นฐาน (Primary Drive) เกดเนื่องจากความต้องการที่จำเป็นสำหรับการดำรงชีวิต เป็นความต้องการทางร่างกายต่างๆ ที่เกดขึ้น พร้อมๆ กับการมีชีวิตของคน

แรงขับที่เกดจากการเรยนรู้ (Secondary Drive) เกดขึ้นภายหลังเป็นความต้องการทางสังคม เช่น ความรัก ฐานะทางสังคม ความม่นคงปลอดภัย

2. สิ่งเร้า (Stimulus) เป็นสิ่งที่จะกระตุ้นให้อินทรีย์แสดงกิจกรรมโต้ตอบออกมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมตอบสนองของร่างกาย

3. การตอบสนอง (Response) เป็นพฤติกรรมหรือกิจกรรมที่อินทรีย์แสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้าไปเร้า

4. การเสริมแรง (Reinforcement) เป็นการทำให้สิ่งเร้า และการตอบสนองมีความสัมพันธ์กันมากยิ่งขึ้น เช่น เมื่อนักเรียนทำเลขถูกก็เสริมแรงโดยการให้รางวัล การเสริมแรงนี้จะทำให้นักเรียนอยากเรียนคราวต่อไป

ซูซีพ อ่อน โคนสูง (2522) กล่าวว่า การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบพื้นฐานอย่างน้อยที่สุด 4 ประการด้วยกัน ดังนี้

1. แรงจูงใจ (Motivate) ในขณะที่มีชีวิตอยู่ ร่างกายย่อมมีความต้องการต่างๆ เมื่อใดที่ร่างกายเกิดความต้องการหรือเกิดความไม่สมดุลขึ้น จะมีแรงขับ (Drive) หรือ แรงจูงใจ (Motivate) เกิดขึ้นภายในอินทรีย์ผลักดันให้สิ่งที่หายไปนั้นมาทำให้ร่างกายอยู่ในภาวะพอดี แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการเรียนรู้ เพราะเป็นตัวจักรสำคัญหรือเป็นต้นตอที่แท้จริงของพฤติกรรม

2. สิ่งจูงใจ (Incentive) สิ่งจูงใจเป็นสิ่งที่ลดความเครียด และนำไปสู่ความพอใจ นักจิตวิทยาเชื่อว่า สิ่งจูงใจจะเป็นศูนย์กลางหรือหัวใจของการเรียนรู้ ถือว่าแรงจูงใจซึ่งถือว่าเป็นภาวะภายในของอินทรีย์และกิจกรรมต่างๆ ล้วนเกิดขึ้นจากสิ่งจูงใจทั้งสิ้น

3. อุปสรรค (Barrier or Block) นับเป็นพื้นฐานสำคัญอีกประการหนึ่งของการเรียนรู้ เพราะเป็นอุปสรรคหรือสิ่งกีดขวางย่อมทำให้เกิดปัญหา การที่ผู้เรียนเกิดปัญหาจะทำให้ผู้เรียนพยายามทำซ้ำๆ หรือเกิดการเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อจะฟันฝ่าอุปสรรคนั้น ไปสู่เป้าหมายได้

4. กิจกรรม (Activity) กิจกรรมหรือการตอบสนองของอินทรีย์ เป็นส่วนที่จะทำให้เราทราบว่าใครเกิดการเรียนรู้หรือไม่เพียงใด ช้าหรือเร็วอย่างไร และอาจเป็นสิ่งที่ใช้อ้างอิง ไปถึงความรู้สึกนึกคิดทางจิตใจที่ซ่อนเร้นอยู่ จะสังเกตเห็นว่าคนเรามักจะประกอบกิจกรรมที่นำความสำเร็จ หรือความพอใจมาให้ซ้ำๆ อยู่เสมอ แม้ว่าการไม่เจอปัญหาใหม่ ๆ ส่วนกิจกรรมหรือพฤติกรรมที่ไม่เคยนำความสำเร็จมาให้ นั่นมักจะหลีกเลี่ยง

องค์ประกอบของการเรียนรู้

ลักษณะ สตรีวัฒน์ (2530) ได้กล่าวว่า การเรียนรู้ประกอบด้วยองค์ประกอบใหญ่ ๆ

3 องค์ประกอบ คือ

1. การเรียนรู้จะเกิดขึ้นได้นั้นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม พฤติกรรมนั้นอาจเป็นการแสดงออกของมนุษย์ทางการเขียน การพูด การแสดงท่าทางได้ แต่ถ้ามนุษย์เราไม่แสดงออกไม่ได้หมายความว่าไม่เกิดการเรียนรู้ ที่เป็นเช่นนี้เพราะว่าบางครั้งพฤติกรรมที่เกิดการเปลี่ยนแปลงนั้น เกิดขึ้นภายใน เช่น การแสดงออกให้เห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกเนื่องจากยังไม่ได้สิ่งเร้าที่เหมาะสม เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงนั้นเกิดเนื่องจากได้รับประสบการณ์ฝึกฝน

3. พฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลงไปนั้น จะเปลี่ยนแปลงไปในลักษณะที่ค่อนข้างถาวรจะคงอยู่กับบุคคลนี้เป็นระยะเวลาที่ยาวนาน ภายหลังจากที่บุคคลนั้นได้เกิดการเรียนรู้แล้ว

การเรียนรู้ ตามความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการในการพัฒนาตั้งแต่ คน ทีม องค์กร ให้เกิดการเรียนรู้แล้วปฏิบัติงาน โดยมีเป้าหมายร่วมกัน การเรียนรู้ปฏิบัติโดยมีเป้าหมายร่วมกัน การเรียนรู้จึงประกอบด้วย 3 มิติ คือ การเรียนรู้บุคคล การเรียนรู้ทีม และองค์กร แห่งการเรียนรู้ภายใต้ทฤษฎีการเรียนรู้ของผู้ใหญ่เป็นพื้นฐานของบุคคลดังนี้

การเรียนรู้ของบุคคล ในการเรียนรู้ของบุคคลเป็นการเน้นที่ “KUSA” คือ

ความรู้ (Knowledge : K) หมายความว่า ให้ความรู้ในหลักการ แนวคิดหรือโมทัศน์ (Concept) ในสิ่งที่บุคคลได้เรียนรู้

ความเข้าใจ (Understand : U) เป็นลักษณะที่เป็นผลต่อเนื่องจากความรู้ คือ เมื่อมีความรู้ในหลักการหรือแนวคิดแล้ว จนสามารถตีความ แปลความหมาย ขยายความในหลักการ หรือแนวคิดนั้นได้ก็ถือว่ามีความเข้าใจเกิดขึ้น

ทักษะ (Skill : S) สำหรับทักษะในการทำงานของบุคคลในองค์กรนั้น มีอยู่ 3 ระดับ คือ ขั้นแรก เป็นทักษะเบื้องต้น หมายถึง เป็นการทำได้โดยดูจากตัวอย่าง คำชี้แนะหรือการกำกับอย่างใกล้ชิดจากผู้บังคับบัญชา ขั้นที่ 2 เป็นทักษะขั้นกลาง หมายถึง การทำได้โดยการชี้แนะอยู่ห่าง ๆ จากผู้บังคับบัญชา และขั้นสุดท้าย เป็นทักษะที่ทำได้โดยอัตโนมัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องวิธีการหรือสถานการณ์แบบใด บุคคลผู้นั้นก็สามารถทำได้เองโดยอัตโนมัติ ผู้บังคับบัญชาเพียงแต่ให้กรอบและเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ต้องการก็พอ

ทัศนคติ (Attitude : A) เป็นการเรียนรู้เพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือแบบแผนในการทำงาน โดยการปรับทัศนคติของบุคคลให้เป็นคนที่มีเหตุผล เข้าถึงความคิดและความรู้สึกของผู้อื่น ขณะเดียวกันก็เปิดใจพร้อมที่จะรับฟังความเห็นผู้อื่น

จากความหมายที่กล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่า การเรียนรู้ คือ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับประสบการณ์หรือการฝึกหัด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

นิษฐา พุฒิมานรดีกุล (2548) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาพบว่า ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับรูปแบบการฝึกอบรมบนเว็บ เพื่อพัฒนาทักษะการ

เรียนรู้เป็นทีมสำหรับเทคโนโลยีการศึกษาพบว่า ผู้เชี่ยวชาญโดยส่วนใหญ่มีความเห็นว่ องค์ประกอบของการฝึกอบรม และขั้นตอนการฝึกอบรมมีความเหมาะสม โดยการปฐมนิเทศและ ปัจฉิมนิเทศการฝึกอบรมควรจัดภายในห้องฝึกอบรม และควรให้ผู้เข้าฝึกอบรมได้พบกันแบบ เเผชิญหน้าอย่างน้อย 3 ครั้งในช่วงเวลาการฝึกอบรม 2) ผลการทดลองใช้รูปแบบการฝึกอบรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีคะแนนทักษะการเรียนรู้เป็นทีม และประสิทธิภาพในการทำงานเป็นทีมสูง กว่าก่อนการฝึกอบรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มตัวอย่างร่วมมือกันทำงาน เป็นทีมในระดับมาก 3) รูปแบบการฝึกอบรมเว็บ เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นทีมสำหรับ เทคโนโลยีการศึกษา ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ 3.1) องค์ประกอบการฝึกอบรม 10 องค์ประกอบ ได้แก่ เป้าหมายของการฝึกอบรม ชนิดของการเรียนรู้ในการฝึกอบรมหลักสูตรฝึกอบรม บทบาทผู้ เข้ารับการฝึกอบรม บทบาทของผู้ดำเนินการฝึกอบรม บทบาทผู้เชี่ยวชาญและผู้สนับสนุนการ ฝึกอบรม วิธีการปฏิสัมพันธ์ผ่านเว็บ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ปัจจัยสนับสนุน การฝึกอบรมผ่านเว็บ การประเมินผลการฝึกอบรม 3.2) ขั้นตอนการฝึกอบรม ประกอบด้วย ขั้นตอนก่อนการฝึกอบรม ได้แก่ ลงทะเบียนบนเว็บฝึกอบรม และปฐมนิเทศ 3.3) กิจกรรมการ ฝึกอบรมบนเว็บ ได้แก่ ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ กระดานข่าว ห้อง

อัญชลี ซาคิตติสาร (2542) การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของ คนไทย พบว่า บุคคลลงมือปฏิบัติด้วยตนเองจะทำให้เกิดคุณลักษณะ ของการเป็นคนช่างสังเกต ช่างคิด และการเป็นนักปฏิบัติ ผู้สอนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญในการ จัดสภาพแวดล้อมและ เงื่อนไขให้กับผู้เรียน ลักษณะของคนที่มีความใฝ่เรียน ใฝ่รู้ มีความเพียรพยายาม เอาจริงเอาจังและ มีความอดทนจะมีผลต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง

2.7 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรฐาน รวดเร็วทันเวลา ประหยัด คุ่มค่าตอบแทน และเกิดประ โยชน์สูงสุด

ประสิทธิผลองค์กร (Organizational Effectiveness) มีความสำคัญยิ่งในศาสตร์ทางการ บริหารและองค์การ เป็นการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่ เพียงใด องค์กรจะอยู่รอดและมีความมั่นคงเพียงใดจะขึ้นอยู่กับและสิทธิผลองค์กร ถ้าองค์กร สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป แต่ถ้าไม่สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ องค์กรนั้นก็ล้มละลายไป (Barnard, 1968 อ้างใน ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540, หน้า 16) ดังนั้นจึง

ได้มีการสร้างแนวคิดทฤษฎีทางการบริหารองค์การเพื่อเพิ่มประสิทธิผลขององค์การให้สูงขึ้น ซึ่ง (Zamato, 1982) ได้สรุปแนวคิดและความหมายของประสิทธิผลในองค์การตามที่นักทฤษฎีให้ไว้ ดังนี้

1. แนวคิดที่ยึดเป้าหมาย (Goal-Based Approach) นักทฤษฎีที่ยึดแนวทางนี้ได้แก่ Barnard (อ้างใน ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540, หน้า 16) นิยามว่า การกระทำมีประสิทธิผลถ้าบรรลุถึงวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้โดยเฉพาะเจาะจง
 ไรล์ (Price, 1969) นิยามประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึง ระดับประสิทธิผลขององค์การว่าหมายถึง ระดับของการบรรลุเป้าหมายซึ่งมีหลาย ๆ เป้าหมาย
2. แนวความคิดเชิงระบบ (System-Based Approach) นักทฤษฎีที่ยึดแนวทางนี้ได้แก่ Georgo Poulos and Tannenbaum ซึ่งขยายความว่า องค์การเป็นระบบสังคมที่จะสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ ตามแนวทางนี้ Yuchtman and Seashore ได้นิยามประสิทธิผลขององค์การว่า หมายถึง ตำแหน่งในการต่อรองซึ่งสะท้อนความสามารถขององค์การในการต่อรองเพื่อให้ได้ทรัพยากร
3. แนวคิดยึดตามกลุ่มที่เกี่ยวข้อง (Multiple Constituencies Approach) นักทฤษฎีที่ยึดแนวทางนี้ได้แก่ Penning and Googman, Pfeffer and Salanick and Camaron ตามแนวทางนี้เน้นด้านความสามารถขององค์การในการตอบสนองความพอใจของกลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น ประสิทธิภาพขององค์การจึงมีสาระสำคัญที่องค์การจะต้องบรรลุเป้าหมายมีการจัดสรรหาทรัพยากร ต้องการกระบวนการภายในที่มีประสิทธิภาพ และการทำให้กลุ่มผู้ที่เกี่ยวข้องเชิงกลยุทธ์มีความพอใจ
4. แนวความคิดรูปแบบบูรณาการ (Integrated Approach) แนวความคิดนี้ถือว่าองค์การเป็นระบบสังคม (Social System) เป็นระบบเปิด ประสิทธิภาพขององค์การเกี่ยวข้องกับมิติต่าง ๆ ของระบบเปิดมิติเวลา และผู้ที่เกี่ยวข้อง ประสิทธิภาพขององค์การเป็นเรื่องสมรรถนะขององค์การในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้องค์การในฐานะระบบสังคมนั้น ๆ จะอยู่รอด ซึ่งตามรูปแบบทฤษฎีระบบสังคมของ Persons ระบบสังคมนั้น ๆ จะอยู่รอดได้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับสมรรถนะในการปฏิบัติหน้าที่สำคัญ 4 ประการ ซึ่งเป็นหน้าที่พื้นฐานของทุกองค์การ ความสำเร็จจากการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวจะส่งผลให้องค์การนั้น ๆ ได้รับทรัพยากรและใช้ทรัพยากรเหล่านั้นโดยกระบวนการต่าง ๆ ให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายขององค์การ และนำไปสู่ความอยู่รอดขององค์การ หน้าที่ดังกล่าว คือ
 - 4.1 การปรับตัว (Adaptation) องค์การในฐานะระบบสังคมจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม

4.2 การบรรลุเป้าหมาย (Goal Attainment) องค์กรมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดขึ้นชัดเจน องค์กรจะอยู่รอดได้ต่อเมื่อได้ปฏิบัติหน้าที่บรรลุตามเป้าหมายในการจัดตั้งองค์กรนั้นๆ

4.3 การบูรณาการ (Integratetion) ระบบย่อยต่างๆ ภายในองค์กรในฐานะระบบสังคมและกระบวนการต่างๆ จำเป็นต้องมีความสัมพันธ์ประสานงานไปในทิศทางเดียวกัน หรือทิศทางที่จะทำให้้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายและการอยู่รอด

4.4 การรักษาแบบแผนวัฒนธรรมขององค์กรนั้นๆ (Latency) หน้าที่สำคัญขององค์กรในฐานะระบบสังคมคือความพยายามในการรักษาคุณค่าของระบบ ได้แก่ วัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตของสมาชิกองค์กรนั้นๆ ให้มีลักษณะที่เกื้อหนุนต่อความสำเร็จตามเป้าหมายและความอยู่รอดขององค์กร

จะเห็นได้ว่าแนวคิดที่ใช้เป็นสิ่งที่ทำให้ความหมายของประสิทธิผลขององค์กรมีหลายลักษณะขึ้นอยู่กับกรอบทฤษฎีที่ใช้อ้างอิง วัตถุประสงค์และแนวทางในการศึกษา ยกตัวอย่างความหมายของประสิทธิผลขององค์กรซึ่งมีผู้ให้ไว้ต่าง ๆ ดังนี้

รุ่ง แก้วแดง และ ชัยณรงค์ สุวรรณสาร (2536) ได้นิยามประสิทธิผลขององค์กรว่า หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุถึงวัตถุประสงค์ขององค์กร และประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

อซีนิ (Etzioni, 1964) ได้กล่าวว่า ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ระดับที่องค์กรบรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สเชล (Schein, 1970) ประสิทธิผลขององค์กรหมายถึง สมรรถนะ (Capacity) ขององค์กรที่จะอยู่รอด ปรับตัว รักษาสภาพและเติบโต

กิบสัน และ โดแนลลี่ (Gibson, Ivancevich & Donnelly, 1979) ประสิทธิผลขององค์กร หมายถึง ความสามารถขององค์กรในการบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร ในแต่ละระยะเวลา คือ
ระยะสั้น ประเมินการผลิต ประสิทธิภาพ และความพอใจของคนในองค์กร
ระยะกลาง ประเมินการปรับตัวและการพัฒนาเพิ่มเติมขึ้น
ระยะยาว ประเมินการอยู่รอดขององค์กร

2.7.1 คุณภาพของงาน

คุณภาพ หมายถึง คุณสมบัติทุกประการของผลิตภัณฑ์ บริการ ตอบสนอง ความต้องการ และความสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้

2.7.2 มาตรฐานความถูกต้อง

มาตรฐาน หมายถึง การกำหนดเกี่ยวกับ คุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ หรือเป้าหมาย ในการดำเนินการเพื่อใช้เป็นหลักในการวัดผล การประเมินผล และการประกันคุณภาพผลงาน

2.7.3 ความรวดเร็วทันเวลา

รวดเร็วทันเวลา หมายถึง การปฏิบัติงาน ได้เสร็จทันเวลาที่กำหนด หรือการทำงานที่ได้รับ มอบหมายเสร็จก่อนระยะเวลาที่กำหนด

2.7.4 การประหยัด

การประหยัด หมายถึง ความสามารถในการลดต้นทุนหรือใช้ทรัพยากรต่ำกว่าที่กำหนดไว้ โดยยังได้ผลตามที่ต้องการ การทำที่ช่วยในการลดต้นทุนขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นทรัพยากร หรือ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ที่ใช้ในการทำงาน หรือการช่วยลดพลังงานภายในองค์กร

2.7.5 การคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด

คุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด หมายถึง ผลลัพธ์ที่ได้อย่างน้อยต้องเท่ากับ การลงทุน หรือการเพิ่มมูลค่า การทำงานคุ้มกับค่าตอบแทนที่ควรได้รับและในขณะเดียวกันยังมี ประโยชน์สูงสุดให้กับองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน พบว่า องค์กรประกอบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพในการทำงาน คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ โอกาส ความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ลักษณะ งาน ค่าตอบแทนและรายได้ต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน

สมบุญ สอนประภา (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา พบว่า อายุ ระดับ การศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการ แต่ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงาน คือ การประสานงานภายใน ความมีมนุษยสัมพันธ์ ของคณะกรรมการสภาตำบล

สกาวรัตน์ เสนโศพิศ (2541) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานที่ทำหน้าที่ให้บริการในบริษัท กรุงเทพมหานคร จำกัด จากการทดสอบสมมุติฐานที่ว่า "สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของความสามารถในการผลิต เฉพาะอายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของความสามารถในการผลิต "สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของการปรับตัว การศึกษา และอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของการปรับตัวอย่าง "สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม" อายุการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามเท่านั้นที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม "ความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของความสามารถในการผลิต ความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของความสามารถในการผลิต "ความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในการปรับตัว " ความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับได้มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในการปรับตัว "ความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม " ความเหมาะสมของกฎระเบียบข้อบังคับมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในภาพรวม " การประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของความสามารถในการผลิต "การประสานงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลขององค์การในแง่ของความสามารถในการผลิต "

วัตรภู อางหาญ (2542) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความยุติธรรมและโอกาสก้าวหน้าในราชการและปัจจัยด้านการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพียงพอของสวัสดิการมีความคิดเห็นในระดับต่ำ 2) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังของข้าราชการกองวิชาการกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในราชการและด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน

จันทนา มาลัย (2544) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการให้บริการสุขภาพระดับต้นของสถาน ผดุงครรภ์ในจังหวัด เพื่อศึกษาปัญหาสุขภาพของผู้ใช้บริการจากสถานผดุงครรภ์ กิจกรรมบริการที่ สถานผดุงครรภ์ให้แก่ผู้ใช้ บริการ และประสิทธิผลของการให้บริการโดยประเมินจากความพึง พอใจของผู้ใช้ บริการ ผลการใช้บริการ และความตั้งใจกลับมาใช้บริการ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา สุขภาพของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นปัญหาสุขภาพในระบบทางเดินหายใจ พบร้อยละ 39 กิจกรรมบริการที่สถานผดุงครรภ์ให้บริการ ได้แก่ การซักประวัติพบมีการ ซักประวัติการเจ็บป่วย ในปัจจุบันร้อยละ 98 ซักประวัติการเจ็บป่วยในอดีตพบร้อยละ 42 การตรวจร่างกายตามระบบ ได้แก่ วัดอุณหภูมิร่างกายพบร้อยละ 45 วัดความดัน โลหิตพบร้อยละ 39 ตรวจลักษณะทั่ว ๆ ไป พบร้อยละ 54 การวินิจฉัยปัญหาสุขภาพจะเน้น วินิจฉัยตามปัญหาพบร้อยละ 85 มีการให้การ รักษาพยาบาลเบื้องต้น รวมทั้งการให้คำ แนะนำเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพตนเอง การเข้าพบร้อย ละ 96 และมีการส่งต่อกรณีปัญหา สุขภาพนั้นเกินขีดความสามารถในการให้บริการของสถานผดุง ครรภ์ พบว่าผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจจำนวนมากกว่าร้อยละ 90

พลสยาม สุนทรสนิท (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.8. บทสรุป

สำหรับบทสรุปในบทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์สามารถอธิบายได้ในบทสรุปดังนี้

2.8.1 ประวัติและความเป็นมาและความสำคัญของกรณีศึกษาที่ใช้ในการวิจัย

กิจการธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย เริ่มต้นขึ้นใน พ.ศ. 2431 โดยมีสาขาธนาคาร พาณิชย์จากต่างประเทศ เข้ามาเปิดดำเนินการ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่การค้าระหว่าง ประเทศ การซื้อขาย เรียกเก็บเงินตามตั๋วแลกเงิน และเอกสารการแลกเปลี่ยนเงินตรา ซึ่งเป็นกิจการ ของชาวต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่เป็นสำคัญ การประกอบธุรกิจ ธนาคารพาณิชย์ในขณะนั้น

หลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ธนาคารพาณิชย์ของไทยหลายแห่งต้องประสบ ภาวะปริมาณเงินทุนต่ำกว่าเกณฑ์ที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด จึงแก้ปัญหาด้วยการเพิ่มทุน และขายหุ้นข้างมากให้กับนักลงทุนต่างชาติ ปัจจุบันจึงมีธนาคารพาณิชย์ที่เอกชนและรัฐบาลไทยถือ

หุ่นข้างมากอยู่เพียง 8 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกรไทย ธนาคารกรุงไทย ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารทหารไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารเอเชีย จนถึงปัจจุบันมีธนาคารทั้งหมด 14 แห่ง คือ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกรุงไทย ธนาคารกรุงศรีอยุธยา ธนาคารทหารไทย ธนาคารทีสโก้ ธนาคารไทยพาณิชย์ ธนาคารนครหลวงไทย ธนาคารยูโอบี ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์ด (ไทย) และธนาคารสินเอเชีย และมีธนาคารตั้งใหม่หลายแห่ง ได้แก่ ธนาคารไทยธนาคาร ธนาคารชนชาติ และธนาคารเกียรตินาคิน

2.8.2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการให้บริการ ที่ศึกษามีดังนี้

แนวความคิดเกี่ยวกับขวัญในการทำงาน

ขวัญ เกิดจาก สภาพจิต หรือความรู้สึกรักของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลโดยสะท้อนให้เห็น พฤติกรรมที่แสดงออกถึงลักษณะการทำงานที่มีความกระตือรือร้น มีความตั้งใจมีความพึงพอใจ ความสุขสนุกกับการทำงาน มีกำลังใจที่จะปฏิบัติงานตามความต้องการและบรรลุวัตถุประสงค์องค์การร่วมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นิภา ทองไทย (2517) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญในสำนักงานนายกรัฐมนตรี

แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงาน (เช่น รางวัล) ว่าตรงกับที่ตนต้องการมากน้อยเพียงไร กล่าวคือ ยิ่งผู้นั้นเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจสูงตามไปด้วย แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าเห็นว่าสิ่งที่ตนได้รับมีค่าน้อย ก็จะมี ความพึงพอใจลดน้อยด้วยเช่นกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์ (2544) ศึกษาเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรมก่อสร้างไทย

แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

ทัศนคติเป็นผลของความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้และความเชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคลกับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมใดตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของทัศนคตินั้น โดยเป็นความรู้สึกในด้านบวกหรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้รู้สึกสามารถบอกได้ว่าเห็นด้วยหรือไม่กับทัศนคตินั้น สิ่งเร้าเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดทัศนคติ แล้วจึงนำไปสู่การตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างก็ได้ ที่เป็นอารมณ์และความรู้สึก (Affective) ความคิด (Cognitive) หรือพฤติกรรม

(Behavioral) ผู้บริหารที่มีประสิทธิผลส่วนมากมีความสามารถในการสร้างและพัฒนาทัศนคติที่พึงประสงค์ของผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีต่อองค์กรและต่องาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ชูติมณฑน์ พานทอง (2541) ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรการการลดค่าใช้จ่ายภายใต้สภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน : บริษัทสยามคอนสตรัคชั่น จำกัด

แนวความคิดเกี่ยวกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยจูงใจให้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร และมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ถ้าองค์กรสามารถสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จันทรเพ็ญ เจริญศิลป์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของวิชาชีพนโยบายการ พัฒนาบุคลากร กับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากร ตามทฤษฎีการปรับตัวของรอย

แนวความคิดเกี่ยวกับการเรียนรู้

การเรียนรู้หมายถึง กระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมจากเดิมไปสู่พฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวร และพฤติกรรมใหม่นี้ เป็นผลมาจากประสบการณ์ หรือการฝึกอบรมมิใช่เป็นผลมาจากการตอบสนองตามธรรมชาติ หรือสัญชาตญาณ หรือวุฒิภาวะ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นิษฐา พุฒิมานรดีกุล (2548) ศึกษาเรื่อง การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้เป็นทีม สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษาพบว่า

2.8.3. ปัจจัยประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงาน

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำงานให้บรรลุถึงเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีมาตรฐาน รวดเร็วทันเวลา ประหยัด คุ่มค่าตอบแทน และเกิดประโยชน์สูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สมบูรณ์ สอนประภา (2537) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลในการทำงานของคณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระเบียบวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย
- 3.2 กลุ่มประชากรและการกลุ่มตัวอย่าง
- 3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 สมมุติฐานการวิจัย
- 3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 บทสรุป

3.1 ประเภทและรูปแบบวิธีการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยโดยใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามรายละเอียดดังนี้

3.1.1 แบบสอบถาม (Questionnaire) มีทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

3.1.1.1 ใบขอขออนุญาตเก็บข้อมูล

ชื่องานวิจัย	การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
ชื่อผู้วิจัย	นางสาว สกาญจิต อุดมกิจวัฒนา นักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
 2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ การให้บริการพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร
- ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้
1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิผลต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
 2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและหาวิธีการส่งเสริมเพื่อให้การบริการของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
 3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานในองค์กร และผู้ที่ศึกษาวิจัยในโอกาสต่อไป

3.1.1.2 ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล

● ข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลประกอบด้วยส่งผลขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. ขวัญกำลังใจของพนักงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตราอันตรภาค
(Interval Scale)
2. ความพึงพอใจในการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตราอันตรภาค
(Interval Scale)
3. ทักษะคติในการทำงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตราอันตรภาค
(Interval Scale)
4. ความก้าวหน้าในอาชีพ ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตราอันตรภาค
(Interval Scale)
5. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตราอันตรภาค
(Interval Scale)

สำหรับตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปรนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของพนักงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าซึ่งจะมีคำตอบ 5 ตัวเลือกโดยน้ำหนักแต่ตัวเลือกดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย		ความหมาย
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

3.1.1.3 ข้อมูลประสิทธิผลของการให้บริการ

ข้อมูลประสิทธิผลในการให้บริการ ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีระดับการวัดดังนี้

1. ด้านคุณภาพงาน ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรานันตรภาค (Interval Scale)
2. มาตรฐานความถูกต้อง ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรานันตรภาค (Interval Scale)
3. ความรวดเร็วทันเวลา ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรานันตรภาค (Interval Scale)
4. การประหยัด ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรานันตรภาค (Interval Scale)
5. คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ระดับการวัดตัวแปรแบบ มาตรานันตรภาค (Interval Scale)

โดยคำถามจะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรวัดประเมินค่า ซึ่งจะมีคำตอบ 5 ตัวเลือก โดยกำหนดน้ำหนักคะแนนแต่ละตัวเลือกดังนี้

เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย		ความหมาย
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

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

3.1.2.1 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity Test)

งานวิจัยนี้จะนำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วมอบให้กับผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาและทำการแก้ไขตามข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่องานวิจัย

3.1.2.2 การทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างที่มีสภาพความเป็นกลุ่มตัวอย่างซึ่งได้แก่ พนักงานธนาคารธนชาต เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 20 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยการวิเคราะห์ห้ประมวลหาค่า ครอนบาร์ค ซึ่งค่าแอลฟาที่ได้เท่ากับ 0.96 (Cronbach's Alpha Anaysis Test) หลังจากนั้นแบบสอบถามจะนำไปให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในการศึกษาโดยจะทำการแจกในวันที่ 20 และ 25 ของเดือน ตุลาคม 2551

3.2 กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมภายในธนาคาร ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างจาก ณ สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์ไทยที่มีการให้บริการที่หลากหลาย เนื่องจากเป็นสถานที่ที่มีการดำเนินการครบวงจรของการทำธุรกรรมด้านการเงินซึ่งได้แก่

1. ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน)
2. ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)
3. ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
4. ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มประชากรมีจำนวน 48,680 คน (รายงานประจำปีธนาคาร, 2007 ; ธนาคารธนาคารเกียรตินาคิน, 2008 ; ธนาคารกสิกรไทย, 2008 และธนาคารกรุงเทพ, 2007) ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแห่งละ 100 คนจากจำนวนธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมดที่มีการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน จำนวน 4 แห่ง และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ ในวันที่ 20 และวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2551 จำนวน 400 คน

3.3 กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

ตารางที่ 3.1 : กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

กระบวนการและขั้นตอน	เดือน				
	สิงหาคม	กันยายน	ตุลาคม	พฤศจิกายน	ธันวาคม
1. พบอาจารย์ที่ปรึกษา งานวิจัย	/				
2. บทที่ 1 บทนำ ความเป็นมาและ ความสำคัญของปัญหา	/				
3. บทที่ 2 วรรณกรรมปริทัศน์	/				
4. จัดทำแบบสอบถาม		/			
5. ทำการแจก แบบสอบถาม			/		
6. บทที่ 5 สรุปและข้อเสนอแนะ			/	/	
7. จัดทำรูปเล่มรายงาน				/	/
8. รายงานผลการวิจัย					/

3.4 สมมุติฐานการวิจัย

การวิจัยเรื่องการศึกษาการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีการกำหนดสมมุติฐานดังนี้

3.4.1 ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

3.4.2 ปัจจัยด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คຸ້ม ค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ที่มีความสัมพันธ์กัน
การทดสอบสมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3.5 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยนี้สามารถแบ่งได้ 2 ประเภทได้แก่

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ โดยมีการใช้สถิติการวิจัยดังนี้

2.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

2.2 สมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 5 ตัว คือ ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คຸ້ม ค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

การวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.6 บทสรุป

สำหรับงานวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ที่มีรูปแบบการวิจัยที่ใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด (Closed-end Questionnaire) ที่ประกอบด้วยข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้จะเป็นผู้ให้บริการธุรกรรมภายในธนาคารจำนวน 48,680 คน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน และผู้วิจัยจะกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละ 100 คนจากจำนวนธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งหมดที่มีการให้บริการธุรกรรมทางการเงิน จำนวน 4 แห่ง และจะทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ให้บริการ ในวันที่ 20 และวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2551

กระบวนการและขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งตั้งแต่การทำหน้าความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา วรรณกรรมปริทัศน์ ระเบียบวิธีการวิจัย จัดทำแบบสอบถาม ทำการแจกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปและข้อเสนอแนะ จัดทำรูปเล่มรายงานและรายงานผลการวิจัย

การกำหนดสมมุติฐาน โดยสมมุติฐานข้อที่ 1 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม และสมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 5 ตัว โดยการทดสอบสมมุติฐานทั้งสองข้อจะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สำหรับงานวิจัยมี 2 ประเภทได้แก่ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และ การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ซึ่งได้แก่การวิเคราะห์สมมุติฐานทั้งสองข้อ สมมุติฐานข้อที่ 1 หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และสมมุติฐานข้อที่ 2 จะใช้สถิติทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามทั้ง 5 ตัว โดยใช้การวิเคราะห์วัดความสัมพันธ์ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation)

บทที่ 4

บทวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลอื่น ๆ

4.1.1 รายละเอียดเกี่ยวข้องกับข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม

โดยมีสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Mean หมายถึง ค่าเฉลี่ยของข้อมูล

S.D. หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

Sig. หมายถึง ค่านับสำคัญทางสถิติในการวิจัยครั้งนี้ใช้ที่ระดับ 0.05

r หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

* หมายถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** หมายถึง การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยค่าเฉลี่ย \bar{x} และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยได้กำหนดเกณฑ์พิจารณาดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน	ระดับประสิทธิผลในการทำงาน
4.50-5.00	มากที่สุด	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด

ตารางที่ 4.1 : รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต กรุงเทพมหานคร

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	158	39.50
หญิง	242	60.50
รวม	400	100.00
2. สถานภาพ		
โสด	255	63.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน	123	30.80
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	9	2.30
ไม่ให้ข้อมูล	13	3.40
รวม	400	100.00
3. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	48	12.00
25-35 ปี	210	52.50
36-45 ปี	92	23.00
มากกว่า 45 ปี	49	12.20
ไม่ให้ข้อมูล	1	0.30
รวม	400	100.00
4. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	24	6.00
ปริญญาตรี	329	82.2
สูงกว่าปริญญาตรี	46	11.5
ไม่ให้ข้อมูล	1	0.30
รวม	400	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ) : รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือนและประสบการณ์ทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับรายได้ต่อเดือน		
8,000-10,000 บาท	51	10.00
10,001-12,000 บาท	66	13.00
12,001-20,000 บาท	106	42.50
20,001-30,000 บาท	85	16.00
30,001 บาทขึ้นไป	90	18.00
ไม่ให้ข้อมูล	2	0.50
รวม	400	100.0
6. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	58	14.50
1-2 ปี	52	13.00
2-3 ปี	81	20.30
มากกว่า 3 ปี	209	52.20
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 400 คน มีรายละเอียดผลงานวิจัยดังนี้

1. เพศ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย 158 คน คิดเป็นร้อยละ 39.50 และเป็นเพศหญิงจำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 60.50

2. สถานภาพ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีสถานภาพโสดจำนวน 255 คน คิดเป็น ร้อยละ 63.50 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 123 คน

คิดเป็นร้อยละ 30.80 สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.30 และ
ไม่ให้ข้อมูลจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.4

3. พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มี
ระดับอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.00 อายุในช่วง 25-35 ปี จำนวน 210 คน คิด
เป็นร้อยละ 52.20 อายุในช่วง 36-45 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 อายุมากกว่า 45 ปี
จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 และไม่ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

4. ระดับการศึกษา

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับ
การศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่าจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00 ระดับการศึกษาระดับ
ปริญญาตรีจำนวน 329 คน คิดเป็นร้อยละ 82.30 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 46 คน
คิดเป็นร้อยละ 11.50 และไม่ให้ข้อมูลจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.30

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับ
รายได้ 8,000-10,000 บาท จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 10,001-12,000 บาท จำนวน 66 คน
คิดเป็นร้อยละ 13.00 12,001-20,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 20,001-30,000
บาท จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00
และไม่ให้ข้อมูลจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

6. ประสบการณ์การทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มี
ประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.50 1-2 ปี จำนวน 52 คน
คิดเป็นร้อยละ 13.00 2-3 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 และมากกว่า 3 ปีขึ้นไปจำนวน
209 คน คิดเป็นร้อยละ 52.20

ตารางที่ 4.1.1 : รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	28	28.00
หญิง	72	72.00
รวม	100	100.00
2. สถานภาพ		
โสด	52	52.00
สมรส/อยู่ด้วยกัน	40	40.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	8	8.00
รวม	100	100.00
3. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	5	5.00
25-35 ปี	32	32.00
36-45 ปี	38	38.00
มากกว่า 45 ปี	25	25.00
รวม	100	100.00
4. ระดับการศึกษา		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	0	0.00
ปริญญาตรี	75	75.00
สูงกว่าปริญญาตรี	25	25.00
รวม	100	100.00

(ตารางมีต่อ)

ตารางที่ 4.1.1 (ต่อ) : รายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน วิชาการพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ประเภทของข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
5. ระดับรายได้ต่อเดือน		
8,000-10,000 บาท	0	0.00
10,001-12,000 บาท	1	1.00
12,001-20,000 บาท	10	10.00
20,001-30,000 บาท	48	48.00
30,001 บาทขึ้นไป	34	34.00
รวม	100	100.0
6. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	0	0.00
1-2 ปี	5	5.00
2-3 ปี	26	26.00
มากกว่า 3 ปี	69	69.00
รวม	100	100.00

จากตารางที่ 4.1.1 พบว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นพนักงานระดับหัวหน้างานที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน มีรายละเอียดผลงานวิจัยดังนี้

1. เพศ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเพศชาย 28 คน คิดเป็นร้อยละ 28.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00

2. สถานภาพ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีสถานภาพโสดจำนวน 52 คน คิดเป็น ร้อยละ 52.00 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 8.00

3. อายุ

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 อายุในช่วง 25-35 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 32.00 อายุในช่วง 36-45 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 และอายุมากกว่า 45 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

4. ระดับการศึกษา

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

5. ระดับรายได้ต่อเดือน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีระดับรายได้ 10,001-12,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00 12,001-20,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 10.00 20,001-30,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 48.00 และ 30,001 บาทขึ้นไป จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 18.00

6. ประสบการณ์การทำงาน

พนักงานระดับปฏิบัติการที่ทำงานในธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร มีประสบการณ์การทำงาน 1-2 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 5.00 2-3 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และมากกว่า 3 ปีขึ้นไปจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 69.00

4.1.2. วิเคราะห์ระดับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.2 : แสดงระดับปัจจัยด้านขวัญในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต
กรุงเทพมหานคร

ขวัญกำลังใจของพนักงาน	Mean	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านด้วยความเต็มใจ	3.619	0.868	มาก
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะชื่นชมท่านเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี	3.286	0.984	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ท่านมีใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.504	1.014	มาก
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอผลงานในการทำงานได้	3.516	0.990	มาก
5. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.461	0.976	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.477

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านขวัญกำลังใจของพนักงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.477) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่า หัวข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านด้วยความเต็มใจผลในระดับมาก (Mean = 3.619) รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอผลงานในการทำงานได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.516) และผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ท่านมีใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ที่ได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.504)

ตารางที่ 4.3 : แสดงปัจจัยด้านพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผล
ในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความพึงพอใจในงาน	Mean	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอและเหมาะสมดีแล้ว	2.898	0.938	ปานกลาง
2. กระบวนการทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร	3.158	0.830	ปานกลาง
3. งานในหน้าที่ของท่านปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้กระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.340	0.912	ปานกลาง
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เป็นงานที่ท่านชอบ และอยากทำ	3.310	0.909	ปานกลาง
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เหมาะสมกับระดับความรู้ และทักษะของท่าน	3.315	0.932	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.204

จากตารางที่ 4.3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.204) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ งานในหน้าที่ของท่านปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้กระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.340) รองลงมาได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เหมาะสมกับระดับความรู้ และทักษะของท่านได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.315) และงานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เป็นงานที่ท่านชอบ และอยากทำได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.310)

ตารางที่ 4.4 : แสดงปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ทัศนคติในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ท่านเชื่อว่าผลการปฏิบัติงานมีผลต่อผลตอบแทนของท่าน	3.568	0.934	มาก
2. ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงานของท่าน	3.736	0.842	มาก
3. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	3.483	1.011	ปานกลาง
4. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จลุล่วง	3.740	0.857	มาก
5. ท่านคิดว่าบริษัทให้ความสำคัญในการด้านความปลอดภัยอย่างมากในการทำงาน	3.478	0.901	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.601

จากตารางที่ 4.4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านทัศนคติในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.601) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ ท่านคิดว่าท่านมีส่วนช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จลุล่วงผลในระดับมาก (Mean = 3.740) รองลงมาได้แก่ ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงานของท่านได้ผลในระดับมาก (Mean = 3.736) และท่านเชื่อว่าผลการปฏิบัติงานมีผลต่อผลตอบแทนของท่านในระดับมาก (Mean = 3.568)

ตารางที่ 4.5 : แสดงปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความก้าวหน้าในอาชีพ	Mean	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ท่านคิดว่างานในตำแหน่งของท่านจะมีโอกาสก้าวหน้าไปจนถึงในระดับที่ท่านคาดหวังไว้	2.887	1.021	ปานกลาง
2. ท่านมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม	3.040	0.863	ปานกลาง
3. ท่านได้รับโอกาสอย่างเพียงพอในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงขึ้น	3.075	0.931	ปานกลาง
4. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและสามารถสร้าง ความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน	3.073	0.949	ปานกลาง
5. หน่วยงานของท่านส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยตลอด	3.005	0.972	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.016

จากตารางที่ 4.5 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในอาชีพโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.016) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อพบว่า หัวข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ ท่านได้รับโอกาสอย่างเพียงพอในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงขึ้นผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.075) รองลงมาได้แก่ ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและสามารถสร้าง ความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.073) และท่านมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรมได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.040)

ตารางที่ 4.6 : แสดงปัจจัยด้านเพิ่มพูนความสามารถที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

เพิ่มพูนความสามารถในการทำงาน	Mean	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม	3.261	0.929	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการศึกษาต่อ	3.030	0.957	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม	2.970	0.982	ปานกลาง
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเรียนรู้งานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม	3.138	0.972	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าคุณมีการเรียนรู้ในงานอย่างสม่ำเสมอ	3.293	0.920	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.138

จากตารางที่ 4.6 พบว่ากลุ่มตัวอย่างพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในด้านเพิ่มพูนความสามารถในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.138) เมื่อพิจารณาตามหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีผลต่อการปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ ท่านรู้สึกว่าคุณมีการเรียนรู้ในงานอย่างสม่ำเสมอผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.293) รองลงมาได้แก่ ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติมได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.261) และผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเรียนรู้งานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติมได้ผลในระดับปานกลาง (Mean = 3.138)

4.1.3 วิเคราะห์ระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 4.7 : แสดงปัจจัยด้านปัจจัยด้านคุณภาพของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

คุณภาพของงาน	Mean	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.640	0.882	มาก
2. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	3.350	0.989	ปานกลาง
3. พนักงานของท่านสามารถเรียนรู้เข้าใจ และปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว	3.636	0.839	มาก
4. พนักงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่รับผิดชอบ	3.730	0.875	มาก
5. พนักงานของท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอ	3.650	0.783	มาก
Mean (รวม)			3.601

จากตารางที่ 4.7 พบว่าระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านคุณภาพของงานของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.601) เมื่อพิจารณาหัวข้อ พบว่าหัวข้อที่มีระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ พนักงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ในงานที่รับผิดชอบมีผลการประเมินในระดับมาก (Mean = 3.730) รองลงมาได้แก่ พนักงานของท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในการทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างสม่ำเสมอผลการประเมินในระดับมาก (Mean = 3.650) และพนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงาน ตรงตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (Mean = 3.640)

ตารางที่ 4.8 : แสดงปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความรวดเร็วทันเวลาของงาน	Mean	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. มีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอนเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด	2.990	0.785	ปานกลาง
2. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จได้ทันระยะเวลาที่กำหนดไว้	3.260	0.836	ปานกลาง
3. พนักงานของท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายอย่างรวดเร็ว	3.400	0.974	ปานกลาง
4. พนักงานของท่านความสามารถพัฒนาและใช้ระยะเวลาในการทำงานน้อยลง	3.400	0.817	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.263

จากตารางที่ 4.8 พบว่าระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.263) เมื่อพิจารณาหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุดได้แก่ พนักงานของท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายอย่างรวดเร็วมีผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.40) และพนักงานของท่านความสามารถพัฒนาและใช้ระยะเวลาในการทำงานน้อยลงมีผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.40) รองลงมาได้แก่ พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จได้ทันระยะเวลาที่กำหนดไว้ผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.260)

ตารางที่ 4.9 : แสดงปัจจัยด้านปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

มาตรฐานความถูกต้องของงาน	Mean	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้	3.330	0.829	ปานกลาง
2. ขั้นตอนในการทำงานปัจจุบันช่วยให้พนักงานของท่านทำงานถูกต้อง	3.660	0.913	มาก
3. ระบบการทำงานของมีมาตรฐานที่ชัดเจน	3.840	0.788	มาก
Mean (รวม)			3.610

จากตารางที่ 4.9 พบว่าระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (Mean = 3.610) เมื่อพิจารณาหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ ระบบการทำงานของมีมาตรฐานที่ชัดเจนมีผลการประเมินในระดับมาก (Mean = 3.840) รองลงมาได้แก่ ขั้นตอนในการทำงานปัจจุบันช่วยให้พนักงานของท่านทำงานถูกต้องผลการประเมินในระดับมาก (Mean = 3.260) และพนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้ถูกต้องตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.330)

ตารางที่ 4.10 : แสดงปัจจัยด้านความประหยัดของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความประหยัดของงาน	Mean	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล
1. พนักงานของท่านให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงานภายในบริษัท	3.320	1.034	ปานกลาง
2. พนักงานของท่านให้มีแนวความคิดลดต้นทุนในทรัพยากรภายในบริษัท	3.450	1.009	ปานกลาง
3. พนักงานของท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆเช่น วัสดุ เครื่องใช้สำนักงาน อย่างประหยัด	3.430	0.868	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.40

จากตารางที่ 4.10 พบว่าระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.40) เมื่อพิจารณาหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ พนักงานของท่านให้มีแนวความคิดลดต้นทุนในทรัพยากรภายในบริษัทที่มีผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.450) รองลงมาได้แก่ พนักงานของท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น วัสดุ เครื่องใช้สำนักงาน อย่างประหยัดผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.430) และพนักงานของท่านให้ความร่วมมือในการประหยัดพลังงานภายในบริษัทผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.320)

ตารางที่ 4.11 : แสดงปัจจัยด้านความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงาน	Mean	S.D.	ระดับประสิทธิผล
1. พนักงานของท่านสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงานโดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด	2.910	0.965	ปานกลาง
2. พนักงานของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร	3.160	0.388	ปานกลาง
3. พนักงานของท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถ	3.360	0.823	ปานกลาง
Mean (รวม)			3.143

จากตารางที่ 4.11 พบว่าระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานของกลุ่มตัวอย่างโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (Mean = 3.143) เมื่อพิจารณาหัวข้อ พบว่า หัวข้อที่มีระดับการประเมินประสิทธิผลในการปฏิบัติงานสูงสุด ได้แก่ พนักงานของท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถมีผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.360) รองลงมาได้แก่ พนักงานของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์กรผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 3.160) และพนักงานของท่านสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน โดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดผลการประเมินในระดับปานกลาง (Mean = 2.910)

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมุติฐาน

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งแปรผลได้จากตาราง 4.12

ตารางที่ 4.12 : ผลของปัจจัยอิสระด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ตัวพยากรณ์	ค่า R	ค่า R ²	ค่า Adjusted R ²	Std. Error of the Estimate
ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผล การปฏิบัติงาน	0.240	0.057	0.045	0.623

จากตารางที่ 4.12 ผลจากการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ พบว่ามีความเป็นไปได้ของการพยากรณ์เมื่อนำตัวแปร ด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทั้ง 5 ตัวแปรมารวมกันตัวแปรทั้งหมดสามารถมีความแม่นยำในการพยากรณ์ หรือมีอิทธิพล 5.7% ส่วนที่เหลืออีก 94.3% เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ

ตารางที่ 4.13 : ตารางการทดสอบตัวแปรอิสระบางตัวมีความสามารถที่จะมาใช้ในการทดสอบประสิทธิผลการทำงาน

ตัวพยากรณ์		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ปัจจัยที่ส่งผลต่อ ประสิทธิผล การปฏิบัติงาน	Regression	9.322	5	1.864	4.798	0.000*
	Residual	153.101	394	0.389		
	Total	162.423	399			

หมายเหตุ * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 สรุปได้ว่าตัวแปรอิสระบางตัวสามารถนำมาใช้ในการทดสอบประสิทธิผลการทำงานได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.14 : ทดสอบสมมติฐานว่ามีตัวแปรอิสระบางตัวที่สามารถนำมาใช้ในการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เพื่อทดสอบว่าตัวแปรใดเหมาะสมในการทำมาใช้ในการส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานจากตัวแปรทั้ง 5 ตัวแปร

ตัวพยากรณ์	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	ค่า t	ค่า P (sig)
	B	Std. Error	Beta		
ขวัญกำลังใจของพนักงาน	-0.058	0.054	-0.074	-1.072	0.284
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.143	0.063	0.156	2.270	0.024*
ทัศนคติในการทำงาน	-0.035	0.062	0.037	0.573	0.567
ความก้าวหน้าในอาชีพ	0.102	0.051	0.150	1.987	0.048*
การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ	-0.011	0.052	-0.016	-0.216	0.829

หมายเหตุ * หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลจากการวิเคราะห์หาคออยพหุคูณ พบว่าตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานในทางบวก คือ ความพึงพอใจในการทำงาน ทัศนคติในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ ซึ่งหมายความว่า ถ้าองค์กรสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน พนักงานมีทัศนคติในการทำงานที่ดี และองค์กรสร้างความรู้สึกลงถึงความก้าวหน้าในการอยู่ภายในองค์กร จะทำให้เกิดประสิทธิผลของการทำงานในองค์กรที่สูง ส่วนในของขวัญกำลังใจของพนักงานและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถของพนักงาน ถ้าองค์กรสร้างความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น การเปิดโอกาสในการเสนอผลงาน ผู้บังคับบัญชาชื่นชมในผลงาน เป็นต้น และจัดการฝึกอบรมหรือการให้การสนับสนุนในการเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงานน้อยจะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงานต่ำ ในทางตรงข้ามหากองค์กรให้ความสำคัญในปัจจัยด้านของขวัญกำลังใจของพนักงานและสนับสนุนในการเพิ่มความรู้ความสามารถของพนักงาน จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิผลสูง

สรุปจากตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรด้านความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่สามารถนำมาใช้ในการวัดผลความมีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ที่มีความสัมพันธ์กันสามารถอธิบายผลตามตารางที่ 4.15



ตารางที่ 4.15: แสดงความสัมพันธ์ในปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ระดับของปัจจัยด้านปัจจัยด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สัมพันธ์กัน					
คุณภาพของงาน	ความเร็วทันเวลาของงาน	มาตรฐานความถูกต้องของงาน	ความพึงพอใจของงาน	ความคุ้มค่าของเงินและเกิดประโยชน์สูงสุดของงาน	
คุณภาพของงาน	$r = 1.00$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.620 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.452 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.453 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.572 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$
ความเร็วทันเวลาของงาน	$r = 1.00$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.507 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.431 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.600 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	
มาตรฐานความถูกต้องของงาน		$r = 1.00$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.593 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.464 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	
ความพึงพอใจของงาน			$r = 1.00$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	$r = 0.399 (**)$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	
ความคุ้มค่าของเงินและเกิดประโยชน์สูงสุดของงาน				$r = 1.00$ $Sig = 0.00$ $N = 100$	

หมายเหตุ ** หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p < 0.01$)

จากตารางที่ 4.13 พบว่าการให้ระดับความสำคัญของบริษัทที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัย ซึ่งเรียงลำดับจากความสัมพันธ์มากที่สุดไปน้อยที่สุด ดังนี้

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานความถูกต้องของงาน มีค่าเท่ากับ 0.620 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
2. ปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานมีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเท่ากับ 0.600 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
3. ปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานมีความสัมพันธ์กับความประหยัดของงาน มีค่าเท่ากับ 0.598 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
4. ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงานค่าเท่ากับ 0.572 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
5. ปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานความถูกต้องของงานมีค่าเท่ากับ 0.507 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
6. ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับความประหยัดของงานมีค่าเท่ากับ 0.488 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
7. ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานความถูกต้องของงานมีค่าเท่ากับ 0.482 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
8. ปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานมีความสัมพันธ์กับความประหยัดของงานมีค่าเท่ากับ 0.481 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

9. ปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานมีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่าตอบแทน และเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเท่ากับ 0.464 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันปานกลาง และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

10. ปัจจัยด้านความประหยัดของงานมีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเท่ากับ 0.399 ซึ่งค่าเป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันน้อย และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สรุปสมมุติฐานที่ 2 ทุกตัวแปรทั้ง 5 ด้านคือ คุณภาพของงาน ความรวดเร็วทันเวลาของงาน มาตรฐานความถูกต้องของงาน ความประหยัดของงาน และความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงาน มีความสัมพันธ์กันทั้ง 5 ด้านที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานความถูกต้องของงาน มีค่าเท่ากับ 0.620 ความสัมพันธ์กันรองลงมาตามลำดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานมีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเท่ากับ 0.600 และปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานมีความสัมพันธ์กับความประหยัดของงานมีค่าเท่ากับ 0.598

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลของงานวิจัยเรื่องการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ: กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานครจะสรุปผลตามสมมุติฐานที่ได้กำหนดขึ้นมาโดยมีรายละเอียดทั้งหมด 4 ส่วนดังนี้

- 5.1 สรุปและอภิปรายผล
- 5.2 การนำผลงานวิจัยไปใช้
- 5.3 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย
- 5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.1 สรุปและอภิปรายผล

สมมุติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปรด้าน ความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่สามารถนำมาใช้ในการวัดผลความมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานได้ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.01

จากผลการทดสอบสมมุติฐานสรุปได้ว่า สรุปสมมุติฐานทุกตัวแปรทั้ง 5 ด้านคือ คุณภาพของงาน ความรวดเร็วทันเวลาของงาน มาตรฐานความถูกต้องของงาน ความประหยัดของงาน

และความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงาน มีความสัมพันธ์กันทั้ง 5 ด้านที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.01 โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านคุณภาพของงานมีความสัมพันธ์กับมาตรฐานความถูกต้องของงาน มีค่าเท่ากับ 0.620 ความสัมพันธ์กันรองลงมาตามลำดับได้แก่ ปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานมีความสัมพันธ์กับความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดมีค่าเท่ากับ 0.600 และปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานมีความสัมพันธ์กับความประหยัดของงานมีค่าเท่ากับ 0.598

บทสรุป

องค์ประกอบของบทสรุปสามารถอธิบายได้ใน 2 ลักษณะ คือ ผลงานวิจัยกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลของการวิจัยกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผลของการวิจัยกับวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องมีสาระสำคัญตามแนวทางสมมุติฐานดังนี้

1. สมมุติฐานที่ 1 : ปัจจัยด้านขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผลงานวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ได้

ซึ่งจากผลของงานวิจัยในเรื่องความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวภาคย์ ดีวาจา (2529) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรของบริษัทเอกชน ว่าองค์ประกอบของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ คือ ความพึงพอใจในการทำงาน เช่น นโยบายและการบริหาร ผู้บังคับบัญชา การเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ๆ โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในงาน ลักษณะงาน ค่าตอบแทน และรายได้ต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน และพลสยาม สุนทรสนิท (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่าพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากสมมุติฐานในข้อที่ 1 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องดังนี้

ปัจจัยของใจของทฤษฎีเฮอร์ชเบอร์เกอร์ (1995) และคณะ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงานเป็นตัวการที่สร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นมี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จด้วยดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งผลงานสำเร็จเขาจึงเกิดความพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา หรือผู้ขอมาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้จะเป็นการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานนั้นด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่ม สร้างความท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง การให้รับเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคลากรในองค์กร รวมทั้งการมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

นอกจากปัจจัยของใจของทฤษฎีเฮอร์ชเบอร์เกอร์ แล้วยังมีทฤษฎีค่านิยมของลีดอก ที่ใช้ในการทดสอบ โดยใช้แบบสอบถามพนักงานในประเด็นต่างๆ ที่เกี่ยวกับงาน เช่น ความอิสระที่จะเลือกวิธีทำงานเอง โอกาสที่จะได้เรียนรู้ โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง อัตราจ้าง และการมีกลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ตนต้องการ เป็นต้น ว่าสิ่งเหล่านี้ในงานที่ทำจริงอยู่ในระดับใด และวัดว่าแต่ละรายการดังกล่าวพนักงานรู้สึกพึงพอใจและรู้ว่ามีค่าสำคัญต่อตนเองอย่างไร ผลปรากฏว่าถ้าประเด็นเกี่ยวข้องกับงานเรื่องใด ซึ่งพนักงานเชื่อว่ามีค่าสำคัญมากเพียงไร แต่หากผลที่ออกมาไม่เป็นดังที่ต้องการก็ยิ่งทำให้ความพึงพอใจลดน้อยลงเพียงนั้น

สิ่งที่น่าสนใจก็คือ ทฤษฎีค่านิยมของลีดอก มีความเห็นว่าถ้าผู้บริหารต้องการทำให้พนักงาน เกิดความพึงพอใจก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงาน

ให้สอดคล้องกับ แต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน เช่น พนักงานที่ให้ความสำคัญด้าน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารก็จำเป็นต้องใช้วิธีการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นกับตำแหน่งใหม่ให้กับผู้นั้น พร้อมกับให้มีโอกาสได้ประสบการณ์การเรียนรู้โดยตรงกับงานนั้น ก็จะมีส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้นั้นเกิดความพึงพอใจในงานมากขึ้น

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เมื่อบุคคลมีความรู้สึกเชิงบวกต่อปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ เช่น สภาพการทำงานที่ดี การได้รับการยกย่องนับถือจากผู้ร่วมงาน ผลตอบแทนที่เพียงพอ มีความยุติธรรมในการทำงาน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งเมื่อมีความรู้สึกพอใจก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนองออกมาในรูปของผลผลิตขององค์กร หรือผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ซึ่งในที่นี้ความพึงพอใจแยกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ด้านกระบวนการทำงานที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้านงานในหน้าที่เป็นงานที่ทำให้กระตือรือร้นอยากปฏิบัติงาน ด้านงานที่ได้รับเป็นงานที่ชอบและอยากทำ และด้านงานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้และทักษะของพนักงาน ดังนั้นควรสร้างความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อให้ประสิทธิผลของงานเพิ่มขึ้น

นอกจากการเพิ่มความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ การจูงใจเป็นสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจากวลัยลักษณ์ (อ้างใน บุญเชิด ชื่นฤดี, 2548, หน้า 16) การจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคคลแต่ละบุคคลหรือหมู่คณะได้มีโอกาสมีกำลังใจทำงานให้แก่องค์กรหรือหน่วยงานอย่างเต็มใจ และเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจ จึงเป็นเรื่องเกี่ยวกับการทำให้คนขององค์กรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพเท่าที่จะเป็นไปได้

ดังนั้น ผู้บริหารที่ต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานให้กับองค์กรอย่างขยันขันแข็ง ทুমเท ใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงต้องให้ความสนใจกับแรงจูงใจ (Motivation) ต่าง ๆ ที่จะเป็แรงผลักดันพฤติกรรมในการทำงานให้เป็นทิศทางที่ต้องการและมีประสิทธิผล

โดยมีทฤษฎีที่อธิบายตัวแบบแรงจูงใจของ Smith and Cranny (Patricia Cain Smith and C.J. Cranny) ได้เสนอตัวแบบของการจูงใจ อ้างจากภาพที่ 2.1

กล่าวคือ ความพยายามหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงานของบุคคลากรขึ้นอยู่กับรางวัลที่จะได้รับ และรางวัลที่จะได้รับขึ้นอยู่กับความตั้งใจหรือความพยายามในการปฏิบัติงาน อีกคู่หนึ่งก็คือ ความพยายามหรือความตั้งใจในการปฏิบัติงานก็ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจที่จะได้รับ และความพึงพอใจที่จะได้รับก็ขึ้นอยู่กับความพยายามและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน และคู่สุดท้าย คือ รางวัลที่จะได้รับนั้นจะได้รับความพึงพอใจมากหรือน้อยก็ขึ้นอยู่กับตัวรางวัลนั่นเอง ซึ่งรางวัลต่าง ๆ อาจหมายถึง เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ

ซึ่งการสร้างความพึงพอใจโดยอาศัยแรงจูงใจในด้านต่าง ๆ จากทฤษฎีการจูงใจของ มาสโลว์ (Maslow, 1945) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการจูงใจโดยให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของมนุษย์เป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เชื่อว่าพฤติกรรมที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เกิดจากความต้องการของมนุษย์ และมีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีสิ้นสุด ซึ่งความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์อีกต่อไป ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ที่เป็นสิ่งจูงใจของมนุษย์ ซึ่งความต้องการของมนุษย์จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับขั้นของความสำคัญ เมื่อความต้องการในลำดับต่ำได้รับการตอบสนองด้วย มนุษย์ก็จะมีความต้องการในลำดับขั้นสูงขึ้นไปตามลำดับขั้น มาสโลว์ได้จัดลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์เป็นระดับ 5 ระดับ ดังรูป อ้างจากภาพที่ 2.2

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น
2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของ

มนุษย์ เช่น ความต้องการให้ และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ การต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพ นับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์ ชี้ให้เห็นว่าความต้องการของมนุษย์ในลำดับขั้นที่หนึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วก็จะเกิดความต้องการในลำดับขั้นในลำดับต่อไป ดังนั้นการจูงใจให้คนทำงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ผู้บริหารต้องเข้าใจในความต้องการของบุคลากรว่าต้องการในลำดับขั้นใดแล้วพยายามตอบสนองความต้องการเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความพอใจมากขึ้น อันจะส่งผลให้บุคลากรทำงานอย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ ในทางตรงกันข้าม

ถ้าผู้บริหารในองค์กรไม่สามารถจูงใจให้ผูปฏิบัติงานพึงพอใจในสิ่งตอบสนองความต้องการได้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเบื่อหน่ายผลการปฏิบัติงานก็ตกต่ำไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมาย

จากทฤษฎีดังกล่าวก็สามารถอธิบายความพึงพอใจในงานทั้ง 5 ด้านที่ศึกษาคือ เงินเดือน และสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากบริษัทเพียงพอและเหมาะสม กระบวนการทำงานในหน่วยงานสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร งานในหน้าที่ของท่านปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้กระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ งานที่ได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เป็นงานที่ชอบ และอยากทำ และงานที่ได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เหมาะสมกับระดับความรู้ และทักษะ จากผลที่วัดแล้วส่วนใหญ่ธนาคารทั้ง 4 ให้ความสำคัญในระดับปานกลางซึ่งอาจจะส่งผลให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานลดลงจึงควรนำแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้กล่าวเข้ามาใช้ในการเพิ่มประสิทธิผลการทำงาน

จากสมมุติฐานที่ 1 ความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้สอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพของ วัตรภู ออาจหาญ (2542) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในหน่วยงานต่อปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านความยุติธรรมและโอกาส

ก้าวหน้าในราชการและปัจจัยด้านการส่งเสริมให้พัฒนาความรู้ความสามารถ มีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ส่วนปัจจัยด้านเพียงพอของสวัสดิการมีความคิดเห็นในระดับต่ำ 2) ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างสภาพภูมิหลังของข้าราชการกองวิชาการกับปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันในด้านความสัมพันธ์ ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาด้านความยุติธรรม โอกาสก้าวหน้าในราชการและด้านความเพียงพอของสวัสดิการในหน่วยงาน

จากสมมุติฐานในข้อที่ 1 สามารถอธิบายได้ตามลักษณะของวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องถึงความก้าวหน้าในการทำงานในที่นี้ได้กำหนดไว้ดังนี้ การเลื่อนขั้นตำแหน่งสูงขึ้น และการได้รับเงินเดือนสูงขึ้น ดังนั้น ในการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้า สามารถพิจารณาได้จากความสำเร็จในวอร์เรน ดับเบิลยู เบอร์ก และ วอร์เรน เฮช ชมิดท์ (Warren W. Burk & Warren H. Schmidt, 1971 อ้างใน ฐิติตา ศรีมงคล, 2540, หน้า 31) กล่าวว่า การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยใช้ความรู้ทางพฤติกรรมศาสตร์ในการเปลี่ยนแปลง ซึ่งจะเน้นวิธีประสานความต้องการก้าวหน้ารุ่งเรืองของบุคคลเข้ากับความต้องการความสำเร็จขององค์กร

จากกลุ่มนักวิชาการ และนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์กร การหลาย ๆ ท่านที่เคยศึกษาเรื่องดังกล่าวนี้ทำให้ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปความหมายของความก้าวหน้าทางอาชีพได้ดังนี้ 12 ความก้าวหน้าทางวิชาชีพ (Career Growth) เป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงสถานะทางด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเงิน หรือระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลจากระดับที่ต่ำไปสู่ระดับที่สูงขึ้น โดยผ่านสิ่งจูงใจที่เป็นที่วัตถุ หรือการรับรู้ของตนเองซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการด้านจิตใจเป็นสำคัญจากนิยามความหมายต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาวิจัยขอสรุปนิยาม ความหมายของของความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) จากนักวิชาการ นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และองค์กรเป็น 12 ข้อ หรือ 12 นิยาม ดังต่อไปนี้

1. การได้เลื่อนระดับขั้น หรือเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการได้รับตำแหน่งงานใหม่
2. การมีอิสระภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. การได้รับสิทธิพิเศษ หรือสิ่งพิเศษอื่น ๆ มากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนร่วมงาน
4. ความรู้สึกถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน
5. การได้รับเงินเดือน / สวัสดิการ / ค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้น
6. การรับรู้ความสำเร็จด้วยตนเอง / การบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่ได้ตั้งไว้
7. การเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับโอกาสที่ท้าทายในงาน

8. การได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น
9. การมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นใหม่ ๆ และเป้าหมายของค์การ
10. การได้เรียนรู้พัฒนา ความรู้ ความสามารถ คู่ความเป็นมืออาชีพ และเพิ่มพูนศักยภาพ
ในงานของตนเอง
11. การได้รับการยอมรับและยกย่องจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชา
อยู่เสมอ
12. การมีผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น

จาก 12 ความก้าวหน้าทางอาชีพจะนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีลำดับชั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) ในเรื่องความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความ
นึกคิด (Self – Actualization) เชื่อมโยงกับนิยามความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพได้ใน
หัวข้อที่ 6 คือในเรื่องการรับรู้ความสำเร็จด้วยตนเอง/ การบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่ได้ตั้งไว้

เมื่อพิจารณาลำดับชั้นความต้องการของบุคคลแล้ว จะพบว่าลำดับชั้นความต้องการของ
บุคคลซึ่งเป็นความต้องการด้านตำแหน่งหน้าที่การงาน และการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งนั้นจะ
เป็นลำดับชั้นความต้องการในระดับที่ 3 คือ ความต้องการทางสังคม (Social Need) และความต้องการ
ในระดับที่ 4 คือ ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ซึ่งเมื่อได้รับตำแหน่ง
หน้าที่ในการทำงานที่ดี ย่อมได้ รับโอกาส และการยอมรับในสังคมที่ดีด้วย ซึ่งใน
ขณะเดียวกันก็ได้รับการยกย่องเชิดชูในสังคมเช่นเดียวกัน

ความต้องการดังกล่าวนี้เมื่อนำมาพิจารณาในนิยามของความก้าวหน้าในอาชีพทั้ง 12
ข้อจะพบว่าตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพในหัวข้อที่ 9 คือ การมีส่วนร่วมในการนำเสนอ
ความคิดเห็นใหม่ ๆ และเป้าหมายของค์การเพราะการมีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นนั้น
หมายถึงการได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา นอกจากความต้องการด้าน
ความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) จะตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพในหัวข้อที่ 9 แล้วยัง
ตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพในหัวข้อที่ 11 คือ การได้รับการยอมรับและยกย่องจาก
หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน และผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และหัวข้อที่ 12 คือการมี ผู้ได้บังคับ
บัญชาเพิ่มมากขึ้น เพราะการมีผู้ได้บังคับบัญชามากขึ้นย่อมหมายถึงการที่จะมีโอกาส
สร้างปฏิสัมพันธ์กับคนอื่นที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน ความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth Needs)
เป็นความต้องการที่ผลักดันให้มนุษย์พยายามพัฒนาตนเอง เพื่อให้ประสบผลสำเร็จในชีวิต ซึ่งจะ
แสดงออกในรูปของการใช้ความรู้ความสามารถของตนให้เกิดประโยชน์อย่างเต็มที่

จากแนวคิดของ 12 ความก้าวหน้าทางอาชีพจะนำมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (Maslow's Hierarchy of Needs) ในเรื่องความต้องการ ในเรื่องการทำงานเอฟเฮอ์ชเบอร์ก บิ บูสเนอร์ และ บิ ซิลเคอร์แมน (F.Herzberg, 1959) ได้ศึกษาทฤษฎี 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (Motivate Factor) หมายถึง ปัจจัยจูงใจให้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร และมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ได้กล่าวถึง โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงาน และยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (Skill) วิชาชีพ

สรุปได้ว่า ถ้าองค์กรสามารถสนองความต้องการให้บุคคลเกิดความก้าวหน้าในการทำงานแล้ว ก็จะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลากรมีความคิดที่จะพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพในองค์กร

Herzberg (1959) เชื่อว่า ปัจจัยสุขอนามัยเป็นสภาพแวดล้อมที่สำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคมนไว้ในองค์กร ในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือ ถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองก็จะเป็นสาเหตุให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน แต่ถึงแม้ว่าปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ทำให้บุคคลไม่พอใจในการทำงานลงมาจนถึงระดับศูนย์และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใดก็ตามก็เป็นเพียงป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน

ดังนั้นทฤษฎี Herzberg (1959) จึงเสนอว่า การให้บุคคลได้ทำงานที่มีลักษณะที่ท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริงเมื่อผู้ศึกษาวิจัยได้นำนิยามความหมายของความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) มาเทียบเคียงกับทฤษฎี 2 ปัจจัย โดยผู้ศึกษาวิจัยจะขอนามาเปรียบเทียบเฉพาะปัจจัยที่เป็น“ปัจจัยจูงใจ” หรือ “Motivators” ซึ่งจะเป็นประเด็นที่ตรงกับทฤษฎีในเรื่องของแรงจูง (Motivation Theory) มากกว่า ซึ่งภายหลังจากการนำมาเปรียบเทียบพบว่า

1. การได้มีความสำเร็จ (Achievement) ตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) ข้อที่ 6 คือการรับรู้ความสำเร็จด้วยตนเอง/การบรรลุเป้าหมายในชีวิตที่ได้ตั้งไว้
2. การได้รับความยอมรับ (Recognition) ตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) ในข้อที่ 11 คือ การได้รับการยอมรับและยกย่องจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

3. ความก้าวหน้า (Advancement)
4. ตัวงานเอง (Work Itself)
5. โอกาสเจริญเติบโตในตำแหน่ง (Possibility of Growth) ตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) ในข้อที่ 1 คือ การได้เลื่อนระดับชั้น หรือเลื่อนตำแหน่งงาน หรือการได้รับตำแหน่งงานใหม่
6. การได้รับผิดชอบ (Responsibility) ตรงกับนิยามความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Growth) ในข้อที่ 7 คือ การเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ การได้รับโอกาสที่ท้าทายในงาน ข้อ 8 การได้รับอำนาจในการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น และข้อที่ 12 การมีผู้ได้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น นั่นหมายถึงเมื่อได้รับอำนาจในการตัดสินใจที่มากยิ่งขึ้น และการมีผู้ได้บังคับบัญชามากยิ่งขึ้นบ่งบอกให้เห็นว่าการมีความรับผิดชอบที่เพิ่มมากยิ่งขึ้นนั่นเอง

ซึ่งในที่นี้ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานแยกเป็น 5 ด้าน คือด้านงานในตำแหน่งจะมีโอกาสก้าวหน้าถึงในระดับที่คาดหวัง ด้านให้โอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม ด้านให้โอกาสอย่างเพียงพอการพัฒนาทักษะสำหรับงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ด้านให้โอกาสในการพัฒนาตนเองและสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ และหน่วยงานส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยตลอด ดังนั้นควรสร้างความก้าวหน้าในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้นเพื่อให้ประสิทธิผลของงานเพิ่มขึ้น

2. สมมุติฐานที่ 2 : ปัจจัยด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ที่มีความสัมพันธ์กัน

ซึ่งจากผลของงานวิจัยปัจจัยประสิทธิผลของงานที่มีความสัมพันธ์กัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ บุญเชิด ชื่นฤดี เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) พบว่าปัจจัยด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด ที่มีความสัมพันธ์กัน

จากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องประสิทธิผลประสิทธิผลองค์กร (Organizational Effectiveness) มีความสำคัญยิ่งในศาสตร์ทางการบริหารและองค์การ เป็นการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายว่า การบริหารองค์การประสบความสำเร็จหรือไม่เพียงใด องค์การจะอยู่รอดและมีความมั่นคงเพียงใดจะขึ้นอยู่กับและสิทธิผลองค์กร ถ้าองค์การสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ก็จะสามารถดำรงอยู่ต่อไป แต่ถ้าไม่

สามารถบรรลุวัตถุประสงค์การนั้นก็จะล้มสลายไป (Barnard, 1968 อ้างใน ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์, 2540, หน้า 16)

สรุปการสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัยนั้นจะส่งผลต่อประสิทธิผลของการทำงาน โดยรวม ดังนั้นในการประเมินประสิทธิผลโดยรวมควรพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ประกอบกันในการหา ประสิทธิภาพการทำงาน คือ ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การ ประหยัด คุ่มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด

5.2 การนำผลงานวิจัยไปใช้

ผลของงานวิจัยนี้อาจเป็นประโยชน์ในการเป็นแนวทางขององค์กรของธนาคารพาณิชย์ ของไทยทั้ง 4 กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ ธนาคารกสิกร ธนาคารไทยพาณิชย์ และ ธนาคารเกียรตินาคิน ในการนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน และเมื่อพนักงานทำงานได้เต็มที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ ย่อมเป็นการสร้าง ข้อได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจมากกว่าธุรกิจธนาคารอื่น ๆ สำหรับการนำผลงานวิจัยไปใช้ ผู้วิจัยจะกล่าวในประเด็นต่อไปนี้

1. องค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย

จากผลงานวิจัยถึงแม้ว่าการศึกษานี้จะสรุปผลได้ว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 5 ตัวแปร ได้แก่ ขวัญ กำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ และการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ พบว่า ปัจจัยในด้านความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นจาก จากประเมินระดับประสิทธิผลในการทำงานทั้ง 2 ด้าน ในด้านความพึงพอใจ และด้าน ความก้าวหน้าในอาชีพพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง

ดังนั้นองค์กรควรพิจารณาปัจจัยเหล่านี้ว่าเหมาะสมแล้วหรือไม่โดยการประเมินผล ความพึงพอใจและความก้าวหน้า เพื่อนำไปปรับปรุงให้พนักงานมีความพึงพอใจในระดับที่สูง เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในแง่ของการปฏิบัติงานที่ดี และมีประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายของ องค์กรได้

2. พนักงานระดับหัวหน้าของธนาคารพาณิชย์ไทย

จากในส่วนของปัจจัยในด้านความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพ สามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ จาก 2 ด้านจากการวัดผล ประเมินผลประสิทธิภาพโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางในการที่องค์จะต้องใส่ใจในหัวข้อดังกล่าวแล้ว พนักงานที่เป็นระดับหัวหน้างานก็จะต้องมีส่วนร่วมในการสร้างความพึงพอใจ เช่น การมอบหมายงานที่เหมาะสมสำหรับพนักงานในแต่ละบุคคล การมอบหมายงานที่พนักงานพึงพอใจ โดยไม่มีผลกระทบต่อหน่วยงานและเป็นงานที่มีความท้าทายทำให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน และการมอบอำนาจในการตัดสินใจ เป็นต้น เพื่อช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานให้มากขึ้น

3. พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์ไทย

เมื่อทางองค์กรและพนักงานระดับหัวหน้างานของธนาคารพาณิชย์ไทยให้การแก้ไขและสนับสนุนในประเด็นต่าง ๆ ที่พนักงานระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอและเต็มที่แล้ว ในส่วนของพนักงานระดับปฏิบัติการควรมีการพัฒนาตนเองอยู่เสมอในการปฏิบัติงาน และควรมีความพยายามที่จะเสนอความคิดเห็นเมื่อองค์กรหรือหัวหน้างานประเมินผลงาน เพื่อเป็นการปรับความต้องการของพนักงานและองค์กรไปในทิศทางเดียวกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

5.3 ข้อเสนอแนะของงานวิจัย

ข้อเสนอแนะของงานวิจัยนี้สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. จากผลงานวิจัย พบว่าปัจจัยในด้านความพึงพอใจในการทำงาน และความก้าวหน้าในอาชีพสามารถอธิบายถึงการส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้นจากจากประเมินระดับประสิทธิภาพในการทำงานทั้ง 2 ด้าน คือ

1.1 ด้านความพึงพอใจพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาในแต่ละด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.1.1 ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ องค์กรควรมีการพิจารณาว่าเงินเดือนและสวัสดิการเพียงพอแล้วหรือไม่ หากไม่เพียงพอหรือไม่เหมาะสมก็ควรปรับตามตำแหน่งความเหมาะสมของพนักงานแต่ละบุคคล เพื่อช่วยกระตุ้นหรือเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.1.2 ด้านกระบวนการทำงานที่ช่วยให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร องค์กรพิจารณาถึงกระบวนการทำงานว่ามีส่วนช่วยบรรลุตามเป้าหมายขององค์กรแค่ไหน ควรปรับให้ขั้นตอนไม่ยุ่งยากหรือไม่ บางครั้งการทำงานโดยมีกระบวนการขั้นตอนที่ซับซ้อนเกินไปก็ส่งผลในการปฏิบัติงานล่าช้า และส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงานที่ปฏิบัติงาน

1.1.3 ด้านงานในหน้าที่เป็นงานที่ทำให้กระตือรือร้นอยากปฏิบัติงาน องค์กรพิจารณาถึงหน้าที่งานที่มอบหมายให้กับพนักงานในระดับปฏิบัติการแต่ละคนว่าเหมาะสมแล้ว เป็นงานที่มีการสลับเปลี่ยนมีความแปลกใหม่กับพนักงานเพื่อเป็นการเรียนรู้งานเพิ่มพนักงานได้ทำงานในหลายหน้าที่ จะทำให้พนักงานไม่เบื่อและกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานผลการทำงานก็จะเป็นไปตามที่องค์กรต้องการ

1.1.4 งานที่ได้รับเป็นงานที่ชอบและอยากทำ องค์กรควรมีการสำรวจถึงความพึงพอใจในด้านการทำงานว่างานที่ได้รับพนักงานมีการตอบสนองหรือตอบรับงานที่ทำเพียงใด เพื่อเป็นการรู้ปัญหาของพนักงานว่างานที่ให้อาจมีสิ่งที่ไม่ดีที่พนักงานไม่ชอบอาจทำงานออกมาไม่ดีอย่างที่องค์กรคาดหวัง

1.1.5 งานที่ได้รับมอบหมายเหมาะสมกับความรู้และทักษะของพนักงาน องค์กรควรพิจารณางานที่มอบหมายกับความรู้ที่พนักงานมีว่าเหมาะสมกับพนักงานหรือไม่ บางครั้งงานที่พนักงานได้รับมอบหมายใช้ความรู้และทักษะที่น้อยเกินไปอาจทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายหรือรู้สึกว่าถูกกว่าควรได้รับงานที่ยาก ๆ ต้องเรียนรู้เพิ่มบ้าง เพื่อให้พนักงานรู้สึกอยากทำงานและได้เรียนรู้งานที่ไม่เคยทำบ้าง โดยกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้สติปัญญาได้ โดยการประยุกต์ใช้แนวความคิดการทำงานให้มีความหมาย (Job Enrichment) โดยการขยายงานให้กว้างขึ้น เป็นการเพิ่มหน้าที่ต่าง ๆ ที่ไม่เหมือนกันสำหรับงานในระดับใดระดับหนึ่ง ทั้งนี้ก็ด้วยจุดหมายเพื่อการลดความเบื่อหน่าย และเพิ่มพูนทักษะให้กว้างขวางขึ้น ซึ่งจะทำให้งานมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติมากขึ้น

ควรมีการสำรวจความพึงพอใจ (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2550) การสำรวจความพึงพอใจจะทำให้สามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์กรที่มีผลต่อทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานได้ หรืออาจใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้มีการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายบริหารและผู้ปฏิบัติงานที่ดีกว่าเดิม หรือใช้เป็นตัวบ่งชี้ผลของระบบการจูงใจภายในองค์กรได้

การสำรวจหรือการวัดความพึงพอใจโดยการทดสอบสอบถามอาจกระทำได้ใน 2 รูปแบบ คือ การสำรวจในความพอใจอย่างรวม (The Survey or Measurement of Overall Job

Satisfaction) และการสำรวจหรือวัดความพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงาน (The Survey or Measurement of Facet Job Satisfaction) การวัดความพึงพอใจในการทำงานอย่างรวมเป็นการวัดถึงความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไปของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะงานในทุก ๆ ด้าน

สำหรับวิธีการวัดความพึงพอใจอย่างรวมมักจะใช้การวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานโดยใช้สเกลส์เป็นเครื่องมือ ลักษณะของสเกลส์อาจเป็นการถามตรง ๆ อย่างเปิดเผย ซึ่งจะเป็นคำถามต่าง ๆ เพื่อวัดทัศนคติต่องาน ประโยคที่ว่า “ โดยทั่วไปงานของฉันน่าสนใจเพียงพอที่จะทำให้ฉันรู้สึกไม่เบื่อ” การวัดความพึงพอใจในด้านใดด้านหนึ่งของงานนั้นจะเป็นการวัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อคุณสมบัติด้านใดด้านหนึ่งของงาน เช่น เรื่องเงินเดือน สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

1.2 ด้านความก้าวหน้าในอาชีพพบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพิจารณาในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.2.1 ด้านงานในตำแหน่งจะมีโอกาสก้าวหน้าถึงในระดับที่คาดหวัง องค์กรควรมีการพิจารณาในตำแหน่งหน้าที่งานของแต่ละบุคคลจากการประเมินผลที่องค์กรมี เพื่อเป็นแรงจูงใจและกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานผลงานก็จะออกมามีประสิทธิผลมากขึ้น

1.2.2 ด้านให้โอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม องค์กรพิจารณาถึงการฝึกอบรมที่เหมาะสมกับพนักงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่ว่าเหมาะสมควรที่จะมีการจัดวางแผนการฝึกอบรมด้านใดเพิ่มเติมให้แก่พนักงานทั้งพนักงานที่เพิ่มเริ่มทำงานและพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานในองค์กรยาวนาน เพราะในบางครั้งองค์กรให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมพนักงานใหม่จนพนักงานเก่าไม่ได้เรียนรู้หรือการจัดฝึกอบรมเพิ่มเติมในบางครั้งพนักงานอาจทำงานได้ไม่เต็มที่เพราะไม่มีความรู้ในงานนั้น ๆ มากเพียงพอ ดังนั้นองค์กรควรประเมินผลพนักงานโดยอาจทำการสัมภาษณ์หรือทำแบบสอบถามในการประเมินผลว่าควรเพิ่มการฝึกอบรมในด้านไหนที่พนักงานต้องการและพนักงานขาด เพื่อให้พนักงานทำงานอย่างเต็มความสามารถที่มี

1.2.3 ด้านให้โอกาสอย่างเพียงพอการพัฒนาทักษะสำหรับงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น องค์กรและพนักงานระดับหัวหน้างานควรให้โอกาสพนักงานในการการใช้ทักษะงานที่มี

อยู่ให้เต็มเพื่อใช้ในการพิจารณาพนักงานที่มีความเหมาะสมที่มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่เหมาะสมเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและสร้างความรู้สึที่ดีต่อองค์กร เพราะจากแบบสอบถามการที่พนักงานประเมินผลในด้านนี้ต่ำเนื่องจากการทำงานมาหลายปีแต่ตำแหน่งหรือการประเมินเงินเดือนน้อยเกินไปการทำงานอาจจะไม่มีประสิทธิผลเนื่องจากความรู้สึที่ดีต่อองค์กรหรือหัวหน้างานในการพิจารณาโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่

1.2.4 ด้านให้โอกาสในการพัฒนาตนเองและสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพ องค์กรและพนักงานระดับหัวหน้างานควรเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้พัฒนาตนเองในการสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพของตนเอง เช่น การเสนอโอกาสในการเรียนรู้งานเพิ่มเติมในหน้าที่งานที่สูงขึ้น การเสนอโอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มจากการเรียนต่อในสายอาชีพ เปิดโอกาสศึกษาดูงานในต่างที่ เป็นต้น เพื่อเป็นการสร้างความก้าวหน้าในหน้าที่การงานที่เหมาะสมและสร้างความพึงพอใจในอาชีพของตน

1.2.5 หน่วยงานส่งเสริมให้มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยตลอด องค์กรควรพิจารณาการอบรมความรู้ในสายงาน การประเมินผลงานของพนักงานในแง่การต้องการความรู้ในงานด้านใดเพิ่ม การเปิดโอกาสในการศึกษาต่อ เพื่อความก้าวหน้าขององค์กรโดยควรจะทำอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยการอบรมควรมีปีละ 2 ครั้ง

โดยมีการพัฒนาบุคลากรเพิ่มในองค์กรเพื่อเพิ่มโอกาสในความก้าวหน้าในหน้าที่การงานซึ่ง สมพงษ์ เกษมสิน (2521) ได้กล่าวถึงขั้นตอนของการพัฒนาบุคลากร ไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์ความต้องการในการพัฒนาบุคคล (Analysis of Training Needs) โดยทั่วไปในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการปรับปรุง เพราะหน่วยงานบางหน่วยอาจมีผลผลิตตกต่ำ งานล่าช้า ขวัญของคนไม่ดีพอ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความจำเป็นที่ต้องปรับปรุงงาน

2. ตรวจสอบความต้องการแต่ละลักษณะของงาน (Examining Each Needs) โดยการพิจารณาเปรียบเทียบถึงความต้องการและความจำเป็นอันเร่งด่วน ในบรรดางานที่ต้องการจัดให้มีการพัฒนาบุคคลแล้วยังต้องคำนึงถึงความที่จะเป็นไปได้ของงานที่จะปรับปรุง โดยการพัฒนาบุคคลด้วย

3. วางโครงการในการพัฒนาบุคคล (Design Training Program) คือ การจัดวางโครงการหรือแผนงานสำหรับการพัฒนาบุคคล ซึ่งต้องคำนึงถึงลักษณะ และประเภทของการพัฒนาบุคคลด้วย

4. เสนอโครงการเพื่อรับความเห็นชอบ (Propose Program to Top Management) เมื่อได้สำรวจความจำเป็น และวางโครงการในการพัฒนาบุคคลแล้วต้องเสนอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา ทั้งนี้เพื่อให้มีการประสานงาน และงานพัฒนาบุคคลสามารถดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย โดยไม่หยุดยั้ง

5. จัดวางระเบียบปฏิบัติในการดำเนินการ (Issue Regulation on Training) คือ จัดวางระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

6. การประเมินผล (Evaluation) คือ การวัดเพื่อตรวจสอบว่าการพัฒนาบุคลากรที่จัดขึ้นนั้นตรงตามจุดประสงค์ที่วางไว้หรือไม่เพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไข

7. การติดตามผล (Follow Up) การติดตามผลเป็นลำดับขั้นที่มีความสำคัญมาก เพราะจะต้องติดตามดูว่าข้าราชการ พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่เข้ารับการพัฒนาแล้วปฏิบัติงาน ได้ผลดีขึ้นหรือไม่ มีการเปลี่ยนแปลงหรือไม่

5.4 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย กรณีศึกษาผู้ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งเป็นตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงานทัศนคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงาน ประกอบด้วย ด้านคุณภาพงาน มาตรฐานความถูกต้อง ความรวดเร็วทันเวลา การประหยัด ค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยหากทำการศึกษาค่าตัวแปรอิสระเพิ่มควรเพิ่มในเรื่อง สวัสดิการของพนักงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานที่พึงประสงค์ ความพึงพอใจในนโยบายการจัดการของบริษัท ความมั่นคงในการทำงานภาวะผู้นำของผู้บังคับบัญชา ซึ่งอาจจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติการ

2. การวิจัยครั้งนี้ได้ทำกรณีศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ประชากรเฉพาะธนาคารพาณิชย์ไทย 4 แห่ง เท่านั้น หากทำการศึกษาจากประชากรในบริษัทที่มีประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน เช่น ธุรกิจโรงแรม ธุรกิจสื่อสาร ซึ่งเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่เป็นฝ่ายบริการที่ต้องพบปะกับลูกค้าอยู่เสมอในการศึกษาปัจจัยที่มีผลจึงเป็นสิ่งสำคัญหากพนักงานไม่มีความเต็มใจหรือเต็มที่จะส่งผลให้การ

ปฏิบัติงานต่อลูกค้าไม่ดี ทำให้ส่งผลเสียต่อองค์กรในแง่ความรู้สึกและลูกค้าอาจหันไปใช้บริการของกลุ่มแทน ดังนั้นในการเสนอการศึกษาจากธุรกิจอื่น ๆ เพื่อเป็นการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกัน แตกต่างกันหรือไม่



บรรณานุกรม

หนังสือ

- จิราภา เต็งไตรรัตน์. (2550). จิตวิทยาทั่วไป. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชูชีพ อ่อนโคกสูง. (2522). จิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- เชียรศรี วิวิษศิริ. (2534). จิตวิทยาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ภาควิชา
การศึกษาผู้ใหญ่ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- คารณิ (พาลุสุข) พานทอง. (2532). ทฤษฎีการจูงใจ. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- ดิน ปรัชญพุทธิ. (2534). ทฤษฎีองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2526). การบริหารบุคคล. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- พจนานุกรมฉบับเฉลิมพระเกียรติ 2530. (2531). การจูงใจ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช.
- พวงเพชร วัชรอยู่. (2526). แรงจูงใจกับการทำงาน. กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ไพบูลย์ เทวรักษ์. (2540). จิตวิทยาการเรียนรู้. กรุงเทพฯ : เอส ดี เพรส.
- ภิญโญ สาธร. (2517). หลักและการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : องค์การคำครุสภา.
- วิลาวรรณ รัพีพิศาล. (2550). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : วิจิตรหัตถกร.
- วุฒิชัย จ้างนงค์. (2520). แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : บำรุงสาส์น.
- วุฒิชัย จ้างนงค์ และปภาวดี คุลยจินดา. (2527). เอกสารการสอนชุดพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ
หน่วยที่ 8-12. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- รุ่ง แก้วแดง และชัยณรงค์ สุวรรณสาร. (2536). ประมวลสาระชุดวิชาการวิจัยการบริหารการศึกษา
หน่วยที่ 10-12. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ลักขณา สิริวัฒน์. (2530). จิตวิทยาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ : โอเคียนสโตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2521). การบริหารบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์ (พิมพ์ครั้งที่ 4).
กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ดิยาว. (2545). การบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 12). กรุงเทพฯ :
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- หลุย จำปาเทศ. (2533). จิตวิทยาสัมพันธ (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : ภาควิชาจิตวิทยา คณะครุ
ศาสตร์ จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.

อรุณ รัชธรรม. (2537). การพัฒนาและการฝึกอบรมบุคคล. กรุงเทพฯ : ศูนย์ออฟเซต.

บทความ

อัจฉรา สุวพันธ์. (2525). โอกาสความก้าวหน้าของข้าราชการสตรีในระบบราชการไทย.

พัฒนบริหารศาสตร์, 3 (กรกฎาคม 2525)

รายงาน และวิทยานิพนธ์

กิตติศักดิ์ นิรินทร. (2550). ทัศนคติต่อความก้าวหน้าในอาชีพของนักศึกษาปริญญาโท สถาบัน

บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : ศึกษาเฉพาะนักศึกษาปริญญาโท ภาคพิเศษ คณะพัฒนา

ทรัพยากรมนุษย์. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) คณะ

พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

จันทร์เพ็ญ เจริญศิลป์. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณค่าของบุคคล ความก้าวหน้าของ

วิชาชีพนโยบายการ พัฒนาบุคลากร กับพฤติกรรมการพัฒนาบุคลากร. วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต พยาบาลศาสตร์ (การบริหารการพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

จรรยา จาตุรพงศ์. (2547). การศึกษาปัจจัยที่มีต่ออิทธิพลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของ

ข้าราชการ : กรณีศึกษาข้าราชการสถาบันวิชาการทหารเรือชั้นสูงกองทัพเรือ. วิทยานิพนธ์

มหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ชุตินฉันทน์ พานทอง. (2541). การศึกษาทัศนคติของพนักงานที่มีต่อมาตรการการลดค่าใช้จ่ายภายใต้

สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน : บริษัทสยามคอนสตรัคชั่น จำกัด. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต

(บริหารธุรกิจ) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

ฐิติดา ศรีมงคล. (2540). ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การ : ศึกษากรณีงานการพิมพ์องค์การคำ

ของคุรุสภา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตศิลปศาสตร์ (รัฐศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

ณัฐมณี ผลภรณ์รัตน์. (2545). การศึกษาความรู้ทัศนคติและการปฏิบัติในการผูกมัดผู้ป่วยสูงอายุที่

รับการรักษาในโรงพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลของรัฐ เขตกรุงเทพมหานคร.

วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตพยาบาลศาสตร์ (พยาบาลศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

นชพรรณ จันทอง. (2544). การศึกษาความพึงพอใจของนักศึกษาต่อกระบวนการเรียนการสอน

ระดับปริญญาตรี สาขาวิชา การพิมพ์ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์

อุตสาหกรรม (ศึกษาศาสตร์เทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

- นิภา ทองไทย. (2517). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการพลเรือนสามัญใน
สำนักนายกรัฐมนตรี. วิทยานิพนธ์สาขาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิษฐา พุฒิมานรศิกุล. (2548). การนำเสนอรูปแบบการฝึกอบรมบนเว็บเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้
เป็นทีม สำหรับนักเทคโนโลยีการศึกษา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ครุศาสตร์ (โสตทัศนศึกษา)
บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเชิด ชื่นฤดี. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระราชูปถัมภ์.
- เบญจรัตน์ อุทิศพันธ์. (2541). ความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้น
ประทวนในสังกัด โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิตสังคมศาสตร์ (อาชีวศึกษา
วิทยาและงานยุติธรรม) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเสริฐ บัณฑิตศักดิ์. (2540). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลองค์การของหน่วย
ศึกษานิเทศกรรมสามัญศึกษา. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาบริหาร
การศึกษา ภาควิชาบริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปริทัศน์ สงวนสุข. (2541). ขวัญและประสิทธิผลในการทำงานของข้าราชการตำรวจ โรงเรียนนาย
ร้อยตำรวจ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สังคมศาสตร์ (อาชีวศึกษาและงานยุติธรรม)
มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พงษ์สวัสดิ์ วิชัยดิษฐ์. (2544). การศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ในอุตสาหกรรม
ก่อสร้างไทย. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต วิศวกรรมศาสตร์ (วิศวกรรมโยธา) มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- พลสยาม สุนทรสนิท. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารของเจ้าหน้าที่องค์การ
บริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. ภาคนิพนธ์ศิลป
ศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนสังคมและสิ่งแวดล้อม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พัชรี ปัญญาเลิศศรัทธา. (2547). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของ
บุคลากรมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต การศึกษา (การบริหารการศึกษา)
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วราภรณ์ สุรัตน์นกร. (2547). การวิเคราะห์องค์ประกอบของทีมการพยาบาลที่มีประสิทธิผล
โรงพยาบาลศูนย์ที่ได้รับการรับรองคุณภาพ. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต พยาบาลศาสตร์
(การบริหารการพยาบาล) บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ศิริมา ชขสังข์. (2545). การวางแผนพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพในรูปแบบการบริหารงานแบบ
ญี่ปุ่น : กรณีศึกษาบริษัท ชิวเนชั่นแนล จำกัด. ภาคนิพนธ์คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
 สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมบูรณ์ สอนประภา. (2537). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
คณะกรรมการสภาตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์คณะพัฒนา
สังคม การวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำราญ ทวีกาญจน์. (2548). การวางแผนพัฒนาบุคลากรกับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน :
กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานการจราจรและขนส่งกรุงเทพมหานคร. มหาวิทยาลัยเกษม
บัณฑิต.
- เสาวภาคย์ ดิวาจา. (2529). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานส่งเสริม
การขายของบริษัทเอกชน. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุทธิพงศ์ ชัยคัมภ. (2543). การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลของโรงเรียน ที่ใช้
ภาษาอังกฤษเป็นสื่อการสอน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ครุศาสตร์ (บริหารการศึกษา)
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อัญชลี ชาติกิตติสาร. (2542). การศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะการเรียนรู้ด้วยตนเองของคนไทย.
วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต ศึกษาศาสตร์ (การศึกษาผู้ใหญ่และการศึกษาต่อเนื่อง)
มหาวิทยาลัยมหิดล. บัณฑิตวิทยาลัย.
- เอกสาร Internet
- ธนาคารกรุงเทพ (Copyright 2008). ธนาคารกรุงเทพ Bank of the Year 2007. สืบค้นวันที่ 19
สิงหาคม 2551 จาก <http://www.newswit.com/news/2007-10-11/0411-bank-of-the-year-2007/>.
- ธนาคารกรุงเทพ (Copyright 2008). ธนาคารกรุงเทพได้รับยกย่องจากนิตยสาร 'ยูโรมันนี่' ในฐานะ
ธนาคารยอดเยี่ยมแห่งปีของประเทศไทย. สืบค้นวันที่ 5 กันยายน 2551 จาก
[http://www.thaipr.net/nc/readnews.aspx?newsid=02E9B628AA46D6FDF2450B1F23887](http://www.thaipr.net/nc/readnews.aspx?newsid=02E9B628AA46D6FDF2450B1F23887F99&sec=finance)
F99&sec=finance

ธนาคารกสิกรไทย (Copyright 2008). พนักงานและเครือข่ายบริการ. สืบค้นวันที่ 5

กันยายน 2551 จาก

<http://www.kasikornbank.com/portal/site/KBank/menuitem.c7eae609f1101d4064534990658f3fa0/?vgnextoid=18afcef56e7fd010VgnVCM10000056f8f30aRCRD&vgnnextchannel=18afcef56e7fd010VgnVCM10000056f8f30aRCRD>.

ธนาคารเกียรตินาคิน (Copyright 2008). รายงานประจำปี2550. สืบค้นวันที่ 5 กันยายน 2551 จาก

www.kiatnakin.co.th/content/investor_news/มติกรรมการT2_50.pdf.

ธนาคารไทยพาณิชย์ (Copyright 2008). รายงานประจำปี 2549. สืบค้นวันที่ 5 กันยายน 2551 จาก

www.scb.co.th/img/th/abt/doc/annualreport/present/T15.pdf.

ธนาคารไทยพาณิชย์ (Copyright 2008). ไทยพาณิชย์กับการพัฒนาธนาคารพาณิชย์ไทย. สืบค้นวันที่

10 สิงหาคม 2551 จาก <http://www.thaibankmuseum.or.th/museum306.php>.

ธนาคารแห่งประเทศไทย (Copyright 2008). ประวัติธนาคารพาณิชย์ไทย. สืบค้นวันที่ 10 สิงหาคม

2551 จาก <http://www.bot.or.th/Thai/LibraryAndArchives/Pages/Library.aspx>.

Book

Allport, Gordon. (1935). Attitudes. In C.Murchinson (Ed.), Handbook of social psychology.

Warcester Nab : Clark University Press.

Barnard, C. I., (1968). The functions of the executive (30th Anniversary ed). Cambridge, MA :

Harvard University Press.

Beach, D.S. Personnel. (1985). The Management of people at work. New York : Macmillan.

Davis, Keith. (1987). Human relations at work : The dynamics of organizational behavior.

New York : McGraw-Hill.

Edwin A. Locke. (1976). The nature and causes of job satisfaction, In Marvin D. Dunnette, (ed.),

Handbook of Industrial and Organization. New York : McGraw-Hill.

Etzioni, Amitai. (1964). Modern organizations. NJ : Prentice-Hall.

Freedman.J.,Sear D.O, & Carlsmith J.M. (1981). Social psychology. NJ : Prentice Hall.

Frederick Herzberg, Barnard Mausner & Barbara Syderman. (1959). The motivation to work

(2nd ed). New York : John Wiley & Sons.

Flippo, B. Edwin. (1970). Management : A behavioral approach. Boston : Allyn and Bacon.

- Gibson, J.L., J. M. Ivancevich & J. H. Donnelly. (1979). Organization : Behavior structure and process. TX : Bussiness.
- Gilmer, Von Haller B. (1967). Industril psychology. New York : McGraw-Hill.
- Gutteridge, T & Hutcheson, P. (1990). The handbook of human resources envelopment. Toronto Canada : John Wiley & Sons.
- Ouchi, William G., & Alfred M. Jaeger. (1987). Type Z. organization : Stability in the midst of Management Review. NJ : Prentice-Hall.
- Pfiffner, M. John & Fels Marshall. (1964). The supervision of personnel : Human relations in the management of men. New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Price, J. L. (1969). The measurement of organization. N J : Prentice-Hall.
- Lawler, Edward E, and Lyman W. Porter. (1967). "The Effect of Performance on Job Satisfaction." Industrial Relation7. New York: McGraw-Hill.
- Locks, A. Edwin. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Marvin D. Dunnette, (Ed.), Handbook industrial and organizational psychology. Chicago : Rand McNally.
- Maslow, A. H. (1970). Motivation and personality (2nd ed.). New York : Harper.
- Mc Greger, Douglas. (1960). The human side of enterprise. New York : McGraw-Hill.
- Mednick, Sarnoff. (1964). A. Leaning. NJ : McGraw-Hill.
- Milton Rokeach. (1972). Belifs attitudes and values. San Francisco : Jessey-Bass.
- Rosenberg, Milton. Carl L. Hovland. (1960). Cognitive, Affective and Behavioral Components of Attitude. In Carl L. Hovland/Milton J. Rosenberg (Eds.) Attitude organization and change. New Haven : Yale University Pren.
- Schein, Edgar H. (1970). Organizational psychology (2nd ed.). NJ : Prentice Hall.
- Taro Yamane. (1973). Statistics introductory analysis (3nd ed.). Singapore : Time Printers.
- W. Porter, Edward E. Lawler, III & J. Richard Hackman. (1974, 1975). Behavior in organizations Lyman. New York : McGraw-Hill.
- Victor P. Lau & Margaret A. Shaffer. (1999). Career success : The effect of personality . Career Development International 1999. MCB University Press.
- Von Haller B. Gilmer. (1967). Applied psychology. New York : McGraw-Hill.
- Zamuto, Raymond F. (1982). Assessing organizational effectiveness. New York : State University of New York.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม (Questionnaire)

องค์ประกอบของแบบสอบถาม (Questionnaire) สามารถแบ่งได้ 4 ส่วนคือ

1. ข้อมูลการขออนุญาตเก็บข้อมูล
2. ข้อมูลคุณสมบัติส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. ข้อมูลแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. ข้อมูลคำถามเกี่ยวกับการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ใบขออนุญาตเก็บข้อมูล

ชื่องานวิจัย การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษา : พนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัย นางสาว สกาญจิต อุดมกิจวัฒนา
 นักศึกษาระดับปริญญาโท
 มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ขวัญกำลังใจของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ การให้บริการพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับสำหรับงานวิจัยนี้

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลประสิทธิผลต่อการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย
2. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการวางแผนพัฒนาและหาวิธีการส่งเสริมเพื่อให้การบริการของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ผลการวิจัยนี้คาดว่าจะจะเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานและประสิทธิผลในการให้บริการของพนักงานในองค์กร และผู้ที่ศึกษาวิจัยในอนาคตต่อไป

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทย: กรณีศึกษาผู้
ให้บริการธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาบธ.615 การศึกษาเฉพาะบุคคล
ของนักศึกษาปริญญาโทคณะบริหารธุรกิจบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยกรุงเทพมีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาปัจจัยที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยในเขต
กรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการให้บริการของพนักงานธนาคาร
พาณิชย์ไทยและผลการวิจัยนี้คาดว่าจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้น สำหรับผู้บริหารเพื่อใช้ในการ
การวางแผนพัฒนาและหาวิธีการส่งเสริมเพื่อให้การบริการของพนักงานธนาคารมีประสิทธิภาพ
มากยิ่งขึ้น

กรุณาใส่เครื่องหมาย ในช่อง ตามความเป็นจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

- | | | |
|--------------------|---|---|
| 1. เพศ | 1. <input type="checkbox"/> ชาย | 2. <input type="checkbox"/> หญิง |
| 2. สถานภาพ | 1. <input type="checkbox"/> โสด | 2. <input type="checkbox"/> สมรส / อยู่ด้วยกัน |
| | 3. <input type="checkbox"/> หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่ | |
| 3. อายุ | 1. <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 25 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 25-35 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 36-45 ปี | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 45 ปี |
| 4. ระดับการศึกษา | 1. <input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | |
| | 2. <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี | |
| | 3. <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 5. รายได้ต่อเดือน | 1. <input type="checkbox"/> 8,000 – 10,000 บาท | 2. <input type="checkbox"/> 10,001 – 12,000 บาท |
| | 3. <input type="checkbox"/> 12,001- 20,000 บาท | 4. <input type="checkbox"/> 20,001 – 30,000 บาท |
| | 5. <input type="checkbox"/> 30,001 บาท ขึ้นไป | |
| 6. ประสบการณ์ทำงาน | 1. <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 1 ปี | 2. <input type="checkbox"/> 1-2 ปี |
| | 3. <input type="checkbox"/> 2-3 ปี | 4. <input type="checkbox"/> มากกว่า 3 ปี |

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย	ความหมาย
5	หมายถึง มากที่สุด
4	หมายถึง มาก
3	หมายถึง ปานกลาง
2	หมายถึง น้อย
1	หมายถึง น้อยที่สุด

1. ปัจจัยด้านขวัญในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของท่านด้วยความเต็มใจ					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านจะชื่นชมท่านเสมอเมื่อปฏิบัติงานได้ดี					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมให้ท่านมีใช้ความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเสนอผลงานในการทำงานได้					
5. ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					

2. ปัจจัยด้านพึงพอใจในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านคิดว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากบริษัทฯ เพียงพอและเหมาะสมดีแล้ว					
2. กระบวนการทำงานในหน่วยงานของท่านทำให้ท่านสามารถทำงานได้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร					
3. งานในหน้าที่ของท่านปัจจุบันเป็นงานที่ทำให้กระตือรือร้นอยากปฏิบัติงานอยู่เสมอ					
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เป็นงานที่ท่าน ชอบ และอยากทำ					
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายส่วนใหญ่เหมาะสมกับระดับความรู้ และทักษะของท่าน					

3. ปัจจัยด้านทัศนคติในการทำงานที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านเชื่อว่าผลการปฏิบัติงานมีผลต่อผลตอบแทนของท่าน					
2. ท่านเชื่อว่าเพื่อนร่วมงานมีผลต่อการทำงานของท่าน					
3. ท่านคิดว่าการเลื่อนขั้นหรือตำแหน่งเกิดจากความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
4. ท่านคิดว่าท่านมีส่วนช่วยให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จลุล่วง					
5. ท่านคิดว่า บริษัทฯ ให้ความสำคัญในการด้านความปลอดภัยอย่างมากในการทำงาน					

4. ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ท่านคิดว่างานในตำแหน่งของท่านจะมีโอกาสก้าวหน้าไปจนถึงในระดับที่ท่านคาดหวังไว้					
2. ท่านมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม					
3. ท่านได้รับโอกาสอย่างเพียงพอในการพัฒนาทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูงขึ้น					
4. ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและสามารถสร้างความก้าวหน้าในสายอาชีพของตน					
5. หน่วยงานของท่านส่งเสริมหรือสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานโดยตลอด					

5. ปัจจัยด้านเพิ่มพูนความสามารถที่มีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการให้บริการ

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การฝึกอบรม					
2. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้การสนับสนุนเกี่ยวกับการศึกษาต่อ เช่น ให้ความช่วยเหลือต่างๆ					
3. ผู้บังคับบัญชาของท่านส่งเสริมสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การศึกษาต่อ					
4. ผู้บังคับบัญชาของท่านเปิดโอกาสให้ท่านเรียนรู้งานในฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม					
5. ท่านรู้สึกว่าคุณมีการเรียนรู้งานอย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการให้บริการโดยหัวหน้างานเป็นผู้ประเมิน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์ที่ใช้แปลความหมาย		ความหมาย
5	หมายถึง	มากที่สุด
4	หมายถึง	มาก
3	หมายถึง	ปานกลาง
2	หมายถึง	น้อย
1	หมายถึง	น้อยที่สุด

1. ปัจจัยด้านคุณภาพของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงาน ตรงตาม หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
2. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตรงตาม ความต้องการของผู้รับบริการ					
3. พนักงานของท่านสามารถเรียนรู้ เข้าใจ และ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว					
4. พนักงานของท่านใช้ความรู้ความสามารถอย่าง เต็มที่ในงานที่รับผิดชอบ					
5. พนักงานของท่านได้รับการพัฒนาทักษะที่จำเป็น ในการทำงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบอย่างสม่ำเสมอ					

2. ปัจจัยด้านความรวดเร็วทันเวลาของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. มีการกำหนดแผนในการทำงานในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด					
2. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงานเสร็จได้ตาม ระยะเวลาที่กำหนดไว้					
3. พนักงานของท่านสามารถทำงานได้บรรลุตาม เป้าหมายอย่างรวดเร็ว					
4. พนักงานของท่านความสามารถพัฒนาและใช้ ระยะเวลาในการทำงานน้อยลง					

3. ปัจจัยด้านมาตรฐานความถูกต้องของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. พนักงานของท่านสามารถปฏิบัติงาน ได้ถูกต้อง ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้					
2. ขั้นตอนในการทำงานปัจจุบันช่วยให้พนักงานของ ท่านทำงานถูกต้อง					
3. ระบบการทำงานของมีมาตรฐานที่ชัดเจน					

4. ปัจจัยด้านความประหยัคของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. พนักงานของท่านให้ความร่วมมือในการประหยัคพลังงานภายในบริษัทฯ					
2. พนักงานของท่านให้มีแนวความคิดลดต้นทุนในทรัพยากรภายในบริษัทฯ					
3. พนักงานของท่านทำงานโดยใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น วัสดุ เครื่องใช้สำนักงาน อย่างประหยัค					

5. ปัจจัยด้านความคุ้มค่าตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุดของงานที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. พนักงานของท่านสามารถนำความรู้จากการฝึกอบรมมาใช้ในงาน โดยก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
2. พนักงานของท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดขององค์กร					
3. พนักงานของท่านได้รับค่าตอบแทนเหมาะสมกับปริมาณงานและความสามารถ					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือในครั้งนี้