

วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ORGANIZATIONAL CULTURE AFFECTING EMPLOYEES'
WORK PERFORMANCE OF SIAM COMMERCIAL BANK
IN NAKHONSAWAN

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2555

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์
Organizational Culture Affecting Employees' Work Performance
of Siam Commercial Bank in Nakhon Sawan

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวณัฐริดา ชูเจริญพิพัฒน์

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.

ปีการศึกษา

2555

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทรประภาเลิศ, D.B.A.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ป.ร.ด.)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ชนงกรณ์ กุณฑลบุตร, D.B.A.)

วันที่ 19 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์
ชื่อ - นามสกุล	นางสาวณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รักษ์ชูชีพ, Ph.D.
ปีการศึกษา	2555

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์ จำนวน 168 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี พนักงานมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ นอกจากนี้ยังพบว่าพนักงานมีความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อยดังนี้ คือ ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการทำงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์ในระดับมากกับการปฏิบัติงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : วัฒนธรรมองค์กร การปฏิบัติงาน ธนาคารไทยพาณิชย์

Independent Study Title	Organizational Culture Affecting Employees' Work Performance of Siam Commercial Bank in Nakhon Sawan
Name-Surname	Miss Natthida Chujarearnpipat
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Assistant Professor Khemaree Rugchoochip, Ph.D.
Academic Year	2012

ABSTRACT

The study was carried out to examine the demographic factors and the organizational culture that affected the work performance, and to investigate the work performance of the employees of Siam Commercial Bank in Nakhon Sawan. The data were gathered from 168 employees of Siam Commercial Bank in Nakhon Sawan with the use of questionnaires. The statistics applied for the data analysis included Percentage, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, One-way ANOVA, Least Significant Difference, and Pearson Correlation Coefficient.

The results of the study showed that most of the respondents were female, single, aged between 26-30 years old, graduated with Bachelor's degree, held the position as the business officer, and had 1-5 years of work experience. The respondents expressed the high level of opinions toward the employees' organizational culture, and could be ranked from high to low levels as follows, stability-oriented culture, detail-oriented culture, achievement-oriented culture, teamwork-oriented culture, innovative-oriented culture and risks acceptance, competition-oriented and beating business competitors culture. Moreover, the employees demonstrated their opinions toward the employees' work performance at a high level, and could be ranked from high to low levels as follows, job advancement, types of work, moral at work, growth and security at work, superiors, work environment, job satisfaction, policy and administration, and relations with peers. It was found that the organizational culture had a high level of correlation with the employees' work performance at 0.05 level of significance.

Keywords: organizational culture, work performance, Siam Commercial Bank

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความเมตตากรุณาในการให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อคิดและการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เป็นอย่างยิ่งของท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์เข็มมาลี รัถษ์ชูชีพ อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่ได้สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำแนะนำ ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ด้วยความห่วงใยนับตั้งแต่เริ่มดำเนินการจัดทำจนเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษาซาบซึ้งในความกรุณาและ ขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์อดิศักดิ์ จันทระประภาเลิศ ประธานกรรมการ และท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง กรรมการ ที่ได้สละเวลาเป็นประธานและกรรมการในการ สอบพร้อมชี้แนะข้อบกพร่องในการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นอย่างดีเพื่อให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในโครงการหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้เกิดความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น

คุณค่าและประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นเครื่องบูชา พระคุณของ บิดา มารดา ครู อาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมให้ความรู้แก่ข้าพเจ้า การศึกษาค้นคว้าอิสระ ในครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้สนใจศึกษาต่อไป และหากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีบทความใดขาดตก บกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ ประการใด ผู้ทำการศึกษากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.3 สมมติฐานการวิจัย	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.5 คำจำกัดความในการวิจัย.....	4
1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการวัฒนธรรมองค์กร.....	7
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน.....	13
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36
3. วิธีดำเนินการวิจัย	42
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	42
3.2 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	43
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	44
3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4. ผลการวิเคราะห์	46
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5. สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	87
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	87
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	93
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	99
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	102
บรรณานุกรม.....	193
ภาคผนวก.....	108
ประวัติผู้เขียน.....	117



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	5
2.1 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร	9
2.2 ภาพประกอบ 3 มิติของวัฒนธรรมองค์กร.....	12
2.3 นโยบายในการบริหารงาน	20
2.4 ความสัมพันธ์ของทฤษฎีของมาสโลว์ และ เซอร์ชเบิร์ก.....	27



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	46
4.2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ	46
4.3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	47
4.4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา	47
4.5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	48
4.6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุงาน	48
4.7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด.....	49
4.8 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	50
4.9 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	50
4.10 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	51
4.11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	52
4.12 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล..... จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง.....	52
4.13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง	53
4.14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านลักษณะการปฏิบัติงาน.....	54
4.15 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านนโยบายและการบริหารงาน	55
4.16 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านผู้บังคับบัญชา	56

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 57
4.18	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 58
4.19	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 59
4.20	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 60
4.21	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 61
4.22	แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูล จำแนกตามด้านความมั่นคงและความปลอดภัย 62
4.23	แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม 63
4.24	แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 64
4.25	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างสถานภาพกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงาน .. 66
4.26	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างสถานภาพกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน 67
4.27	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ระหว่างสถานภาพกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 67

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.28	แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม 68
4.29	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างอายุ กับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 70
4.30	แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม 71
4.31	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบค่าแบบสอบถาม ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 72
4.32	แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 73
4.33	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบค่าแบบสอบถาม ระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน 75
4.34	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบค่าแบบสอบถาม ระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน 76
4.35	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบค่าแบบสอบถาม ระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน 77
4.36	แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 78
4.37	แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของผู้ตอบค่าแบบสอบถาม ระหว่างอายุงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.38	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดกับการปฏิบัติงาน 80
4.39	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานกับการปฏิบัติงาน 81
4.40	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรกับการปฏิบัติงาน 82
4.41	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม กับการปฏิบัติงาน 83
4.42	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรม ที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ กับการปฏิบัติงาน 84
4.43	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง กับการปฏิบัติงาน 85
4.44	แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรม ที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง กับการปฏิบัติงาน 86
5.1	แสดงภาพรวมความแตกต่างของการทดสอบ Independent Sample t-test และ One - way ANOVA ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้ระดับ ความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 91
5.2	แสดงภาพรวมการทดสอบความสัมพันธ์ของการทดสอบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม 92

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคปัจจุบันเป็นยุคแห่งสังคมการเรียนรู้ การเปลี่ยนแปลงในโลกเกิดขึ้นตลอดเวลาและรวดเร็ว เทคโนโลยีมีการพัฒนาอย่างไม่มีขีดจำกัด ความรู้ใหม่ ๆ ถูกพัฒนาเพิ่มขึ้น และนำกลับไปใช้ใหม่ การที่องค์กรจะสามารถดำรงอยู่ได้นั้นต้องมีการปรับเปลี่ยนหลายประการ เช่น วิทยาศาสตร์ โครงสร้างองค์กร และวัฒนธรรม ในด้านวัฒนธรรมนั้น ผู้นำองค์กรจะต้องรู้และเข้าใจวัฒนธรรมองค์กรอย่างลึกซึ้ง ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมองค์กรเปรียบเสมือนภูเขาน้ำแข็งในส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ถ้าหากไม่สนใจก็มองไม่เห็น แต่อาจจะก่อให้เกิดวิกฤตการณ์หรือผลเสียหายให้แก่องค์กรในทางกลับกันถ้าผู้นำรู้วิธีสร้างและปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กร ก็จะมีผลทำให้องค์กรประสบความสำเร็จและเจริญงอกงาม

โลกาภิวัตน์ทำให้เกิดการผ่นกกำลังด้านเศรษฐกิจและสังคม มีการรวมตัวของผลประโยชน์ พันธกิจ ความท้าทายโอกาส มนุษย์สามารถสื่อสารกันทั่วโลกได้ง่าย มีภาษาของโลกหลาย ๆ ภาษา มีอินเทอร์เน็ต การปฏิรูปการทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว คนทำงานไม่ต้องอยู่ในที่ทำงาน บริษัทต่าง ๆ ร่วมมือและแข่งขันกันไปในเวลาเดียวกัน โดยมีลูกค้าเป็นคนกำหนดและควบคุมบริการที่ควรมีผู้บริหารกลายเป็นลูกจ้างชั่วคราว ส่วนแม่บ้านและภารโรงกลายเป็นพนักงานประจำ บริษัทต่าง ๆ มุ่งความสนใจไปยังสิ่งที่ตนเก่งและทำได้ดีที่สุด โดยดำรงอยู่ด้วยสมรรถนะหลัก (Core Competencies) แทนที่จะเป็นตลาดหรือผลิตภัณฑ์ บริษัทตระหนักว่าทรัพยากรที่สำคัญไม่ใช่เงินทุน ทรัพยากรบุคคล หรือสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ แต่เป็นองค์ความรู้ ข้อมูล และความคิดที่มากขึ้น จะเห็นได้ว่าองค์กรมากมายกำลังมีรูปลักษณะที่แตกต่างไปจากเดิม บริษัททั่วโลกกำลังปรับโครงสร้างและสร้างองค์กรแบบบูรณาการ (Integrated Organization) เนื่องจากเศรษฐกิจยุคใหม่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของความรู้และนวัตกรรม ดังนั้นในขณะปฏิบัติงานที่ใช้ความรู้ ผู้ปฏิบัติงานก็ได้เรียนรู้ไปด้วย และถ้าอยากทำงานที่ใช้ความรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ปฏิบัติก็ต้องเรียนรู้ไปด้วยตลอดเวลาการเรียนรู้กลายเป็นความท้าทายตลอดชีวิต (Lifelong Challenge) เช่นเดียวกับที่เป็นกระบวนการตลอดชีวิต (Lifelong Process) Marquardt (1996) ได้เขียนไว้ว่ามีบางองค์กรที่ได้เริ่มกระบวนการเรียนรู้และปรับตัวแล้ว แต่ก็ไม่สามารถทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแบบยั่งยืนได้ เนื่องจากองค์กรเหล่านั้นไม่พร้อมที่จะสลัดความมั่นคงในรูปแบบที่เคยเป็นไปในอดีต และในสภาพที่เป็นอยู่ขององค์กรเหล่านั้นก็ไม่พร้อมที่จะเปลี่ยนตัวเองไปเป็นองค์กรแบบใหม่ได้อย่างเต็มที่ โดยเลือกที่

จะดำเนินการเปลี่ยนแปลงในแบบที่ไม่รุนแรงและปลอดภัย เช่น การทำวงจรมุมภาพหรือปรับร็องค์กร ซึ่งทำให้องค์กรไม่สามารถได้รับประโยชน์จากการเรียนรู้ในองค์กรได้อย่างเต็มที่

วัฒนธรรมองค์กรเป็นสิ่งที่สะท้อนถึง ค่านิยมความเชื่อและแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับ และปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรและเป็นตัวกำหนดความประพฤติและพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล ในองค์กร วัฒนธรรมที่สร้างสรรค์ขององค์กร จะช่วยหล่อหลอมให้บุคคลในองค์กรมีความภาคภูมิใจ มีความซื่อสัตย์ กล้าคิดกล้าทำ รักและผูกพันในองค์กร เกิดจิตสำนึกแห่งการร่วมคิดร่วมทำเพื่อความก้าวหน้าของตนเอง กลุ่ม และองค์กรความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจ วัฒนธรรมขององค์กร และเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมี วัฒนธรรมของแต่ละองค์กรเองแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่างวัฒนธรรมจะนำไปสู่ กฎของพฤติกรรมที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งวัฒนธรรมจะมี ผลกระทบโดยตรงต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัย สำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและระดับความพอใจของพนักงาน ดังนั้นแก่นแท้ของ การพัฒนางานองค์กรธุรกิจ จึงต้องดำเนินการโดยพัฒนาสายโซ่แห่งคุณค่าให้เกิดความสมบูรณ์ในการผลิต และการให้บริการตามที่ถูกคาดหวัง รวมทั้งพัฒนาภาวะผู้นำให้เป็นทั้งผู้ออกแบบ ครูผู้สอน และผู้ ช่วยเหลือ ให้พลังสร้างสรรค์จากบุคคลสู่องค์กร มีระบบการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม มุ่งเน้นการพัฒนาและ ให้มีบรรยากาศเปิด และองค์กรทำงานเชิงรุก เพื่อนำไปสู่ความอยู่รอด ความเจริญก้าวหน้า และความ ได้เปรียบต่อการแข่งขันอย่างยั่งยืน

ด้วยเหตุนี้ทำให้ผู้ศึกษาสนใจที่จะศึกษาองค์กรธุรกิจที่ประสบผลสำเร็จจนสามารถยืนหยัดอยู่ได้ ในโลกแห่งการแข่งขันว่า องค์กรมีวัฒนธรรมภายในเป็นอย่างไรและวัฒนธรรมต่าง ๆ เหล่านั้นส่งผลต่อ การปฏิบัติอย่างไร

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขต นครสวรรค์
2. เพื่อศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขต นครสวรรค์
3. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน อายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ แตกต่างกัน

2. วัฒนธรรมองค์กร ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่และประชากรกลุ่มตัวอย่าง
การศึกษาครั้งนี้กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยคือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำนวน 168 คน

2. ขอบเขตทางด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

2. ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร ได้แก่

2.1 วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด

2.2 วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน

2.3 วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร

2.4 วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม

2.5 วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ

2.6 วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง

2.7 วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. การปฏิบัติงาน ได้แก่

1.1 ลักษณะการปฏิบัติงาน

1.2 นโยบายและการบริหารงาน

1.3 ผู้บังคับบัญชา

1.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

1.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

- 1.6 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
- 1.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- 1.8 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
- 1.9 ความมั่นคงและความปลอดภัย

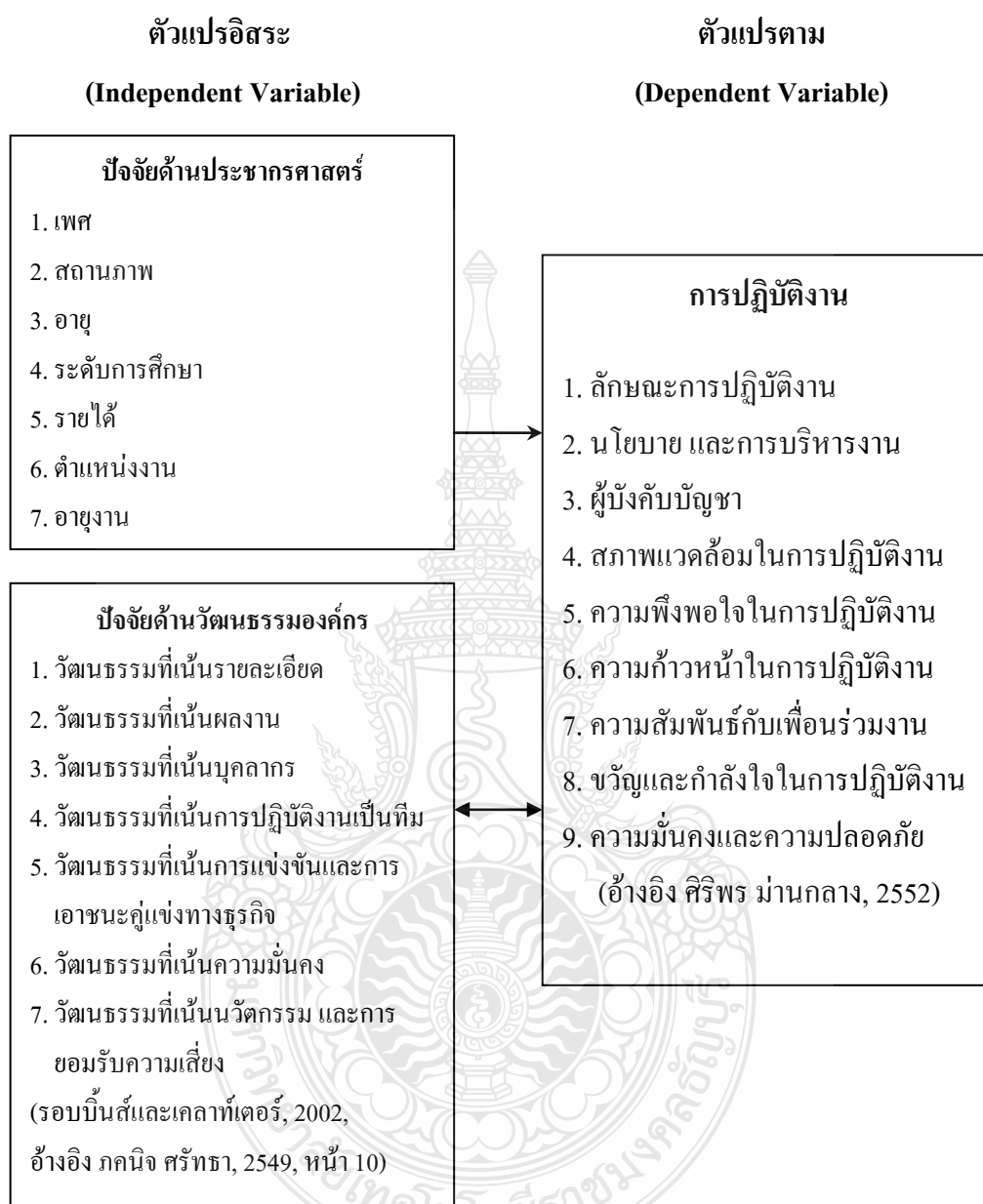
3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ทำการเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึง 31 มกราคม พ.ศ. 2556

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานธนาคาร ไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์
2. วัฒนธรรมองค์กร (Corporate Culture) หมายถึง ระบบของค่านิยมร่วมความเชื่อและอุปนิสัยภายในองค์กรที่มีผลต่อโครงสร้างที่เป็นทางการขององค์กรและกำหนดบรรทัดฐานของพฤติกรรมองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์มีดังนี้
 - 2.1 วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด
 - 2.2 วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน
 - 2.3 วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร
 - 2.4 วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม
 - 2.5 วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ
 - 2.6 วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง
 - 2.7 วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง
3. การปฏิบัติงานหมายถึงองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารไทย-พาณิชย์เขตนครสวรรค์ ได้แก่
 - 3.1 ลักษณะการปฏิบัติงาน
 - 3.2 นโยบายและการบริหารงาน
 - 3.3 ผู้บังคับบัญชา
 - 3.4 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน
 - 3.5 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.6 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
 - 3.7 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
 - 3.8 ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
 - 3.9 ความมั่นคงและความปลอดภัย

1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึง ประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์เพื่อนำไปพัฒนาบุคลากรขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น
2. ทำให้ทราบถึง วัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรในอนาคต
3. เกิดรูปแบบการพัฒนาวัฒนธรรมองค์กรใหม่ ๆ ที่จะส่งผลให้องค์กรเท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่องวัฒนธรรมภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ได้นำแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาเป็นแนวทางการศึกษาและจัดลำดับเสนอ ดังนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร
2. แนวความคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร

วัฒนธรรมองค์กร หมายถึง ค่านิยมความเชื่อและแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรเนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาเองขึ้นมาแม้แต่องค์กรภายในอุตสาหกรรมเดียวกันและแสดงวิถีทางของการดำเนินงานที่แตกต่างกันวัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัทเพื่อที่จะเผชิญหน้ากับการคุกคามทางการแข่งขันหรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมสามารถนำบริษัทไปสู่การชะงักงันและความล้มเหลวในที่สุด (ภคนิจ ศรีธธา, 2549 อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ, 2546 : 119 - 120)

ความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเราและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเองแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่างโดยทั่วไปวัฒนธรรมหมายถึงวิถีชีวิตขององค์กรวิถีทางที่กระทำอยู่ ณ ที่นี้หัวใจสำคัญของวัฒนธรรมคือค่านิยมร่วมที่ถูกสันนิษฐานว่าเป็นส่วนหนึ่งตามธรรมชาติขององค์กรวัฒนธรรมจะนำไปสู่กฎของพฤติกรรมที่อาจจะเขียนไว้ เป็นหรือไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่กระทบโดยตรงต่อประสิทธิภาพขององค์กร ยิ่งกว่านั้นวัฒนธรรมจะมีผลกระทบต่อความสอดคล้องระหว่างพนักงานและองค์กรด้วย ดังนั้นวัฒนธรรมจะเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่กำหนดระดับความพอใจของพนักงานบริษัทสามารถเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรของพวกเขาเพื่อที่จะสนับสนุนการคิดค้นสิ่งใหม่และความสามารถแข่งขันได้อย่างไรประการแรก

วัฒนธรรมที่ไม่เสริมสร้างจะต้องถูกยอมรับ โดยผู้บริหารระดับสูงว่าเป็นอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงที่จำเป็นเมื่อปัญหาทางวัฒนธรรมได้ถูกยอมรับแล้ว โรเบิร์ต เอฟ. อัลเลน (2546 : 119 - 135) ได้เสนอ -
 ณะว่าการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมจะมีอยู่ 4 ขั้นตอนคือ

ขั้นตอนที่ 1 วัฒนธรรมปัจจุบันจะถูกวิเคราะห์อย่างรอบคอบและอุปสรรคต่อการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกระบบ เราจะต้องพัฒนาแผนการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมขึ้นมาโดยมุ่งที่เป้าหมายการสร้างความเป็นเลิศขององค์กร

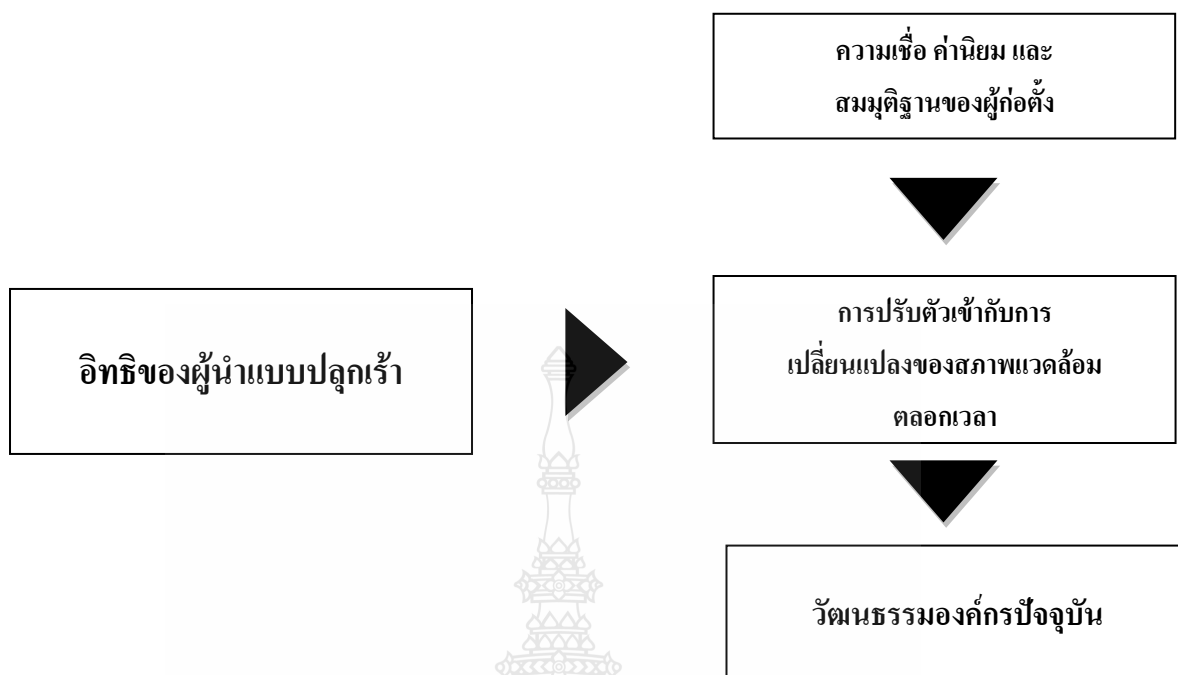
ขั้นตอนที่ 2 สมาชิกขององค์กรจะได้รับการแนะนำกระบวนการเปลี่ยนแปลงการประชุมเชิงปฏิบัติการและการฝึกอบรมจะถูกดำเนินการเพื่อที่จะติดต่อดสื่อสารความจำเป็นของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมและแถลงเป้าหมายใหม่ของบริษัทแก่พนักงาน

ขั้นตอนที่ 3 การแปรสภาพองค์กรได้บรรลุความสำเร็จนี้คือหัวใจของการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมนโยบายโครงการและระเบียบวิธีปฏิบัติงานของบริษัทต้องถูกเปลี่ยนแปลงเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายที่ถูกกำหนดไว้ ณ ขั้นตอนที่ 1 และถูกติดต่อดสื่อสารขั้นตอนที่ 2

ขั้นตอนที่ 4 ผู้บริหารระดับสูงได้ข้อมูลป้อนกลับและประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นใหม่วัฒนธรรมเก่าอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรม “ใหม่” จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กรเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและปัจจัยที่สำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อม

วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร

โดยทั่วไปเราสามารถกล่าวได้ว่ารากฐานของวัฒนธรรมองค์กรจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมและความเชื่อของผู้ก่อตั้งของพวกเขาแต่วัฒนธรรมจะถูกปรับปรุงเมื่อสภาพแวดล้อมเปลี่ยนไป การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมจะทำให้วัฒนธรรมองค์กรบางอย่างล้าสมัยไปและแม้แต่ไร้ประโยชน์ไปเลยรากฐานใหม่ของวัฒนธรรมจะต้องถูกเพิ่มเข้ามาเมื่อรากฐานเก่าถูกละทิ้งไปเพื่อรักษาความสำเร็จของพวกเขาเอาไว้ตามภาพประกอบ 2 วัฒนธรรมขององค์กรอาจจะเปลี่ยนแปลงไปเพื่อการสะท้อนให้เห็นอิทธิพลของผู้นำแบบแปรสภาพนอกเหนือไปจากผู้ก่อตั้งด้วย (ภคนิจ ศรีทธา, 2549 อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ, 2546 : 122 - 123)



ภาพที่ 2.1 วิวัฒนาการของวัฒนธรรมองค์กร

ส่วนผสมของวัฒนธรรมองค์กร

ตามแนวความคิดของเทอร์เร็นซ์ดีลและอัลเลนเคนเนดี (ภคินิจ ศรีทธา, 2549 อ้างอิงจาก สมยศ นาวิการ, 2546 : 119 - 135) “การดำรงอยู่อย่างแท้จริง” ของบริษัทจะอยู่ “ภายใต้หัวใจและจิตใจของพนักงานของพวกเรา” วัฒนธรรมองค์กรจะหมายถึงการผสมผสานของค่านิยมเรื่องราววีรบุรุษ และงานพิธีที่มีความหมายอย่างมากต่อบุคคลที่ทำงานอยู่ภายใต้องค์กร

ค่านิยม (VALUES) หมายถึงสิ่งที่มีความสำคัญที่สุดต่อเราค่านิยมจะเป็นมาตรฐานที่มีอิทธิพลเกือบทุกด้านของชีวิตเราการใช้ดุลยพินิจทางศีลธรรมของเราการตอบสนองของเราต่อบุคคลอื่น ความผูกพันของเราต่อเป้าหมายขององค์กรค่านิยมจะถูกพิจารณาว่าเป็นหลักการพื้นฐานทางวัฒนธรรมขององค์กรค่านิยมที่เข้มแข็งจะทำให้พนักงานรู้ว่าพวกเขาถูกคาดหวังให้ปฏิบัติอย่างไรและการกระทำอะไรจะถูกยอมรับโดยทั่วไปค่านิยมขององค์กรจะมีคุณลักษณะ 3 อย่าง

1. ค่านิยมยืนยันทึ่อบางสิ่งบางอย่างที่สำคัญภายในองค์กร
2. ผู้บริการจะเปลี่ยนแปลงและสื่อสารค่านิยมไปยังสมาชิกขององค์กร
3. สมาชิกทุกคนขององค์กรจะรับรู้และร่วมกันภายในค่านิยมในสภาพแวดล้อมขององค์กร

ค่านิยมอาจถูกพิจารณาว่าเป็นหน้าที่หรือความดีเด่นค่านิยมที่มุ่งหน้าที่จะชี้ให้เห็นว่าสมาชิกขององค์กรควรจะทำเนิงานของพวกเขาอย่างไรพวกเขาจะต้องให้บริการระดับไหนหรือ

คุณภาพของสินค้าที่คาดหมายไว้ค่านิยมที่มุ่งความดีเด่นจะมุ่งความเชี่ยวชาญของหน่วยธุรกิจ การสรรหาผู้บริหารระดับสูงที่เชี่ยวชาญและการส่งเสริมบริษัทต่อสาธารณชนล้วนแต่เป็นการสร้างค่านิยมที่มุ่งความดีเด่น การสร้างค่านิยมร่วมจะเป็นกุญแจที่สำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาวัฒนธรรมขององค์กรที่เข้มแข็งค่านิยมจะเป็นแกนของวัฒนธรรมองค์กรทุกองค์กรในฐานะที่เป็นหัวใจปรัชญาของบริษัท เพื่อการบริหารที่เป็นเลิศค่านิยมจะสร้างความรู้สึกร่วมกันของทีมงานทุกคนและให้แนวทางแก่พฤติกรรมประจำวันของพวกเขา โดยข้อเท็จจริงเราเชื่อว่าบริษัทจะบรรลุความสำเร็จอยู่บ่อยครั้งเนื่องจากพนักงานของพวกเขาผูกพันยึดเอาและดำเนินตามค่านิยมขององค์กร

เรื่องราว (Stories) จะเป็นส่วนผสมที่สำคัญอีกอย่างหนึ่งของวัฒนธรรมขององค์กรเรื่องราวหรือเกร็ดเล็กน้อย ๆ จะมีพลังภายในการถ่ายทอดวัฒนธรรมเพราะว่าเรื่องราวจะคล้ายกับแผนที่ที่ช่วยให้บุคคลรู้ว่สิ่งต่าง ๆ ถูกกระทำอย่างไรเรื่องราวจะเป็นการบรรยายที่ถูกเล่าซ้ำท่ามกลางพนักงานและโดยปกติจะอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง

วีรบุรุษ (Heroes) จะเป็นแบบจำลองบทบาทของบริษัทภายในการดำเนินงานการแสดงให้เห็นคุณลักษณะและการสนับสนุนวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอยู่พวกเขาจะแสดงให้เห็นจุดเด่นของค่านิยมที่บริษัทต้องการเสริมแรงด้วย “วีรบุรุษคือนักงูใจที่ยิ่งใหญ่ผู้วิเศษบุคคลที่ทุกคนต้องพึงพาเมื่อความยุ่งยากให้เกิดขึ้น” เรามักจะพบว่าวีรบุรุษเป็นพระเอกของเรื่องราวที่ถ่ายทอดกันภายในองค์กร

พิธีและงานพิธี (Rituals and Ceremonies) ส่วนผสมอย่างสุดท้ายของวัฒนธรรมองค์กรคือพิธีและงานพิธีที่เป็นสัญลักษณ์ภายนอกของสิ่งที้องค์กรให้คุณค่าเหมือนกันสัญลักษณ์พิธีจะเป็นแนวทางของพฤติกรรมภายในชีวิตองค์กรประจำวันพิธีจะมีทั้งระเบียบ วิธีการ ประเมินผล และการให้รางวัลการประชุมพนักงานเป็นประจำ การเลี้ยงอำลา การจัดสรรที่จอดรถยนต์ และการจัดตารางเวลาการทำงาน งานพิธีจะคล้ายคลึงกับพิธีแต่จะเป็นการแสดงที่ละเอียดกว่าที่เกิดขึ้นไม่บ่อยครั้ง การฟังคำปราศรัยและการเลี้ยงมอบรางวัลต่างเป็นตัวอย่างของงานพิธีด้วย พิธีและงานพิธีผู้มีส่วนร่วมสามารถปลูกฝังความเข้าใจและความเชื่อว่าเป็นสิ่งที้องค์กรให้ความสำคัญต่อวัฒนธรรมองค์กร โดยการเฉลิมฉลองด้วยกัน

การประเมินลักษณะวัฒนธรรมองค์กร

Robbins & Coulter (2002 : 58 - 59) ได้กล่าวไว้ว่าผลจากการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์กรมีองค์ประกอบที่เป็นสาระสำคัญอยู่ 7 ด้านด้วยกัน ดังแสดงในภาพประกอบที่ 3 มิติของวัฒนธรรมองค์กร ซึ่งในแต่ละด้านจะบอกลักษณะในด้านนั้นตั้งแต่ระดับต่ำไปสูง การใช้องค์ประกอบที้องค์กรของวัฒนธรรมทั้ง 7 ด้านนี้ในการประเมินองค์กรจะทำให้เห็นภาพของวัฒนธรรมองค์กรซึ่งองค์ประกอบเหล่านี้จะแสดงถึงรูปแบบและบุคลิกลักษณะขององค์กรและวิถีที่สมาชิกในองค์กรถือ

ปฏิบัติอยู่ เช่นเดียวกันกับการบ่งบอกลักษณะวัฒนธรรมองค์กรโดยการใช้จ่ายเข้าสู่ศูนย์กลาง ซึ่งต้องมีการระบุพิสัยในด้านต่าง ๆ และทำการประเมินว่าลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใดที่มีการยึดถืออย่างแข็งแกร่ง และมีการกระทำร่วมกันอย่างกว้างขวาง สำหรับองค์กรในสหรัฐอเมริกา โอเรียลตี แซทแมน และแคลดเวล (O'Reilly , Chatman and Caldwell, 1991) ได้พัฒนาเครื่องมือสำหรับบ่งชี้ลักษณะวัฒนธรรมองค์กรใน 7 ด้าน ซึ่งเรียกว่าโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กร (Organizational Culture Profile)

1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด(Attention to detail) หมายถึงระดับความคาดหวังที่มีต่อพนักงานในด้านการแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ การวิเคราะห์ ตลอดจนการเอาใจใส่รายละเอียดของงาน

2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน (Outcome Orientation) หมายถึงระดับของการที่องค์กรให้ความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานมากกว่าทำอะไรให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการปฏิบัติงาน

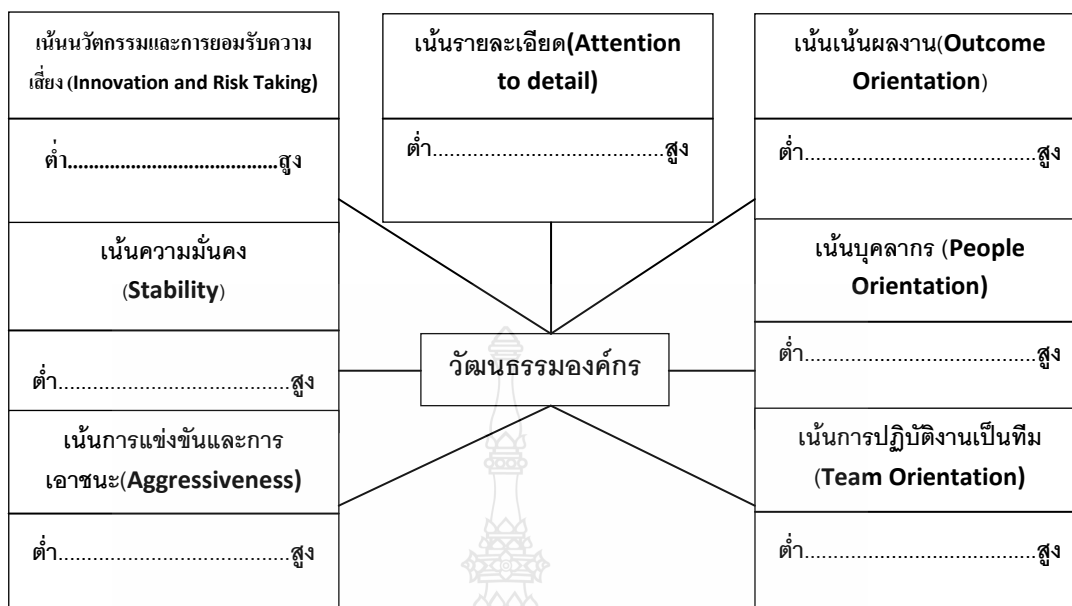
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร (People Orientation) หมายถึงระดับของการนำเอาผลกระทบต่อพนักงานภายในองค์กรมาใช้ในการพิจารณาตัดสินใจในระดับการบริหาร

4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม (Team Orientation) หมายถึงระดับของการบริหารจัดการในลักษณะของการทำงานเป็นทีมมากกว่าการให้ความสำคัญในด้านบุคคล

5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ (Aggressiveness) หมายถึงการที่องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมทางธุรกิจที่มุ่งไปสู่การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจอย่างเอาจริงเอาจัง ตลอดจนสร้างให้มีสภาพการแข่งขันในการปฏิบัติงานในองค์กรมากกว่าการทำงานแบบประสานความร่วมมือ

6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง (Stability) หมายถึงระดับของการตัดสินใจและวิถีปฏิบัติขององค์กรที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร

7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง (Innovation and Risk Taking) หมายถึงระดับของการที่พนักงานได้รับการกระตุ้นและสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และการยอมรับความเสี่ยง



ภาพที่ 2.2 ภาพประกอบ 3 มิติของวัฒนธรรมองค์กร

ซึ่งลักษณะโครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 7 ด้านนี้ ได้มีการใช้จัดการสำหรับบ่งบอก ลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรในอุตสาหกรรมต่าง ๆ ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศ ในประเทศ สหรัฐอเมริกาอย่างกว้างขวาง เช่นเดียวกันกับงานวิจัยทางด้านวัฒนธรรมองค์กรในประเทศ ออสเตรเลีย (เจมส์ ซี ชาร์รอส และคณะ, 2002 : online) ที่ใช้ลักษณะ โครงสร้างของวัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือในการประเมินการรับรู้ของบุคคลต่อลักษณะวัฒนธรรมองค์กร และวิเคราะห์ด้วยการ วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทางด้าน ประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่างและลักษณะเด่นทางด้านวัฒนธรรมขององค์กร

เดิมโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้พัฒนาขึ้นมาสำหรับการประเมินความสอดคล้องระหว่าง บุคคลและคุณค่าขององค์กร โดยโอเรียลลี แชนแมน และเคลดเวล (O,Reilly, Chatmam and Caldwell, 1991) ซึ่งแชนแมนได้ทำการศึกษาผู้ตรวจสอบระดับเริ่มต้น (Entry Level Auditor) จำนวน 171 ตัวอย่าง สำหรับองค์กรด้านบัญชีในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการจ้างงานที่ได้บุคคลที่มี ประสิทธิภาพตั้งแต่เริ่มแรกจะมีความสัมพันธ์กับองค์กรที่มีการเปลี่ยนแปลงทางวัฒนธรรมอย่างรวดเร็ว และผู้ที่ถูกจ้างงานที่มีความสามารถจะมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในองค์กร และอยู่กับ องค์กรอย่างยาวนาน

ภายหลังโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้มีการปรับปรุงสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการ ประเมินวัฒนธรรมองค์กรตามลักษณะดังกล่าวทั้ง 7 ด้าน โดยการให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทน

ประชากรขององค์กรนั้น ๆ ตอบแบบสอบถามด้าน โครงร่างวัฒนธรรมองค์กรจะช่วยให้ทราบถึงทัศนคติต่าง ๆ ที่มีต่อวัฒนธรรมองค์กร

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน

พรรณราย ทรรศน์ประภา (2529 : 25 - 26) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล มีดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรด้านบุคคล ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะ หรือข้อเท็จจริงที่เป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคล ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะนำมาซึ่งการกระทำบางชนิดที่เป็นลักษณะพฤติกรรมเฉพาะของตนเอง ความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลจะมีผลทำให้พฤติกรรมของแต่ละบุคคลแตกต่างกันไปซึ่งตัวแปรนี้ ได้แก่ ความถนัดในเรื่องต่าง ๆ ลักษณะทางกายภาพ ลักษณะทางบุคลิกภาพ ความสนใจ และแรงจูงใจ อายุและเพศ การศึกษา และประสบการณ์ ดังนั้น ตัวแปรต่าง ๆ ที่กล่าวมาจะมีผลทำให้บุคคลมีความต้องการที่จะแสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง

2. ตัวแปรด้านสถานการณ์ คือ เจื่อนใจของสถานการณ์หรือลักษณะสิ่งของสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคลเหล่านี้ เจื่อนใจบางอย่างอยู่ภายใต้การรับรู้ของบุคคล แต่บางอย่างก็อยู่นอกเหนือ จากการรับรู้ ซึ่งตัวแปรแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

(1) ตัวแปรทางกายภาพและงาน คือ ลักษณะการทำงานรวมถึงสถานที่ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ซึ่งตัวแปรทางกายภาพ และงาน ได้แก่ วิธีการทำงานแบบและสถานภาพของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน สถานที่ทำงาน และการจัดสถานที่ และสภาพแวดล้อม

(2) ตัวแปรตามองค์กรและสังคม ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่อยู่ไกลจากสภาพการทำงานมากที่สุด และมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด แต่มีความสำคัญต่อการตัดสินใจของพนักงานมาก ซึ่งตัวแปรองค์กร และสังคมมีดังต่อไปนี้ คือลักษณะขององค์กรชนิดของเครื่องล่อใจ ชนิดของการฝึกอบรม และการบังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมทางสังคม

สมยศ นาวิการ (2529 : 5) ได้กล่าวถึง แนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ

1. กลยุทธ์ (strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจการพิจารณาจุดอ่อน และจุดแข็งในองค์กร โอกาส และอุปสรรคภายนอก

2. โครงสร้าง (structure) โครงสร้างที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

3. ระบบ (systems) ระบบขององค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

4. แบบ (styles) แบบของการบริหารของผู้บริหารเพื่อบรรลุเป้าหมาย
5. บุคลากร (staff)
6. ความสามารถ (skill)
7. ค่านิยม (share values) ค่านิยมของคนในองค์กร

สรุปได้ว่า แนวความคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยลักษณะเฉพาะบุคคล ความพยายามในการทำงาน แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงานด้านสภาพแวดล้อม ด้านกลยุทธ์ โครงสร้าง ค่านิยม และด้านจิตใจ องค์กรประกอบเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2537 : 21-24) กล่าวว่าปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของเรา มีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะนิสัยท่าทางของพนักงาน

ลักษณะนิสัยท่าทาง หมายถึง ลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับความคิดและการปฏิบัติตัวต่อสภาพแวดล้อมรอบ ๆ ตัว ซึ่งประกอบไปด้วยลักษณะท่าทางเฉพาะของแต่ละบุคคล แรงจูงใจ ทักษะ ค่านิยม ความสามารถ ความรู้สึกนึกคิดของตนเอง อารมณ์ รวมทั้ง ความเฉลียวฉลาด และลักษณะของพฤติกรรมของบุคคลอื่น ๆ ที่ปรากฏให้เห็น

2. ความสามารถและเชี่ยวชาญปัญญา

ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ ซึ่งมีอยู่ในแต่ละบุคคลสำหรับเชี่ยวชาญนั้น หมายถึง แนวโน้มหรือศักยภาพที่เกี่ยวกับความชำนาญที่สามารถพัฒนาให้มีเพิ่มขึ้นในแต่ละด้าน ความสามารถ ความชำนาญเชี่ยวชาญหรือศักยภาพที่จะเพิ่มพูนความชำนาญนั้น ก็คือกลไกความคิดและความคิดริเริ่มของแต่ละบุคคลนั่นเอง

3. ทักษะและค่านิยม

ทักษะ หมายถึง คุณลักษณะที่มีความมั่นคงอย่างต่อเนื่องในด้านความคิดความรู้สึกแนวทางในการปฏิบัติงานของพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือต่อความคิดของแต่ละบุคคล และต่อกลุ่มชน ส่วนค่านิยม หมายถึง ทักษะที่มีลักษณะที่จะพยายามประเมินเกี่ยวกับสิ่งของความคิดที่จะประเมินไปในทางหนึ่งว่าเป็นสิ่งที่ดีหรือไม่ดีเสมอ

4. การจูงใจ

การจูงใจ หมายถึง ทักษะที่มีอยู่ในตัวเองแต่ละบุคคลซึ่งใช้สำหรับตอบสนองต่อสิ่งต่าง ๆ โดยมีเป้าหมายและทิศทางที่แน่นอน แรงจูงใจเป็นสิ่งที่อยู่ในจิตใจของคนเราซึ่งมีแรงผลักดัน และมีทิศทางที่ใช้กำกับพฤติกรรมของมนุษย์ เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่ต้องการนั้น ๆ อิทธิพลของปัจจัย

ต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการสร้างประสบการณ์และเปลี่ยนแปลงลักษณะของแต่ละบุคคลจะแสดงให้เห็นถึงความสามารถ ทักษะ ทักษะ แรงจูงใจและลักษณะท่าทางที่ได้พัฒนาของแต่ละบุคคลซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแต่ก่อเกิดมาจากอิทธิพลของสภาพแวดล้อมภายนอก นับตั้งแต่อิทธิพลพื้นฐานด้านครอบครัวของตนเอง การศึกษาในโรงเรียน การเข้าสังคม ตลอดจนเพื่อนฝูง และหน่วยงานต่าง ๆ ที่ได้เคยร่วมทำงานด้วยกันมา ปัจจัยเหล่านี้ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อลักษณะของบุคคลและมีผลกระทบต่อเรื่องไปถึงกิจกรรม หรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานขององค์กรต่าง ๆ ด้วย

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะท่าทางของพนักงาน ความสามารถ ทั่วไป ปัญญา ทักษะ ค่านิยม และการจูงใจ

สุนันทา เลานันทน์ (2531 : 8-11) ได้กล่าวถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละบุคคลจะมีความแตกต่างกันออกไปมีพื้นฐานดังต่อไปนี้

1.1 บุคคลแต่ละบุคคลมีความสามารถในการต่อสู้ และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางบุคคลเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนีเนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อม แต่บางคนสามารถสู้งานหนัก ได้ทั้งร่างกาย และจิตใจ ซึ่งเป็นธรรมชาติที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

1.2 บุคคลที่มีความรักและสนใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงาน และชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ทำทนายมีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

1.3 บุคคลชอบลักษณะการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดี เมื่ออยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการ ซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุมและบางคนชอบควบคุมแบบใกล้ชิด ขณะที่บางคนชอบควบคุมแบบกว้าง ๆ

1.4 บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ผู้อื่นไม่เหมือนกัน ในขณะที่บางคนมีนิสัยเงียบขรึมชอบที่จะอยู่คนเดียวไม่เข้าสังคม ซึ่งเป็นลักษณะของแต่ละบุคคล ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

1.5 บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากันบางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจในเรื่องผลงานโดยมองความก้าวหน้าของตนเองในขณะที่บางคนรับผิดชอบต่องานน้อยและไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

2. แรงจูงใจในการทำงาน ในสมัยก่อนเชื่อว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุขสะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่าสิ่งที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานมีอีกดังนี้

2.1 การจัดการที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลโดยงานที่ท้าทายนั้นอาจแตกต่างกันออกไปในแต่ละบุคคล

2.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบในการวางแผนขององค์กรหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการทำงานก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

2.3 การให้การยกย่องบุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่มหรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจ และมีขอบเขต

2.4 การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้นรวมทั้งการเลื่อนตำแหน่งก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

2.6 การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

2.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วมการอบรมดูงาน การหมุนเปลี่ยนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างประสบการณ์จากเครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น

2.8 การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน

2.9 การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องานความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นภาวะความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา ความพึงพอใจต่องานไม่ใช่สิ่งเดียวกับแรงจูงใจในสมัยก่อนเชื่อว่า ความพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงาน เมื่อคนเรามีความพอใจ เขาก็จะทำงานได้

อย่างมีประสิทธิภาพ จึงสรุปได้ว่า ความพอใจต่องานก่อให้เกิดการปฏิบัติงาน ซึ่งนำมาถึงความพอใจ ซึ่งมีดังต่อไปนี้

3.1 การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัล และโอกาสที่จะได้รับ จะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

4. ขวัญและกำลังใจ มีความเชื่อว่าเงื่อนไขที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารงานคือ ถ้าพนักงานมีขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงานดี จะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิต และผลผลิตที่สูงขึ้น แต่กรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นจะกล่าวกันว่า เสียขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

Zaleanik et. al., (1958 : 40 อ้างถึงใน ธวัชชัย เมฆกระเจาย, 2547 : 13) ได้กล่าวถึงในการปฏิบัติงานด้วยดีหรือไม่ดีนั้น ผู้ปฏิบัติงานจะต้องได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งภายนอกและภายใน (external and internal needs) ซึ่งหากได้รับการตอบสนองแล้วย่อม หมายถึง การปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งความต้องการภายนอก ได้แก่

1. รายได้หรือค่าตอบแทน
2. ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน
3. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
4. ตำแหน่งหน้าที่
5. ความต้องการเข้าหมู่คณะ
6. ความต้องการแสดงความรู้สึกรัก เป็นเพื่อนและความรักใคร่
7. ความต้องการในศักดิ์ศรีของตนเอง

สุรพล พะยอมเยี่ยม (2541 : 14-15) กล่าวว่า พฤติกรรมเป็นผลเนื่องมาจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสภาพแวดล้อม ดังนั้นปัจจัยที่มีผลต่อความสัมพันธ์อาจแยกได้ ดังนี้

1. ปัจจัยด้านบุคคล

1.1 อิทธิพลทางสรีระวิทยา ซึ่งก็คือความต้องการพื้นฐานของร่างกาย เช่น ความง่วงจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมนอนหลับ หรือความหิวทำให้เราอยากรับประทานอาหาร

1.2 อิทธิพลทางบุคลิกภาพ ซึ่งก็คือ ลักษณะของแต่ละบุคคลที่จะทำให้แต่ละบุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งพฤติกรรมที่แสดงออกมาทำให้ประเมินถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลได้เช่น ความขยัน ความใจเย็น ความชอบสังคม เป็นต้น

1.3 อิทธิพลทางสังคม คือ บทบาทหน้าที่ตามโครงสร้างของสังคม ที่ทำให้แต่ละบุคคลต้องปฏิบัติตาม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสอดคล้องกับหน้าที่ความรับผิดชอบหรือตำแหน่งหน้าที่ ที่แต่ละบุคคลกระทำอยู่

1.4 อิทธิพลทางวัฒนธรรม เนื่องจากในแต่ละสังคมจะมีแบบแผนในการดำเนินชีวิตที่แตกต่างกันออกไป ประสพการณ์ของบุคคลก็จะแสดงออกมา ซึ่งพฤติกรรมที่ต่างกันไป

2. ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม อิทธิพลของสภาพแวดล้อมมีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล แบ่งเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้

2.1 การส่งเสริมหรือขัดขวางจากสภาพแวดล้อม เช่น การที่บุคคลหนึ่งตัดสินใจเดินเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งน้อย ๆ แต่อีกคนหนึ่งอาจชอบเข้าร้านอาหารที่มีคนนั่งอยู่มาก ๆ

2.2 คุณสมบัติของสภาพแวดล้อม หมายถึง สิ่งปรากฏอยู่ให้รับรู้ในลักษณะที่ต่างกันไป ซึ่งการตอบสนองของแต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับ การแปลความหมายของสิ่งต่าง ๆ เหล่านั้นรวมถึงบุคลิกภาพ และการพัฒนาการทางสังคมที่บุคคลนั้น ๆ มีอยู่

2.3 ตำแหน่งที่ตั้งของสภาพแวดล้อม เช่น บุคคลที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน โดยคนบ้านไกลจะมีพฤติกรรมอย่างหนึ่ง แต่เมื่อย้ายที่อยู่อาศัยมาอยู่ใกล้ที่ทำงานก็จะมีพฤติกรรมเปลี่ยนไป

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะนิสัย ท่าทางของพนักงาน ความสามารถ และเซาว์ปัญญา ทักษะ และค่านิยม และการจงใจ

จากแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้ศึกษาสรุปเป็นประเด็นสำคัญในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ โดยให้ความสำคัญกับ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
2. ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐาน มีความถูกต้อง
3. ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความสามารถในการนำความรู้ไปใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน สามารถแก้ปัญหา และมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน
4. การบรรลุวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คาดหวังไว้ หรือการปฏิบัติงานที่ได้รับประโยชน์สูงสุดและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนโยบายในการบริหารงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 17-183) นิยามนโยบายคือ แนวทางกว้าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องนำทางสำหรับการกระทำต่าง ๆ ที่จะช่วยนำทางไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบายจะช่วยชี้ให้เห็นถึงช่องว่างว่าการจัดการเรื่องราวต่าง ๆ ควรจะเป็นไปในแนวทางใด และยังคงแสดงให้เห็นถึงช่องว่างว่าการจัดการเรื่องราวต่าง ๆ ควรจะเป็นไปในแนวทางใด และยังคงแสดงให้เห็นถึงธรรมชาติของฝ่ายจัดการที่มีต่อเรื่องราวต่าง ๆ ควรจะเป็นไปในแนวทางใด และยังคงแสดงให้เห็นถึงธรรมชาติของฝ่ายจัดการที่มีต่อเรื่องราวต่าง ๆ ที่สำคัญ ๆ ซึ่งเท่ากับเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจของผู้บริหารที่เป็นผู้กำกับทิศทางทางเดินขององค์กรนั่นเอง นโยบายต่าง ๆ จัดทำขึ้นนั้น ทุกกรณีจะเป็นความพยายามที่จะระบุขอบเขตเรื่องราวต่าง ๆ เอาไว้เป็นแนวทางสำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ที่จะต้องกระทำในอนาคต

1. นโยบายในการบริหารงาน

นโยบาย หมายถึง ข้อความทั่วไปซึ่งใช้สำหรับนำทางสำหรับการบริหารต่าง ๆ (A basic statement serving as a guide for administrative action) จากคำจำกัดความที่ว่าเป็นเครื่องนำทางย่อมแสดงให้เห็นว่า นโยบายมิใช่คำตอบที่แจ้งชัดสำหรับปัญหาต่าง ๆ หากแต่เป็นแนวทางที่กำหนดไว้และเปิดโอกาสให้ผู้ทำงานสามารถใช้ดุลพินิจได้ภายในขอบเขตของนโยบาย เป็นข้อความที่กำหนดแนวทางกว้าง ๆ สำหรับเป็นแนวทางความคิด เป็นหลักการตัดสินใจของผู้ได้บังคับบัญชา

2. คุณลักษณะของนโยบายในการบริหารงาน คุณลักษณะของนโยบาย 4 ประการ ที่สำคัญคือ

2.1 นโยบาย คือ แนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำ ซึ่งช่วยกำกับ และนำกิจกรรมขององค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้

2.2 นโยบายมักจะเป็นเครื่องช่วยจำกัดพฤติกรรมโดยมีการบรรยายเกี่ยวกับวิธีการทำงาน (methods) ที่จะช่วยให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย และด้วยเหตุนี้เองนโยบายจึงสามารถใช้เป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมพฤติกรรมพร้อมกันไปด้วย

2.3 นโยบายจะเป็นเครื่องช่วยในการตัดสินใจ ทั้งนี้ด้วยวิธีการวางกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่แยกแยะให้ทราบถึงทางเลือก หรือแนวทางปฏิบัติที่ควรทำและไม่ควรทำ

2.4 นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจและช่วยประกันให้พฤติกรรมต่าง ๆ เป็นไปโดยมีความแน่นอนสม่ำเสมอ และเป็นรูปเดียวกัน เป็นพฤติกรรมที่ดี ที่มีความถูกต้องเป็นประโยชน์สำหรับองค์กร

3. เหตุผลของนโยบายในการบริหารงาน นโยบายต่าง ๆ นับว่ามีความสำคัญ และเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องจัดทำขึ้นใช้งานในองค์กร เหตุผลบางประการต่าง ๆ คือ

3.1 นโยบายจะช่วยป้องกันการปฏิบัติผิดต่าง ๆ ที่เบี่ยงเบนไปจากแนวทางที่ต้องการ โดยพยายามชี้ให้เห็นถึงแนวทางที่พึงต้องปฏิบัติตาม

3.2 การมีนโยบายช่วยให้สามารถมีช่องทางการติดต่อระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ที่จะช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในกระบวนการมอบหมายงานสามารถดำเนินไปได้โดยสะดวก

3.3 นโยบายช่วยให้เกิดความมั่นใจว่า ส่วนสำคัญที่ทำหน้าที่แตกต่างกันภายในองค์กรต่างฝ่ายต่างก็จะทำงานอยู่ภายใต้กรอบของกฎเกณฑ์แนวทางเดียวกัน

3.4 นโยบายจะช่วยส่งเสริมให้เกิดการประสานงาน และการร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

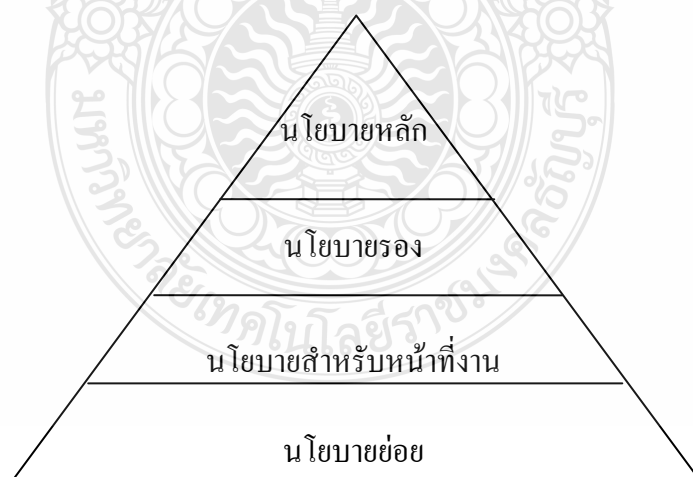
3.5 การมีนโยบายที่ช่วยส่งเสริมให้มีการมอบหมายงาน และช่วยให้มีการประสานงานกันใกล้ชิดมากขึ้นนั้น จะส่งผลให้การกระจายอำนาจสามารถกระทำได้มากขึ้น

3.6 นโยบายตาม จะเป็นเครื่องช่วยส่งเสริมให้แต่ละคนมีความคิดริเริ่ม และช่วยขจัดการสูญเสียเวลาที่จะต้องมาวิเคราะห์การตัดสินใจที่สำคัญ ๆ ในทุกครั้งที่ปัญหาเกิดขึ้น

3.7 ถ้าหากมีนโยบายไว้ใช้เป็นแนวทางแล้ว พนักงานก็จะสามารถดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง และจะเต็มใจรับผิดชอบงานต่าง ๆ มากขึ้น

3.8 ถ้าหากพนักงานสามารถมีความมั่นใจว่า การกระทำของตนสอดคล้องเป็นไปตามนโยบายแล้วทุกคนก็จะสบายใจที่จะดำเนินการเรื่องอื่น ๆ ต่อไปอีก มากกว่าการร้องขอให้สั่ง

4. ชนิดของนโยบายในการบริหารงาน



ภาพที่ 2.3 นโยบายในการบริหารงาน

ที่มา : ธงชัย สันติวงษ์ (2539 : 174 - 183)

นโยบายหลัก (Major policies) จะจัดทำขึ้น โดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร และจะสัมพันธ์กับจุดมุ่งหมายของบริษัทเป็นสำคัญ นโยบายหลักเหล่านี้จะระบุแนวทางที่เกี่ยวกับจุดมุ่งหมายของธุรกิจและจรรยาบรรณขององค์กร

นโยบายรอง (secondary policies) หรือชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า นโยบายของบริษัท (corporate policies) จะเป็นนโยบายกว้าง ๆ เป็นนโยบายที่จัดทำโดยเจ้าหน้าที่บริหารระดับสูงขององค์กร นโยบายของบริษัทนี้จะครอบคลุมใช้กันทั้งองค์กร และเกี่ยวข้องกับธุรกิจของบริษัทที่เน้นเรื่องสำคัญ ๆ เช่น การคัดเลือกผลิตภัณฑ์หลักต่าง ๆ หรือตลาดสำคัญ ๆ ที่จะขายโดยปกติ ข้อมูลสำคัญ ๆ ที่ได้ประมวลมาแล้วจากขั้นของการจัดทำนโยบายหลักมักจะสามารถนำมาใช้ในการจัดทำนโยบายรองเหล่านี้ด้วย สิ่งที่แตกต่างกันประการหนึ่งก็คือ นโยบายรองจะมีขอบเขตเฉพาะที่แคบกว่านโยบายหลักเสมอ ตัวอย่างเช่น บริษัทจะจำกัดการทุ่มเททางด้านตลาดโดนโหมหนักเฉพาะในภาคกลาง ย่อมถือได้ว่าเป็นนโยบายรองที่แคบกว่ากำหนดนโยบายของบริษัททั้งหมด

นโยบายสำหรับหน้าที่การงาน (functional policies) หมายถึง นโยบายเกี่ยวข้องกับหน้าที่งานด้านใดด้านหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น นโยบายที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่งานด้านการตลาด การผลิต การเงิน และอื่น ๆ ตัวอย่างนโยบายนี้ เช่น บริษัทมีนโยบายที่จะรับคืนสินค้าจากลูกค้าที่ซื้อไปไม่เกินหนึ่งเดือน เป็นตัวอย่างของนโยบายที่เกี่ยวกับหน้าที่งานทางด้านตลาด

นโยบายย่อย (minor policies) จะเป็นนโยบายที่สำคัญน้อยกว่า และเล็กกว่านโยบายสำหรับหน้าที่งาน โดยมากมักจะเป็นเรื่องรายละเอียด เช่น นโยบายเกี่ยวกับการหยุดพักในขณะปฏิบัติงาน กำหนดการบำรุงรักษาเครื่องจักร และนโยบายเกี่ยวกับผังโรงงาน เป็นต้น

5. ที่มาของนโยบายในการบริหารงาน

นโยบายที่ถูกส่งลงมา (originated policy) คือ ผู้จัดการระดับสูงตีความวัตถุประสงค์ของบริษัท และกำหนดนโยบายเป็นแนวทางให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติ อีกพวกหนึ่งเป็นนโยบายที่เสนอขึ้นไป (appealed policy) เกิดขึ้นเฉพาะนักจัดการระดับกลาง ประสบปัญหาบางอย่างที่ตนไม่แน่ใจว่าจะทำอย่างนั้นหรืออย่างนี้ดี เพราะทำได้ทั้งสองทาง จึงเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตัดสินใจ เมื่อตัดสินใจแล้วก็กลายเป็นตัวอย่างขึ้นมาภายหลัง ถ้ามีปัญหาแบบนี้อีก นักจัดการระดับกลางก็จะตัดสินใจโดยยึดถือตัวอย่างเดิมเป็นหลัก ตัวอย่างนี้กลายเป็นนโยบายขึ้นมา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจ มีทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้บริโภค เมื่อได้รับสินค้าหรือบริการ ฯลฯ โดยมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมาย และแนวคิดไว้ ดังต่อไปนี้

ความหมายความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือ เจต - คติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้ามถ้าไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็จะเกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจมีความเกี่ยวข้องกันในลักษณะตรงกันข้ามคำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2543 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณแสดง - ออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ และ ผลตอบแทน (ได้แก่ ลักษณะงาน อัตราค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า และผลประโยชน์) ที่ได้รับจากงานในระดับที่เป็นไปตามความคาดหวังที่บุคคลตั้งไว้

อภิรักษ์ จันตะนี (2547 : 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่ได้สิ่งต่าง ๆ ตามที่คาดหวังเอาไว้ซึ่งมีความพอใจในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจที่มีต่อสินค้าหรือบริการ เช่น ผู้บริโภค หรือลูกค้ามีความคาดหวังทางด้านผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ราคายุติธรรม สถานที่จัดจำหน่ายสะดวก และมีการส่งเสริมการขาย เป็นต้น

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่อประเด็นต่าง ๆ เช่น ลักษณะงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน การบังคับบัญชา สรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่องานของตนที่รับผิดชอบหรือต่องานที่ทำอยู่ และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวกับงานในด้านบวก และด้านลบ

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Herzberg (1968 : 24) ได้เสนอแนวคิดโดยได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจ และมีประสิทธิภาพ ได้ศึกษาวิจัยถึงทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงาน และ ไม่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลที่พอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้ คือ

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ

3. ลักษณะเนื้อหาของงานเป็นที่น่าพอใจ
4. การที่ได้มีความรับผิดชอบมากขึ้น
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน
6. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจประกอบด้วย ปัจจัยดังนี้คือ

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทุกระดับในหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

French (1964 : 28-31) ให้ความเห็นว่า การที่คนทำงาน ลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์กรใด จะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่จะพึงก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ
2. เงินเดือนหรือค่าจ้างที่เป็นธรรม หรือเป็นไปตามหลักงานมากเงินมาก
3. การควบคุมบังคับบัญชาที่ดี (supervisions) หมายถึง ผู้บริหารที่มีใจเป็นธรรม และยังหลักมนุษยสัมพันธ์
4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลที่ดี (fringe benefits)
5. เงื่อนไขการทำงานที่ดี (working conditions)
6. มีโอกาสก้าวหน้า (opportunity for advancement) คือ มีโอกาสได้เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ความคิดเห็น ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งภายหลังจากที่ได้รับประสบการณ์ในสิ่งนั้นมาแล้ว ในลักษณะเชิงบวก คือ พอใจ นิยมชมชอบ สนับสนุน หรือเจตคติที่ดีของบุคคล เมื่อเขาได้รับการตอบสนองความต้องการในทางตรงกันข้าม ถ้าไม่ได้รับการ

ตอบสนองความต้องการแล้ว ความไม่พอใจก็เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจ และความพึงพอใจมีความเกี่ยวโยงกันในลักษณะตรงข้ามคำสองคำนี้ใช้กับบุคคลสองกลุ่ม คือ กลุ่มที่มีความพึงพอใจมากที่สุด กับกลุ่มที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

กำพล ทับทิมไทย (2533 : 10) สรุปแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจ หมายถึง ปรากฏการณ์ในแง่ของนามธรรมที่เกี่ยวกับความสบายใจหรือความสุข ที่ได้ประสบ ซึ่งเป็นความพึงพอใจที่ประเมินไว้ในเรื่องทัศนคติ ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับ ความสอดคล้องกันระหว่างความคาดหวังของบุคคล และสิ่งตอบแทนที่บุคคลนั้นได้รับจริง ๆ

เมธี ปิลาธนนานนท์ (2525 : 22) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นสิ่งหนึ่งของกระบวนการจูงใจบุคคลเข้าสู่หน่วยงาน เพื่อให้ผู้มาใหม่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน และชุมชนที่ได้รับใช้มีความรู้สึกเป็นเจ้าของของความรู้สึกในด้านปลอดภัย การเป็นที่ยอมรับของบุคคลในหน่วยงาน นั่นคือ มุ่งสนองความต้องการตามลำดับขั้นบุคคล

รัตติคุณุ เทียนปฐม (2538 : 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ เมื่องานนั้นได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเต็มใจอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองความต้องการของหน่วยงาน สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องกับความคาดหวังในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ ตามที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ หากความรู้สึกที่มีต่อสิ่งที่ได้มาเป็นทางบวกแบบต่าง ๆ ก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความรู้สึกในทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพึงพอใจเพิ่มขึ้นได้อีก

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Maslow (1954 : 80 - 84) กับทฤษฎีลำดับความต้องการ (Maslow Need Hierarchy) ได้วางหลักไว้ว่าผู้ปฏิบัติงานจะถูกจูงใจหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความต้องการบางอย่างอยู่ภายใน ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์ทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกนั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการใดที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้ว จะไม่เป็นตัวก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อไป

3. ความต้องการของมนุษย์ จะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับความต้องการในขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองบางส่วนแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

ลำดับความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์ได้แบ่งไว้เป็น 5 ลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

3. ความต้องการด้านสังคม เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน คนรอบข้าง

4. ความต้องการที่จะได้รับการยอมรับนับถือ โดยทุกคนในสังคมมีความต้องการ และปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ซึ่งมี 2 ประเภท คือ

4.1 ความต้องการมีพลังเข้มแข็ง ความสำเร็จ ความเก่งกล้าสามารถ และความอิสระเสรี

4.2 ความต้องการมีเกียรติ มีชื่อเสียง มีฐานะที่ได้รับการยอมรับ ซึ่งคนอื่นให้ความเชื่อถือ และเห็นความสำคัญ

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต เป็นความต้องการของบุคคลถึงความสำเร็จในสิ่งต่าง ๆ ซึ่งถือว่าเป็นความสามารถในระดับที่มนุษย์พึงกระทำได้ ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นหลังความต้องการต่าง ๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว เป็นระดับความต้องการสูงสุด เฮอร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1979 : 185 - 224)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอร์ซเบิร์ก ได้เสนอทฤษฎีซึ่งสรุปได้ว่ามีปัจจัยสำคัญสองประการ ที่สัมพันธ์กับความพอใจหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. ปัจจัยที่เป็นความพึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยจูงใจเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่ บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย ซึ่งได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้น และ

ประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นเมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จการยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย ให้ลงมือทำหรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้การฝึกอบรม

2. ปัจจัยที่เป็นความไม่พอใจ เรียกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่ค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับกลุ่มบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และปัจจัยนี้จะเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคตนอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึง ความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันอย่างดี

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม มีเกียรติ และศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ และการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2.6 สถานภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีของ มาสโลว์ และทฤษฎี 2 ปัจจัยของ เฮอริชเบอร์ก มีความสัมพันธ์กัน แสดงในภาพประกอบ ภาพที่ 2.4

มาสโลว์		เฮอริชเบอร์ก		
ความสำเร็จในชีวิต	⇒	ปัจจัย สูงใจ	งานที่ท้าทาย	ปัจจัยที่ทำให้ เกิดความ พึงพอใจ ในงาน
การยกย่องหรือสถานะในสังคม			ความสำเร็จ ความ เจริญก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับ	
ความผูกพันหรือการยอมรับตลอดความรักและ เป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ	⇒	ปัจจัยอนามัย หรือ ปัจจัย บำรุงรักษา	สถานะ ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล คุณภาพของของการ ควบคุม นโยบายและการบริหาร ของบริษัท สภาพการทำงาน เงินเดือน	ปัจจัยที่ทำให้ เกิดความ ไม่พึงพอใจ ในงาน
ความมั่นคงหรือความปลอดภัย	⇒			
ความต้องการทางร่างกาย	⇒			

ภาพที่ 2.4 ความสัมพันธ์ของทฤษฎีของมาสโลว์ และ เฮอริชเบอร์ก

ที่มา : มาสโลว์ และ เฮอริชเบอร์ก (1993)

จากทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก Herzberg (1979 : 185-224) มีประเด็นที่น่าคิดคือ ขาดหลักฐานอ้างอิงสนับสนุนเท่าที่ควรเสมือนเป็นเพียงแนวความคิดอย่างหนึ่ง ประกอบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากการสัมภาษณ์ หรือตามเหตุการณ์ที่ตนนึกได้ ซึ่งผู้ต้องจะนึกถึงสภาพที่ตนมีความพึงพอใจ และมักเขียนถึงสิ่งที่ตนเองเป็นผู้กระทำเพื่อเป็นการให้คุณค่าแก่ตนเอง เช่น ถ้าถามถึงสิ่งที่เกิดผลดีบางอย่าง

หรือสิ่งประทับใจเขามักจะอ้างถึงผลดี หรือความสำเร็จที่ตนเองเป็นผู้กระทำ ถ้าเป็นสิ่งที่คนไม่พอมักจะกล่าวเป็นคนอื่น หรือสภาพแวดล้อมไม่อำนวย วิธีการนี้ไม่น่าเชื่อถือ ขาดความเที่ยงตรงถือเป็นวิธีอ้อมๆ

หรือผู้ให้อัตราคะแนนจะเป็นผู้ตัดสินใจที่ผู้ตอบให้มาจะอยู่ในองค์ประกอบใด แนวโน้มการตัดสินใจจึงอาจโน้มเอียงตามทฤษฎี (Gardner, 1977, pp.197-204; Farr, 1977, pp.3-14) ขณะเดียวกันกลุ่มตัวอย่างของ เฮอร์ชเบอร์ก เป็นวิศวกรและนักบัญชี ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มผู้เชี่ยวชาญและแตกต่างจากกลุ่มพนักงานบริษัท สยามอุตสาหกรรมวัสดุทนไฟ จำกัด ซึ่งเน้นทักษะทางด้านการปฏิบัติแต่ผู้เขียนได้นำมาประยุกต์ใช้บางส่วนเพราะสามารถอธิบายถึงความพึงพอใจได้ และถ้ารู้ถึงความต้องการของพนักงานก็จะสามารถจัดหาปัจจัยนั้น ๆ สนองตอบ

Vroom (1995 : 9) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า ทักษะและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษะดีควบคู่กันจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นความไม่พอใจนั่นเอง

Tiffin and Mccornick (1968 : 8) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (basic needs) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ (incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wallestein (1971 : 25-26) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (end-state in feeling) ที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในการทำงานในที่นี้ได้แก่ การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น และการได้รับเงินเดือนสูงขึ้น ดังนั้นในการพิจารณาเรื่องความก้าวหน้าในการทำงาน ดังนี้

Herzberg, Bausners & Synderman (1959 อ้างถึงใน เมธีร์ ชาตมิตรี, 2542 : 1-14) ได้กล่าวถึงทฤษฎี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยจูงใจ (motivative factor) หมายถึง ปัจจัยจูงใจให้คนสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร และมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

ส่วนปัจจัยคำจูน (hygiene factor) ได้กล่าวถึง โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง การที่บุคคลได้รับแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานและยัง หมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลได้รับความก้าวหน้าในทักษะ (skills) วิชาชีพ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับขวัญ

คำว่า ขวัญ (morale) มีผู้ให้คำจำกัดความได้ต่างกันดังนี้

Keith (1972 : 261) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ขวัญ หมายถึง ทศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และต่อความร่วมมือกันโดยสมัครใจและอย่างเต็มความสามารถของบุคคลในหน่วยงานเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร

Flippo (1966 : 364) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่า ขวัญ เป็นสภาวะทางจิตหรือทัศนคติของบุคคล หรือกลุ่ม (group) ที่ร่วมมือทำงานกับบุคคลอื่นด้วยความยินดี ขวัญดี (good morale) จะเห็นได้จากความกระตือรือร้นของคน การปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่งขององค์กรอย่างเต็มใจ ยินดีที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร

วิจิตร อวาทกุล (2534 : 260) ได้กล่าวถึง ความหมายของคำว่าขวัญ หมายถึง สภาพของอารมณ์ จิตใจและน้ำใจนำไปสู่การทำงานด้วยความตั้งใจ และทำงานให้เป็นที่เชื่อไว้วางใจ

สรุปได้ว่า ขวัญ หมายถึง สภาวะทางจิตใจ กำลังใจ ท่าทีของบุคคลหรือกลุ่มคนซึ่งแสดงออกต่อการปฏิบัติงาน เช่น ความกระตือรือร้น ความตั้งใจ ความพึงพอใจและภาวะการปรับตัวเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีขวัญที่ดี ประสิทธิภาพในการทำงานก็จะดีมากขึ้นตามไปด้วย

ความสำคัญและประโยชน์ของขวัญในการปฏิบัติงาน

ขวัญเป็นปัจจัยสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานเพราะจะก่อให้เกิดผลต่อการปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ ทั้งนี้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ดังนี้

Ralph C.Davis (1951 : 144) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการ ที่คนในหน่วยงานมีขวัญในการปฏิบัติงานเป็นหมู่คณะ ทั้งนี้มีนักวิชาการให้ความเห็นไว้ดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจกันเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร
2. สร้างความซื่อสัตย์และภักดีให้มีต่อองค์กร
3. เสริมสร้างวินัย อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามกฎข้อบังคับและคำสั่ง
4. ทำให้องค์กรนั้นเป็นองค์กรที่แข็งแกร่งสามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขันได้
5. ผู้ปฏิบัติงานจะมีความเข้าใจต่อองค์กรมากขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความริเริ่มในกิจกรรมต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นในองค์กรของตนเอง

นพพจน์ บุญจิตราดุล (2529 : 120) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญในการปฏิบัติงานซึ่งควรเป็นการแสดงออกทางภาวะจิตใจหรือความรู้สึก ทศนคติของคนในหน่วยงานต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ต่อความสำเร็จตามจุดหมายขององค์กร ต่อความเชื่อมั่นในตัวผู้นำขวัญของคนในหน่วยงาน ความกระตือรือร้นของคนทำงาน ความสามัคคีกลมเกลียว การมีส่วนร่วมช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีขึ้นในหน่วยงาน

อุทัย หิรัญโต (2525 : 120) ได้กล่าวถึงความสำคัญของขวัญมีดังต่อไปนี้

1. ขวัญทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการทำงานอย่างสมานฉันท์
2. ขวัญจะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรให้เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ทุกคน
3. ขวัญจะเกื้อหนุนให้ระเบียบข้อบังคับขององค์กรให้เกิดผลในการควบคุมความประพฤติของบุคคล กล่าวคือเจ้าหน้าที่จะอยู่ในระเบียบวินัย
4. ขวัญจะสร้างสามัคคีธรรมขึ้นในหมู่คณะและก่อให้เกิดพลังร่วม
5. ขวัญจะเสริมสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบายและวัตถุประสงค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

6. ขวัญจะจงใจให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

7. ขวัญจะทำให้เจ้าหน้าที่มีความมั่นคงทางใจและทำงานอยู่กับองค์กรนานเท่านาน นอกจากนี้ ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดขวัญที่ดีกว่า ประกอบด้วยปัจจัยที่สำคัญดังนี้

1. บทบาทของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน
2. การมอบหมายงานให้บุคคลปฏิบัติหรือรับผิดชอบ
3. การจัดสภาพการทำงาน
4. ระบบการวัดผลความสำเร็จในการทำงาน
5. โอกาสการแสดงความคิดเห็น
6. การให้บำเหน็จรางวัลและการลงโทษ

สรุปได้ว่า ในการปฏิบัติงานไม่เป็นเพียงแต่ทำงานให้แล้วเสร็จเท่านั้น แต่ต้องมีวิธีการที่จะทำให้งานนั้นเสร็จ ในลักษณะที่มีความพึงพอใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ด้วยจึงจำเป็นต้องมีการสร้างเสริมขวัญในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอเพราะขวัญในการปฏิบัติงานนั้น มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถ้าหากพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ อุทิศกายและรักในการทำงาน ให้แก่องค์กร เกิดความร่วมมือร่วมใจ มีความสามัคคี มีความซื่อสัตย์ต่อองค์กรก็จะส่งผลให้การบริหารองค์กรนั้น มีประสิทธิภาพและบรรลุถึงประสิทธิผลในทางตรงกันข้าม หากองค์กรใดพนักงาน

มีขวัญในการทำงานต่ำ ภาพที่สะท้อนให้เห็น คือ การบริหารงานในองค์กรย่อมไม่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานตกต่ำตามไปด้วย

องค์ประกอบของขวัญในการปฏิบัติงาน

สมบัติ สวางโท (2537 : 47 - 48) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับขวัญในการปฏิบัติงาน มีดังนี้

1. คุณค่าของงาน (intrinsic value of job) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าการมีคุณค่ากับเขา ทำให้มีความภาคภูมิใจ มีสถานภาพ มีศักดิ์ศรี มีความสำคัญ มีอำนาจ ได้รับการยอมรับนับถือ เป็นงานที่ทำให้เกิดความนับถือตัวเอง เป็นงานที่เขาได้รับการฝึกฝนมา เป็นงานที่เสริมความริเริ่ม เป็นงานที่เปิดโอกาสได้เดินทางพบสิ่งใหม่ ๆ เป็นงานที่เขาเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

2. การนิเทศงาน (supervision) ถ้าบุคคลรู้สึกว่าผู้นำหรือหรือผู้นิเทศงานคำนึงถึงตนมีความยุติธรรม มีมารยาทดี ให้ข้อเท็จจริงต่าง ๆ ให้ความปลอดภัย ไม่ก้าวร้าว รักษาความสัตย์สุจริต เป็นคนดีของสังคม ซื่อสัตย์ต่อกัน เป็นที่ปรึกษาปัญหาส่วนตัวได้ ให้ข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับเขาว่าควรปฏิบัติในสภาพอย่างไร ให้ความสนับสนุน เห็นอกเห็นใจ เข้าใจมีความใกล้ชิดกับเขา คงเส้นคงวา เกี่ยวกับระเบียบวินัยและเกณฑ์ต่าง ๆ เป็นคนรอบรู้ และมีอำนาจในการตัดสินใจ และให้โอกาสเข้าร่วมในการตัดสินใจด้วย ถ้าเขาได้รับรู้ และได้พบผู้นิเทศงานมีลักษณะดังกล่าว บุคคลจะมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

3. สภาพการทำงาน (working conditions) สภาพแวดล้อมในการทำงานก็มีส่วนทำให้เกิดขวัญ คือ สถานที่สะอาด มีระเบียบ ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดีน่าสนใจ เครื่องมือเครื่องใช้จัดไว้เหมาะสม วัสดุต่าง ๆ มีพร้อม อุณหภูมิพอเหมาะ การถ่ายเทอากาศดี มีแสงสว่างพอเหมาะ มีสถานที่สำหรับให้ออกกำลังกาย มีโรงอาหารใกล้ มีศูนย์อนามัย มีสถานที่จอดรถ ระยะเวลาทำงานแต่ละวันมีความเหมาะสม

4. ค่าจ้างหรือค่าแรง (wage) ค่าจ้างหรือค่าแรงหรือเงินเดือน ถ้ามีการให้รางวัลมีการขึ้นเงินเดือนอย่างสม่ำเสมอ เมื่อเกิดอุบัติเหตุหรือการสูญเสียบางอย่าง ก็มีการชดเชยอย่างยุติธรรมก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการปฏิบัติงาน

5. โอกาสที่จะก้าวหน้า (opportunity for advancement) ถ้ามีการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือพิจารณาความดีความชอบ โดยพิจารณาจากการทำงาน หรือความสำคัญก่อนหลัง หรือพิจารณาความดีความชอบมีกฎเกณฑ์ที่แน่นอน ซึ่งบุคคลในองค์กรจะได้ทราบล่วงหน้าและทำให้บุคคลมีความทะเยอทะยานสูงขึ้น มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในการทำงาน ก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งในการทำงาน

6. ความปลอดภัย (security) ความรู้สึกปลอดภัยเป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่จะทำให้กำลังขวัญสูง คือ บุคคลจะมีความปลอดภัยเมื่องานมีความมั่นคงมีงานทำไปเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะถูกให้เลิกจ้างไปเมื่อไรก็ได้ องค์กรให้ความสำคัญ และเห็นคุณค่าของตน มีโอกาสที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ขององค์กร

7. องค์กรและการจัดการ (organizing and management) องค์ประกอบฝ่ายองค์กรและการจัดการก็เป็นตัวแปรที่สำคัญ ถ้าบุคคลมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีนโยบายส่งเสริมการกีฬา มีการจัดการฝึกอบรมให้บุคคลมีความภาคภูมิใจในชื่อเสียงและผลผลิตขององค์กรและโครงสร้างขององค์กร เช่น องค์กรขนาดใหญ่มีโครงสร้างสลับซับซ้อน มีผู้มาปฏิบัติงานมาก ดังนั้น ความสัมพันธ์อาจจะไม่เหมือนองค์กรเล็ก ๆ ที่ความสลับซับซ้อนไม่มี การบริหารทำงานได้ง่าย บุคคลอาจมีกำลังขวัญสูงกว่า ทั้งนี้แล้วแต่บุคคลจะชอบทำงานแบบใด แต่องค์กรใหญ่ที่มีโครงสร้างสลับซับซ้อนนั้นอาจทำให้บุคคลมีความภาคภูมิใจในเรื่องชื่อเสียง อาจทำให้กำลังขวัญสูงแล้วความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ชื่อเสียงขององค์กร การประชาสัมพันธ์ขององค์กร ตลอดจนการวางแผนการทำงานต่าง ๆ ในการทำงานขององค์กร

8. สภาพแวดล้อมทางสังคม (social environment of job) บุคคลจะรู้สึกสบายใจและมีกำลังขวัญ ถ้าหากทำงานอยู่ในกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน เช่น มีความสนใจคล้ายคลึงกัน มีการศึกษาเหมือนกัน รวมทั้งลักษณะของเชื้อชาติ ศาสนา ตลอดจนสภาพสิ่งแวดล้อมจากครอบครัว บุคคลจะมีขวัญดีถ้าหากมีกลุ่มทำงานที่ฉลาด มีประสิทธิภาพ มีความร่วมมือกันอย่างดีภายในกลุ่ม ทุกคนในกลุ่มรู้จักหน้าที่ของตนมีความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

9. การติดต่อสื่อสาร (communication) การติดต่อสื่อสารภายในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้บุคคลในองค์กรมีแรงจูงใจมากขึ้น เช่น การให้ข่าวสารเกี่ยวกับการพัฒนาเกี่ยวกับสถานภาพของบุคคลในองค์กรเป็นระยะ ถ้ามีอะไรเปลี่ยนแปลงจะมีการแจ้งข่าวให้ทราบ บอกนโยบายและกระบวนการทำงาน ให้บุคคลในองค์กรทราบชี้ให้เห็นสายงานการทำงานและสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน ขอมรับข้อเสนอแนะจากบุคคลในองค์กรมีรายงานประจำปีให้ทราบ มีหนังสือข่าวสารบุคคลหรือข่าวสารการทำงานหรือข่าวองค์กรให้บุคคลในองค์กรได้อ่านอยู่เสมอ

10. ผลตอบแทนที่บุคคลควรจะได้ (employee benefit) เมื่อบุคคลทำงานในองค์กรย่อมต้องการผลตอบแทน เช่น เมื่อเกษียณก็มีเงินบำเหน็จบำนาญ มีการลาพักผ่อนประจำปี โดยการจ่ายเงินเดือนเต็ม มีการจัดหาหน่วยงานป้องกันฉุกเฉินไว้หากเจ็บป่วยกะทันหันหรือเกิดอุบัติเหตุจะได้ช่วยเหลือทันท่วงที ถ้าเจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุขององค์กรก็จะจ่ายค่ารักษาพยาบาลและค่าทดแทนให้ มีการจัดประกันภัยให้ ถ้าหากองค์กรจัดหาสิ่งต่าง ๆ ให้กับบุคคลในองค์กรบุคคลก็จะมีขวัญสูง

สรุปได้ว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดขวัญที่ดีในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัย ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ค่าจ้าง โอกาสความก้าวหน้าในงาน ผลตอบแทนในการปฏิบัติงานถ้าพนักงานได้รับจากองค์กรก็จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น หากองค์กรขาดองค์ประกอบของขวัญที่ดีก็จะทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานต่ำไปด้วย

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพของขวัญในการปฏิบัติงาน

อวยชัย ชบา (2528 : 241-242) ได้กล่าวถึง การเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน โดยการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจต่อนโยบายวัตถุประสงค์ และวิธีการดำเนินงานขององค์กร
2. กำหนดมาตรฐานสำหรับวัดผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน เช่น จัดให้มีระบบการวัดผลงาน
3. กำหนดเงินเดือนและค่าจ้างที่เป็นธรรม เนื่องจากการที่บุคคลเข้ามาทำงานก็เพราะมีความประสงค์ที่จะได้ค่าตอบแทนเพื่อการยังชีพ และยกมาตรฐานครองชีพของตน
4. งานที่ควรมีความถนัด และใจรัก ขวัญกำลังใจเกิดขึ้นได้ด้วยความพอใจงานที่ทำ ถ้างานนั้นเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความชำนาญ และความคิดริเริ่มมากบุคคลก็พอใจงานที่ทำและทำให้ได้ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพ
5. ความเป็นสมาชิกของกลุ่ม กลุ่มสังคมเกิดขึ้นได้ในแต่ละองค์กร ผู้ปฏิบัติงานหนึ่งอาจเข้าสังกัดกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยมีความสนใจในเรื่องเดียวกับสมาชิกอื่น ๆ ในกลุ่มเพื่อต้องการเป็นส่วนหนึ่ง เมื่อคนในกลุ่มรวมกันได้ จะเห็นว่าขวัญกำลังใจของกลุ่มโดยทั่วไปดีขึ้น และถ้ากลุ่มย่อย ๆ สามารถประสานกันได้จะทำให้ขวัญของกลุ่มใหญ่และองค์กรดีขึ้นด้วย
6. การบำเหน็จรางวัลตลอดทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดียอมเป็นการส่งเสริมขวัญ และกำลังใจแก่ผู้ได้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน ให้มีความกระตือรือร้นต่อการปฏิบัติหน้าที่การทำงานด้วยความขยันขันแข็ง
7. ความสัมพันธ์ภาพอันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาเพราะผู้บังคับบัญชาเป็นผู้เชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กรกับผู้ปฏิบัติงาน และการที่จะทำให้เกิดขวัญและกำลังใจเกิดขึ้นควรจะเป็นความสัมพันธ์ที่ตั้งอยู่บนฐานแห่งความเคารพนับถือซึ่งกันและกัน ผู้บังคับบัญชาต้องไม่คอยจับผิดบังคับ หรือลงโทษ

คำรบ สิวณิซ (2542 : 42) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับขวัญของบุคคลมี 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยทางเศรษฐกิจ ได้แก่
 - 1.1 การมีงานทำและการได้รับค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ
 - 1.2 การเงินเดือนและการได้รับค่าจ้างอย่างสม่ำเสมอ การมีบำเหน็จบำนาญ
2. ปัจจัยทางมนุษย์ ได้แก่
 - 2.1 การได้งานที่ไม่ยากหรือไม่ถูกบังคับให้ทำ
 - 2.2 การเข้าร่วมงานได้
 - 2.3 การเข้าร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้
 - 2.4 การมีโอกาสผลิตผลงานดีเด่นออกมา
 - 2.5 การมีโอกาสได้ทำในสิ่งที่ตนชอบ
3. ปัจจัยอื่น ๆ ได้แก่
 - 3.1 การมีโอกาสที่จะเลื่อนขั้น
 - 3.2 การมีสภาพที่ทำงานดี

สรุปได้ว่า ขวัญกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญและเป็นตัวกระตุ้นให้การปฏิบัติงาน ประสบความสำเร็จและความเข้าใจถึงแนวทางในการเสริมสร้าง และบำรุงรักษาขวัญ ปัญหาที่อาจเกิดจากขวัญที่ต่ำสามารถแก้ปัญหาได้ โดยการสร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานให้กับบุคลากร ดังนั้นจึงต้องให้ความสำคัญในการเสริมสร้าง และบำรุงขวัญในการทำงานให้ได้อยู่เสมอ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความมั่นคงและความปลอดภัย

ความมั่นคง (security) เป็นสถานะแห่งความรู้สึกปลอดภัย ความเชื่อมั่น ความอิสระ ความเสถียรภาพ การได้รับหลักประกัน และการมีความมั่นคงในชีวิต ถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราจะตั้งใจทำเพื่อสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้น เพราะเชื่อว่าพอที่จะเป็นพึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวก็จะไม่ตั้งใจทำงาน

อัมพร อุทจักร (2514 อ้างถึงใน วิกรม อัสวกุล : 11) ได้กล่าว ถึงความมั่นคงในการทำงานไว้ 3 ประการ คือ

1. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานเป็นเครื่องกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความขยันหมั่นเพียร การทำงานกล่าวคือ เมื่อลูกจ้างมีหลักประกันในการทำงานย่อมเป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดความหมั่นเพียร หากงานนั้นไม่มีความมั่นคง ทำงานไม่มีความสุข ต้องคอยหวาดระแวงอยู่ตลอดเวลาปฏิบัติงานก็ไม่มีประสิทธิภาพ

2. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีขวัญกำลังใจดีขึ้น เมื่อมีขวัญกำลังใจก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วย

3. เมื่อมีประสิทธิภาพในการทำงานแล้ว ผลของงานก็จะดีขึ้น อันเป็นประโยชน์แก่นายจ้างโดยตรง

บรรยงค์ โตจินดา (2534 : 302 - 308) ได้ระบุเกี่ยวกับสาเหตุความไม่ปลอดภัยในองค์กร ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ไม่ดี สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ อาคารที่ร้อนมากเกินไป แสงสว่างไม่เพียงพอ เสียงดังเกินกำหนด สภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การแตกร้าวกับครอบครัว การพักผ่อนไม่เพียงพอ ทำให้จิตใจไม่ปกติ ความจำเจของงาน ทำให้เกิดความเบื่อหน่ายขาดความตั้งใจในการทำงาน เกิดความเครียดทำให้สุขอนามัยเสื่อมถอยเกิดอุบัติเหตุในการทำงานได้ ควรให้ลูกจ้างหรือพนักงานได้รับการอบรมจากกรมสุขภาพจิตของกระทรวงสาธารณสุขเป็นครั้งคราว

2. สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม เช่น การเดินทางไกล สถานที่เปลี่ยว ไม่มีที่พักรถที่ทำงาน ห้องน้ำไม่ถูกสุขลักษณะ สถานที่ทำงานทึบ เครื่องระบายอากาศทำงานไม่ปกติ ไม่มีเครื่องดูดฝุ่น มีเสียงดังเกินไปในการทำงาน

3. การบริหารงานไม่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารเข้มงวดเกินไป ชอบใช้อำนาจทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีทัศนคติที่ไม่ดี ผู้บริหารไม่ให้ความสำคัญเรื่องความปลอดภัย มุ่งแต่ผลประโยชน์ขององค์กร ไม่เข้าใจความรู้สึกของบุคลากร ทำให้บุคลากรไม่มีขวัญในการปฏิบัติงาน

4. ความประมาทของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรเหล่านี้คิดว่าตัวเองมีความสามารถ มีประสบการณ์ทางด้านนั้น ๆ โดยเฉพาะจึงไม่ระมัดระวังกับสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้ เช่น การไม่ใช้แว่นตาขณะเชื่อมหรือตัดโลหะ ไม่สวมใส่เครื่องกรองอากาศเวลาพ่นสี เป็นต้น

5. การรู้เท่าไม่ถึงการณ์ของบุคลากร เนื่องจากขาดการศึกษา อบรมยังไม่เข้าใจถึงการรักษาความปลอดภัย จึงควรให้มีการฝึกอบรมก่อนการปฏิบัติงานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุ และสุขภาพอนามัยที่ดีของบุคลากรในองค์กร

6. สภาพเศรษฐกิจ การที่บุคลากรต้องทำงานเพื่อเพิ่มรายได้ มีการแข่งขันการทำงานเพื่อให้ได้เป้าหมายที่ตั้งไว้ ทำให้เกิดความเร่งรีบจนเกิดความประมาทไม่คำนึงถึงผลเสียที่จะได้รับเพียงเพื่อให้รายได้หรือผลผลิตที่ต้องการเท่านั้น นอกจากนี้ยังมีปัญหาด้านเศรษฐกิจในเรื่องค่าแรงขึ้นต่ำ ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลาเพื่อให้ได้เงินมาเลี้ยงครอบครัว ทำให้ร่างกายอ่อนเพลีย ทำให้เกิดอันตรายต่อการทำงาน

7. ปัจจัยทางกายภาพที่เกิดจากความบกพร่องต่าง ๆ เช่น ความผิดปกติทางสายตา ทำให้เกิดการกระชาระยะผิดพลาด การไต่ยืนที่ผิดปกติมีผลต่อการเกิดอุบัติเหตุมาก โดยเฉพาะในการทำงานในโรงงานที่มีเสียงสัญญาณเตือนภัย หรือเสียงของเครื่องจักรที่ผิดปกติ การเคลื่อนไหวของพนักงานที่ช้าเกินไปเนื่องจากอายุมากขึ้น สมรรถภาพทางกายจะลดลงโดยเฉพาะงานที่ต้องใช้กำลังทางร่างกาย

8. การทำงานที่ไม่เอาใจใส่อย่างจริงจังของผู้ที่เกี่ยวข้องในเรื่องสวัสดิการ ความปลอดภัยแก่ผู้ปฏิบัติงาน กฎหมาย ระเบียบที่ออกมาไม่ยุติธรรม ไม่มีความสมบูรณ์ ไม่ทันสมัยการณที่ เกิดขึ้น ผู้ที่ออกระเบียบไม่ได้เห็นปัญหาที่แท้จริง ดังนั้นควรตั้งคณะกรรมการขึ้นมาให้มีอำนาจในการตรวจสอบองค์กร ถ้าพบว่าโรงงานไหนไม่ปลอดภัยให้มีอำนาจลงโทษได้โดยออกเป็นกฎหมายรับรอง สิ่งเหล่านี้จะทำให้เกิดความปลอดภัยในที่ทำงานทำให้องค์กรไม่ต้องเสียทรัพยากรมนุษย์และทรัพยากรทางด้านวัตถุขององค์กร อันตรายในที่ทำงานแยกได้ 2 ด้าน คือ อันตรายจากอุบัติเหตุ และอุบัติเหตุจากการเจ็บป่วยอันเนื่องมาจากสภาพแวดล้อมในการทำงานอันตราย

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิติมา แต้มทอง (2541 : 125) จากการศึกษางานวิจัยเรื่องความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทยพบว่าปัจจัยในองค์กร ได้แก่ สัดส่วนค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับอุปกรณ์ต่อจำนวนพนักงานจะมีผลต่อความมีประสิทธิภาพของกลุ่มธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดกลางในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญถ้าหากธนาคารพาณิชย์มีการจัดการหาอุปกรณ์หรือเครื่องมือเครื่องใช้สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานของพนักงานจะเป็นแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึได้ว่าได้ลดการใช้แรงงานของตนเองจึงส่งผลให้การทำงานมีความคล่องตัว

วงเดือน จงไพบูลย์ (2543 : 96) จากงานวิจัยตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานคือวัสดุอุปกรณ์ต้องมีคุณภาพดีมีจำนวนพอเพียงกับปริมาณงานสามารถอำนวยความสะดวกให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว

น้ำจิต ชาวันดี (2544) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ การศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับกลาง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ประสบการณ์ในการทำงาน รายได้

โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งงานผู้บังคับบัญชาผลตอบแทนหรือรายได้ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความยุติธรรมในการทำงานนโยบายและการบริหารงาน

ชมพูนุช วรรณคณาพล (2545) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทยฝ่ายขายบริษัทการบินไทยจำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยด้านลักษณะการปฏิบัติงานของพนักงานได้แบ่งออกเป็น 3 ด้านคือ บทบาทความรับผิดชอบความรู้ความเข้าใจในกระบวนการทำงานในภาพรวมพบว่าบทบาทความรับผิดชอบความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการทำงานในภาพรวมพบว่าบทบาทความรับผิดชอบของพนักงานอยู่ในระดับสูง

2. ปัจจัยด้านบรรยากาศในการทำงานของพนักงานได้แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งในภาพรวมพบว่าปัจจัยทั้ง 3 ด้านของพนักงาน อยู่ในระดับปานกลาง

3. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ระดับปานกลาง

4. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ประสิทธิภาพในการทำงาน บทบาทความรับผิดชอบ ความรู้ความเข้าใจในงาน กระบวนการในการทำงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา รายได้ หน่วยงานที่สังกัด

สุทธิดา แก้วปลั่ง (2545) ทำการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่าระดับความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานที่ทำ ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือปัจจัยด้านการสภาพแวดล้อมในการทำงานและปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในระดับปานกลาง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) และรายได้

2. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน (สายงาน) สถานภาพและรายได้

3. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพและรายได้

4. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง (สายงาน) สถานภาพและรายได้

5. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความรับผิดชอบ ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้

6. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง (สายงาน) สถานภาพและรายได้

7. ลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานและรายได้

วันวิสาข์ เกิดผล (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยสรุปว่าพนักงานในระดับปฏิบัติการมีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานโดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาแต่ละด้าน คือการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่ชัดเจน การเปิดเผยและเผชิญหน้ากระบวนการทำงานและการตัดสินใจการตรวจสอบทบทวนผลงาน และวิธีการทำงานอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านความร่วมมือและขัดแย้งในระดับปานกลางพนักงานในระดับปฏิบัติการที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษาขั้นสูงสุดและขนาดของทีมงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เอกพงษ์ ดันทนิส (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงานบริษัทไทยเคเคอุตสาหกรรมจำกัดพบว่า เพศ อายุและงานที่แตกต่างกันพนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ระดับการศึกษาและตำแหน่งที่แตกต่างกัน พนักงานมีความเห็นต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพแตกต่างกัน

ศุภาพร มหิภูล (2548) การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมองค์การกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่คาดหวังและลักษณะผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพในผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการผลิตภาชนะบรรจุภัณฑ์แก้วของประเทศไทยศึกษาถึงลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพโดยปัจจัยที่ใช้เป็นแนวทางในการศึกษามี 7 ปัจจัย คือลักษณะการใช้อำนาจลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนลักษณะความเป็นเพศชายลักษณะความเป็นปัจเจกบุคคล ลักษณะเน้นความสำเร็จ ลักษณะเน้นความเป็นมนุษยธรรม และลักษณะเน้นอนาคตลักษณะที่เป็นอยู่วัฒนธรรม

องค์การกับ ลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่คาดหวัง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุก ๆ ปัจจัย โดยปัจจัยที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ การเน้นความสำเร็จซึ่งวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ เน้นปัจจัยนั้นน้อยกว่าวัฒนธรรมองค์การที่คาดหวัง ส่วนปัจจัยที่แตกต่างกันน้อยที่สุด คือปัจจัยการใช้อำนาจโดยวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่ มีลักษณะการใช้อำนาจมากกว่าวัฒนธรรมองค์การที่คาดหวัง พบว่า ลักษณะที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมองค์การกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์การที่คาดหวังมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติใน 3 ปัจจัย คือปัจจัยการเน้นอนาคต ปัจจัยความเป็นเพศชาย และปัจจัยความเป็นปัจเจกบุคคล โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกระดับน้อย ถึงค่อนข้างน้อย ลักษณะที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมองค์การ กับลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในทุก ๆ ปัจจัย โดยปัจจัยที่แตกต่างกันมากที่สุด คือ ปัจจัยลักษณะความเป็นเพศชาย ซึ่งวัฒนธรรมองค์การที่เป็นอยู่จะมีลักษณะความเป็นชายน้อยกว่าลักษณะผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยที่แตกต่างกันน้อยที่สุด คือปัจจัยการเน้นอนาคต โดยวัฒนธรรมที่เป็นอยู่จะเน้นอนาคตต่ำกว่าผู้นำที่มีประสิทธิภาพ ส่วนผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมองค์การกับลักษณะของผู้นำที่มีประสิทธิภาพนั้น ไม่มีปัจจัยใดที่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ภคนิจ ศรีทธา (2549) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรงบริษัทยูนิเวอร์ไทยเทรดดิ้งจำกัด ผลการวิจัยสรุปว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในฝ่ายขายตรงบริษัทยูนิเวอร์ไทยเทรดดิ้งจำกัดโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทางทิศตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ไปในทางทิศเดียวกัน วัฒนธรรมที่เน้นผลงานไม่มีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมีความสัมพันธ์ไปในทางทิศตรงกันข้าม วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง และวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม

สิริมาศ ยอดยิมศิริ (2552) ได้ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมองค์การและความผูกพันของพนักงาน ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ผลการวิจัยสรุปว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่มี วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเหลื่อมล้ำของอำนาจ (Power Distance) โดยรวมอยู่ในระดับมีความเหลื่อมล้ำของอำนาจน้อยโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนโดยรวมอยู่ในระดับมีการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 วัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะความเป็นปัจเจกชนและกลุ่มนิยมโดยรวมอยู่ในระดับมีความเป็นกลุ่มนิยมมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และวัฒนธรรมองค์การด้านลักษณะมุ่งวัตถุและมุ่งคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมีความมุ่งคุณภาพชีวิตมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ศิริพร ม่านกลาง (2552) เรื่องวัฒนธรรมองค์การที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 23-33 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี อายุงานไม่เกิน 5 ปี ทำงานในตำแหน่งพนักงาน และเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท วัฒนธรรมองค์การของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์การ จากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน และการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นที่วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร และวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน ส่วนด้านของการปฏิบัติงานของพนักงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบายและการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

สิริรัตน์ ฉัตรสมนิยม (2551) เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของ พนักงานธนาคาร พบว่าพนักงานธนาคาร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับรายได้ 10,001 - 20,000 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 5 ปี และมีตำแหน่งระดับกลาง ได้แก่ สมุหบัญชี ผู้ช่วยสมุหบัญชี เทเลอร์ (เจ้าหน้าที่รับจ่ายเงินสด) เจ้าหน้าที่บริการทางการเงินส่วนบุคคล (PFC) ผู้ช่วยผู้จัดการด้านเงินฝาก (CSO) ผู้จัดการด้านเงินฝาก (CRM) และพนักงานธุรการ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พนักงานมีความเห็นว่า รายได้ที่ได้รับมีความสมดุลกับปริมาณงานและมีสวัสดิการให้พนักงานอย่างเพียงพอเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านโอกาสความก้าวหน้า พนักงานมีโอกาส

ก้าวหน้า เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ และหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ ฝึกอบรม หรือดูงาน และด้านสภาพการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัย และมีเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ผลการศึกษาวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไขการทำงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร

ทวีพร สีนสวัสดิ์ (2550) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยยูเนี่ยน โฟรเซ่น โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

1. การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยยูเนี่ยน โฟรเซ่น โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือขวัญในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน นโยบายและการบริหารงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

3. ความสัมพันธ์ของการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ไทยยูเนี่ยน โฟรเซ่น โปรดักส์ จำกัด (มหาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง ยกเว้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนขวัญในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมาก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เรื่องวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามลำดับดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์โดยมีพนักงานทั้งหมด 265 คน

เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำนวน 265 คน ผู้วิจัยจึงใช้สูตรคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง และได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างโดยทราบจำนวนประชากร จากสูตร Taro Yamane (1973) ได้จำนวนตัวอย่างที่จะนำมาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 160 ตัวอย่าง โดยมีความเชื่อมั่นอย่างน้อย 95% ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5%

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยที่ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ระดับความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05

โดยแทนค่าขนาดของประชากร (N) เท่ากับ 265 คนที่ระดับความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อน (e) ที่ 0.05 ได้ผลดังนี้

$$n = \frac{265}{(1 + (265) * (0.05^2))}$$

$$n = 160$$

จากการคำนวณพบว่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 160 ตัวอย่าง และได้มีการเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถามเนื่องจากได้รับการตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ดังนั้นเพื่อให้การเก็บข้อมูลมีความครอบคลุมสมบูรณ์จึงมีการเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถามไว้ 5% เท่ากับ 8 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาคั้งนี้เท่ากับ 168 ตัวอย่าง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาคั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเครื่องมือมาใช้ คือแบบสอบถาม โดยผู้ศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามมาจากการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี ตำรา แนวคิด และการทบทวนวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำมาปรับประยุกต์ใช้เป็นคำถาม โดยแบ่งได้เป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ สถานภาพ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน อายุงาน ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นแบบเลือกตอบหลายตัวเลือก

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูล วัฒนธรรมองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ได้แก่ วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งขั้นทางธุรกิจ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะการปฏิบัติงาน นโยบาย และการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงและความปลอดภัย ซึ่งลักษณะคำถามเป็นแบบสเกลการให้คะแนน ประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัญหาและข้อเสนอแนะ จากพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ซึ่งในแบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 นั้น มีการกำหนดค่าคะแนน ดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน 5	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง	มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ในการวิเคราะห์ข้อมูล นำผลคะแนนจากการกำหนดดังกล่าวมาประเมินค่าเพื่อหาความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2544 : 29)

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

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.50 - 5.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมากที่สุด
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.50 - 4.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นมาก
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.50 - 3.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.50 - 2.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อย
 คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 0.50 - 1.49 หมายถึง มีระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้ศึกษาได้ศึกษา เอกสาร หนังสือ งานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้เนื้อหาครอบคลุมและตรงตามวัตถุประสงค์หลักของงานวิจัย
2. ผู้ศึกษาเรียบเรียงแบบสอบถามแล้วนำแบบสอบถามแจกตามจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ในข้างต้น
3. เมื่อได้รับแบบสอบถามที่แจกกลับมาแล้ว ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาตรวจสอบความครบถ้วน เพื่อนำไปศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจากกลุ่มประชากรตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows โดยแบ่งได้ 3 ส่วน ดังนี้

1. ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและการกระจายของข้อมูล
2. ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกเป็น 2 กลุ่ม
3. ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ ซึ่งจำแนกตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปและทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least Significant Difference)
4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัว โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการทดสอบสมมติฐาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ในการศึกษาวัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ได้ศึกษาเอกสารด้านแนวคิดทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับ การศึกษาดังต่อไปนี้แบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	64	38.10
หญิง	104	61.90
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 61.90 และเพศชาย จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำแนกตาม สถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	120	71.40
สมรส	38	22.60
หม้าย/หย่าร้าง	10	6.00
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 38.10 รองลงมาคือสถานภาพสมรสจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 22.60 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20 - 25 ปี	51	30.40
26 - 30 ปี	52	31.00
31 - 35 ปี	23	13.70
36 - 40 ปี	20	11.90
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	22	13.10
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคืออายุ 20 - 25 ปี จำนวน 51 คนคิดเป็นร้อยละ 30.40 และอายุ 31 - 35 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	5.40
ปริญญาตรี	124	73.80
ปริญญาโท	25	14.90
สูงกว่าปริญญาโท	10	6.00
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 73.80 รองลงมาคือระดับปริญญาโท จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 14.90 และสูงกว่าปริญญาโท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ผู้จัดการ	12	7.10
ผู้ช่วยผู้จัดการ	16	9.50
หัวหน้าธนกิจ/ธุรกิจ	27	16.10
พนักงานธุรกิจ	67	39.90
พนักงานธนกิจ	46	27.40
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานธุรกิจจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 39.90 รองลงมาคือตำแหน่งพนักงานธนกิจ จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 27.40 และตำแหน่งหัวหน้าธนกิจ/ธุรกิจ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 16.10

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำแนกตามอายุงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 1 ปี	33	19.60
1 - 5 ปี	71	42.30
6 - 10 ปี	37	22.00
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	27	16.10
รวม	168	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยส่วนใหญ่มีอายุงาน 1 - 5 ปี จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 42.30 รองลงมาคือ อายุงาน 6 - 10 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 22.00 และ อายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด

วัฒนธรรมที่เน้น รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. องค์กรของท่านคาดหวังให้ พนักงานแสดงออกถึงความ ถูกต้องแม่นยำ	29.20	63.10	7.70	-	-	4.21	0.57	มาก	1
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ ใส่ใจในรายละเอียดของงาน	22.00	60.70	17.30	-	-	4.05	0.63	มาก	2
รวม						4.13	0.60	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญใส่ใจในรายละเอียดของงานค่าเฉลี่ย 4.05

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
วัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่
เน้นผลงาน

วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ กับการวัดผลสำเร็จของงาน	38.10	41.10	20.80	-	-	4.17	0.75	มาก	1
2. องค์กรของท่านให้ความสำคัญ ต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์ มากกว่าจากวิธีการ	28.60	46.40	25.00	-	-	4.04	0.73	มาก	2
รวม						4.11	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความสำคัญกับ
วัฒนธรรมองค์กร จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กร
ให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อการ
ปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ ค่าเฉลี่ย 4.04

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
วัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่
เน้นผลงาน

วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบ ต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจ ในการบริหาร	15.5	33.90	50.60	-	-	3.65	0.74	มาก	2
2. องค์กรของท่านมีการรับฟังและ นำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณา ตัดสินใจในการบริหาร	10.70	48.20	41.10	-	-	3.70	0.65	มาก	1
รวม						3.68	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาคือองค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.70

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม

วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม	18.50	48.20	33.30	-	-	3.85	0.71	มาก	2
2. องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม	14.30	68.50	17.30	-	-	3.97	0.56	มาก	1
3. องค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม	15.50	55.40	28.00	1.20	-	3.85	0.68	มาก	2
รวม						3.89	0.65	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมและองค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 3.85

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
วัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น
การแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ

วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและ การเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ด
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจ และกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง	22.60	30.40	44.60	2.40	-	3.73	0.84	มาก	1
2. องค์กรของท่านมีลักษณะการ ปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ ตามเป้าหมาย	14.90	41.70	42.90	0.60	-	3.71	0.72	มาก	2
รวม						3.72	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความสำคัญกับวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญน้อยในระดับมากที่สุดข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ
วัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น
ความมั่นคง

วัฒนธรรมที่เน้น ความมั่นคง	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ด
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรของท่านมีการตัดสินใจที่ คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร	29.80	56.50	13.70	-	-	4.16	0.64	มาก	1
2. องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ ให้ความสำคัญต่อการรักษา สถานภาพขององค์กร	35.70	41.10	23.20	-	-	4.13	0.76	มาก	2
รวม						4.15	0.70	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ องค์กรมีวิธีปฏิบัติงาน ที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสภาพขององค์กรค่าเฉลี่ย 4.13

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ วัฒนธรรมองค์กรในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น นวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง

วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง	ระดับความสำคัญ					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านหรือพนักงานองค์กรของท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติวิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร	19.00	48.80	32.10	-	-	3.87	0.71	มาก	1
2. ท่านหรือพนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กร	14.30	50.60	31.50	3.60	-	3.76	0.74	มาก	2
รวม						3.82	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับวัฒนธรรมองค์กรจำแนกตามด้านวัฒนธรรมที่เน้น นวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กรค่าเฉลี่ย 3.76

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ	35.10	47.60	16.10	1.20	-	4.17	0.73	มาก	1
2. ชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	32.10	50.00	14.90	3.00	-	4.11	0.76	มาก	2
3. ทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจน	26.80	48.20	25.00	-	-	4.02	0.72	มาก	3
4. จำนวนผู้ปฏิบัติงานมีความเพียงพอกับปริมาณงานที่ทำอยู่	27.40	42.30	30.40	-	-	3.97	0.76	มาก	4
5. มีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน	16.70	42.30	40.50	0.60	-	3.75	0.73	มาก	5
รวม						4.00	0.74	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านลักษณะการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันค่าเฉลี่ย 4.11 และทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจนค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านนโยบายและ การบริหารงาน

นโยบายและการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. หน่วยงานที่สังกัดมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้	7.10	60.10	32.10	0.60	-	3.74	0.59	มาก	5
2. มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	16.70	53.60	29.80	-	-	3.87	0.67	มาก	3
3. มีโอกาสแสดงความคิดเห็นการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่สังกัด	19.00	41.70	35.70	3.60	-	3.76	0.80	มาก	4
4. การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ	18.50	69.00	12.50	-	-	4.06	0.56	มาก	1
5. ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำ	20.20	48.20	31.00	0.60	-	3.88	0.72	มาก	2
6. มีนโยบายการบริหารงานการตรวจสอบและการควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ	16.70	36.90	46.40	-	-	3.70	0.74	มาก	6
รวม						3.84	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านนโยบายและการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำค่าเฉลี่ย 3.88 และมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานค่าเฉลี่ย 3.87

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านผู้บังคับบัญชา

ผู้บังคับบัญชา	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ผู้บังคับบัญชามีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	14.30	50.00	32.70	3.00	-	3.76	0.73	มาก	4
2. ผู้บังคับบัญชาจะรีบให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา	14.90	63.70	20.20	1.20	-	3.92	0.63	มาก	3
3. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา	22.00	55.40	22.60	-	-	3.99	0.67	มาก	1
4. ผู้บังคับบัญชากระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน	31.00	35.70	33.30	-	-	3.98	0.80	มาก	2
รวม						3.91	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านผู้บังคับบัญชาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชากระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันค่าเฉลี่ย 3.98 และผู้บังคับบัญชาจะรีบให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.92

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านสภาพแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน

สภาพแวดล้อมในการ ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. สถานที่ทำงานเหมาะสมกับ การปฏิบัติงาน	17.90	51.80	30.40	-	-	3.88	0.69	มาก	2
2. สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อ การปฏิบัติงาน	22.00	54.20	22.00	1.80	-	3.96	0.72	มาก	1
3. อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวก ในการปฏิบัติงานมี เพียงพอ	13.10	57.10	29.80	-	-	3.83	0.64	มาก	3
รวม						3.89	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ สถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.88 และอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.83

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่	19.00	42.30	38.70	-	-	3.80	0.74	มาก	4
2. มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน	25.60	47.60	25.60	1.20	-	3.98	0.75	มาก	2
3. เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบ	23.20	58.90	16.70	1.20	-	4.04	0.67	มาก	1
4. มีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้	20.80	51.80	27.40	-	-	3.93	0.69	มาก	3
5. มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูง	19.60	30.40	49.40	0.60	-	3.69	0.79	มาก	5
รวม						3.89	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานค่าเฉลี่ย 3.98 และมีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้ ค่าเฉลี่ย 3.93

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ	22.00	73.20	4.80	-	-	4.17	0.50	มาก	2
2. ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	45.80	37.50	16.70	-	-	4.29	0.74	มาก	1
3. โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ	26.20	56.50	17.30	-	-	4.09	0.66	มาก	3
4. หน่วยงานที่สังกัดส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อหรืออบรมอยู่เสมอ	7.10	58.30	34.50	-	-	3.73	0.59	มาก	4
รวม						4.07	0.62	มาก	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดข้อโดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถค่าเฉลี่ย 4.17 และ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.09

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. รับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน	23.80	32.10	44.00	-	-	3.80	0.80	มาก	3
2. มีความสัมพันธ์กับเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	3.60	59.50	34.50	2.40	-	3.64	0.60	มาก	4
3. ได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงาน	8.30	70.20	21.40	-	-	3.87	0.53	มาก	2
4. ได้รับคำแนะนำและความ ช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็น อย่างดี	22.60	44.60	32.70	-	-	3.90	0.74	มาก	1
รวม						3.80	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 3.87 และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 3.80

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความหมาย	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. องค์กรส่งเสริมและสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลา	24.40	55.40	20.20	-	-	4.04	0.67	มาก	2
2. รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	25.60	51.80	22.60	-	-	4.03	0.70	มาก	3
3. มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน	36.30	44.60	19.00	-	-	4.17	0.73	มาก	1
4. ยินดีและเสียสละเวลาเพื่อองค์กร	25.60	49.40	23.20	1.80	-	3.99	0.75	มาก	4
5. มีความเชื่อมั่นในองค์กรที่ปฏิบัติงาน	22.00	35.70	40.50	1.80	-	3.78	0.81	มาก	5
รวม						4.00	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมและสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.04 และ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.03

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานในองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์จำแนกตามด้านความมั่นคงและความปลอดภัย

ความมั่นคงและความ ปลอดภัย	ระดับความคิดเห็น					\bar{X}	S.D.	ความ หมาย	อัน ดัด
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง	29.80	51.80	18.50	-	-	4.11	0.69	มาก	2
2. รู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ ปฏิบัติหน้าที่อยู่	34.50	52.40	11.90	1.20	-	4.20	0.69	มาก	1
3. มีมาตรการการรักษาความ ปลอดภัยบริเวณที่ทำงาน เพียงพอ	5.40	73.20	19.60	1.80	-	3.82	0.54	มาก	3
4. งานที่ปฏิบัติอยู่มีความเสี่ยง ต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน	6.00	49.40	44.60	-	-	3.61	0.60	มาก	4
รวม						3.94	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ให้ความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานในองค์กรจำแนกตามด้านความมั่นคงและความปลอดภัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ รู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง ค่าเฉลี่ย 4.11 และมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.82

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่าง มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่ต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่ต่างกัน

H_0 : เพศที่ต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่ต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของประชากร 2 กลุ่ม ซึ่งสุ่มตัวอย่างจากแต่ละกลุ่มอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent t - test) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อ Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	t-test for Equality of Means					
	เพศ	\bar{X}	S.D.	t	df	p
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ชาย	4.01	0.236	0.284	166	0.777
	หญิง	4.00	0.362			
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ชาย	3.95	0.325	3.496	166	0.001*
	หญิง	3.77	0.329			
ด้านผู้บังคับบัญชา	ชาย	3.90	0.332	0.276	166	0.783
	หญิง	3.92	0.381			
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.97	0.564	1.780	166	0.101
	หญิง	3.84	0.410			
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.88	0.296	0.167	166	0.867
	หญิง	3.89	0.300			
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.15	0.266	2.703	166	0.080
	หญิง	4.02	0.312			
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ชาย	3.81	0.461	0.249	166	0.804
	หญิง	3.80	0.360			
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ชาย	4.06	0.297	1.853	166	0.066
	หญิง	3.97	0.295			
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	ชาย	3.97	0.355	0.942	166	0.347
	หญิง	3.92	0.326			

จากตารางที่ 4.23 แสดงผลการวิเคราะห์การให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบ สรุปได้ว่าการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.2 สถานภาพแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.24 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.807	0.904	9.815	0.000*
	ภายในกลุ่ม	165	15.191	0.092		
	รวม	167				
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.073	0.037	0.318	0.728
	ภายในกลุ่ม	165	19.037	0.115		
	รวม	167				
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	2	0.545	0.272	2.106	0.125
	ภายในกลุ่ม	165	21.348	0.129		
	รวม	167				
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.369	1.184	5.467	0.005*
	ภายในกลุ่ม	165	35.742	0.217		
	รวม	167				
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.899	0.449	5.342	0.075
	ภายในกลุ่ม	165	13.882	0.084		
	รวม	167				

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.192	0.096	1.062	0.348
	ภายในกลุ่ม	165	14.924	0.090		
	รวม	167				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	2.581	1.290	8.815	0.000*
	ภายในกลุ่ม	165	24.151	0.146		
	รวม	167				
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.123	0.061	0.691	0.502
	ภายในกลุ่ม	165	14.676	0.089		
	รวม	167				
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2	0.454	0.227	2.022	0.136
	ภายในกลุ่ม	165	18.515	0.112		
	รวม	167				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.24 แสดงผลการวิเคราะห์การให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่าการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000, 0.005, 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่ามีการให้ระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างสถานภาพกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
	\bar{X}	3.99	3.93	4.40
โสด	3.99	-	0.069 (0.226)	- 0.405 (0.000*)
สมรส	3.93	-	-	- 0.474 (0.000*)
หม้าย/หย่าร้าง	4.40	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.25 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.405

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.474

ตารางที่ 4.26 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างสถานภาพกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
	\bar{X}	3.84	3.94	4.33
โสด	3.84	-	-0.100 (0.251)	-0.494 (0.002*)
สมรส	3.94	-	-	-0.395 (0.081)
หม้าย/หย่าร้าง	4.33	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.26 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.494

ตารางที่ 4.27 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างสถานภาพกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
	\bar{X}	3.76	4.01	3.55
โสด	3.76	-	-0.257 (0.000*)	0.206 (0.103)
สมรส	4.01	-	-	0.463 (0.001*)
หม้าย/หย่าร้าง	3.55	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.27 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสดมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.257

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรสมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพสมรส ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.463

สมมติฐานที่ 1.3 อายุแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.28 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.434	0.109	1.069	0.374
	ภายในกลุ่ม	163	16.563	0.102		
	รวม	167				
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.055	0.264	2.380	0.054
	ภายในกลุ่ม	163	18.056	0.111		
	รวม	167				
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4	1.492	0.373	2.980	0.066
	ภายในกลุ่ม	163	21.348	0.129		
	รวม	167				

ตารางที่ 4.28 (ต่อ)

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.829	0.207	0.906	0.462
	ภายในกลุ่ม	163	37.281	0.229		
	รวม	167				
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.389	0.347	4.227	0.003*
	ภายในกลุ่ม	163	13.392	0.086		
	รวม	167				
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.045	0.261	3.027	0.091
	ภายในกลุ่ม	163	14.071	0.086		
	รวม	167				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.718	0.429	2.799	0.082
	ภายในกลุ่ม	163	25.014	0.153		
	รวม	167				
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.685	0.171	1.978	0.100
	ภายในกลุ่ม	14.114	0.087	0.089		
	รวม	167				
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	1.575	0.394	3.691	0.070
	ภายในกลุ่ม	163	17.393	0.107		
	รวม	167				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.28 แสดงผลการวิเคราะห์การให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่าการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าการให้ระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างอายุกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

อายุ		20 - 25 ปี	26 - 30 ปี	31 - 35 ปี	36 - 40 ปี	มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.95	3.78	3.88	3.85	4.05
20 - 25 ปี	3.95	-	0.172 (0.003*)	0.075 (0.301)	0.103 (0.175)	- 0.093 (0.208)
26 - 30 ปี	3.78	-	-	- 0.097 (0.176)	- 0.069 (0.360)	- 0.265 (0.000*)
31 - 35 ปี	3.88	-	-	-	0.028 (0.747)	- 0.167 (0.095)
36 - 40 ปี	3.85	-	-	-	-	- 0.195 (0.060)
มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป	4.05	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.29 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 25 ปี มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 - 30 ปี โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 20 - 25 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.172

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 - 30 ปี มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ 26 - 30 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุมากกว่า 40 ปี ขึ้นไป มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.265

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.30 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.724	0.241	2.434	0.067
	ภายในกลุ่ม	164	16.273	0.099		
	รวม	167				
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.755	0.252	2.248	0.085
	ภายในกลุ่ม	164	18.356	0.112		
	รวม	167				
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.001	0.334	2.619	0.053
	ภายในกลุ่ม	164	20.892	0.127		
	รวม	167				
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.150	0.050	0.216	0.885
	ภายในกลุ่ม	164	37.960	0.231		
	รวม	167				
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.026	0.009	0.097	0.961
	ภายในกลุ่ม	164	14.754	0.090		
	รวม	167				
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.888	0.296	3.411	0.054
	ภายในกลุ่ม	164	14.228	0.087		
	รวม	167				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.319	1.106	7.748	0.000*
	ภายในกลุ่ม	164	23.413	0.143		
	รวม	167				
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.618	0.206	2.381	0.071
	ภายในกลุ่ม	164	14.181	0.086		
	รวม	167				
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.924	0.308	2.800	0.096
	ภายในกลุ่ม	164	18.044	0.110		
	รวม	167				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.30 แสดงผลการวิเคราะห์การให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่าการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่ามีการให้ระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างระดับการศึกษากับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	สูงกว่าปริญญาโท
\bar{X}	3.61	3.81	3.63	4.28
ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.61	-	-0.201 (0.125)	-0.019 (0.898)
ปริญญาตรี	3.81	-	0.183 (0.093)	-0.463 (0.000*)
ปริญญาโท	3.63	-	-	-0.645 (0.000*)
สูงกว่าปริญญาโท	4.28	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.31 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.664

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.463

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาโท มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.645

สมมติฐานที่ 1.5 ตำแหน่งงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบสมมติฐานโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.366	0.092	0.898	0.467
	ภายในกลุ่ม	163	16.631	0.102		
	รวม	167				
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.935	0.484	4.592	0.002*
	ภายในกลุ่ม	163	17.175	0.105		
	รวม	167				
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	4	0.307	0.077	0.580	0.677
	ภายในกลุ่ม	163	21.585	0.132		
	รวม	167				
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.279	0.570	2.592	0.093
	ภายในกลุ่ม	163	35.831	0.220		
	รวม	167				

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	0.862	0.216	2.524	0.043
	ภายในกลุ่ม	163	13.919	0.085		
	รวม	167				
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.939	0.485	5.996	0.000*
	ภายในกลุ่ม	163	13.177	0.081		
	รวม	167				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.760	0.440	2.873	0.052
	ภายในกลุ่ม	163	24.971	0.153		
	รวม	167				
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	1.602	0.401	4.948	0.001*
	ภายในกลุ่ม	14.114	13.197	0.081		
	รวม	167				
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4	0.588	0.147	1.304	0.271
	ภายในกลุ่ม	163	18.381	0.113		
	รวม	167				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.32 แสดงผลการวิเคราะห์การให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่งงานโดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่าการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.002, 0.000, 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่ามีการให้ระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	หัวหน้างาน/ธุรกิจ	พนักงานธุรกิจ	พนักงานธนกิจ
ผู้จัดการ	3.74	-	- 0.128 (0.302)	- 0.326 (0.004*)	- 0.020 (0.844)	- 0.097 (0.357)
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.86	-	-	- 0.197 (0.056)	0.108 (0.232)	0.031 (0.741)
หัวหน้างาน/ธุรกิจ	4.06	-	-	-	0.306 (0.000*)	0.228 (0.004*)
พนักงานธุรกิจ	3.76	-	-	-	-	- 0.077 (0.217)
พนักงานธนกิจ	3.83	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.33 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน น้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.326

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธนกิจ และพนักงานธุรกิจ โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธนกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.306, 0.228

ตารางที่ 4.34 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	หัวหน้างาน/ธุรกิจ	พนักงานธุรกิจ	พนักงานธนกิจ
ผู้จัดการ	3.81	-	- 0.203 (0.063)	- 0.382 (0.000*)	- 0.199 (0.072)	- 0.356 (0.000*)
ผู้ช่วยผู้จัดการ	4.02	-	-	- 0.179 (0.048)	0.004 (0.955)	- 0.153 (0.066)
หัวหน้างาน/ธุรกิจ	4.19	-	-	-	0.183 (0.005*)	0.026 (0.707)
พนักงานธุรกิจ	4.01	-	-	-	-	- 0.157 (0.004*)
พนักงานธนกิจ	4.17	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.34 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจและตำแหน่งงานพนักงานธนกิจ โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจและตำแหน่งงานพนักงานธนกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.382, 0.356

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.183

ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธนกิจ โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธนกิจ มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.157

ตารางที่ 4.35 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างตำแหน่งงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ตำแหน่งงาน	\bar{X}	ผู้จัดการ	ผู้ช่วยผู้จัดการ	หัวหน้างาน/ธุรกิจ	พนักงานธุรกิจ	พนักงานชก
		3.67	3.99	4.07	4.00	4.06
ผู้จัดการ	3.67	-	-0.321 (0.004*)	-0.400 (0.000*)	-0.336 (0.000*)	-0.390 (0.000*)
ผู้ช่วยผู้จัดการ	3.99	-	-	-0.079 (0.379)	-0.015 (0.845)	-0.069 (0.405)
หัวหน้างาน/ธุรกิจ	4.07	-	-	-	0.064 (0.328)	0.010 (0.883)
พนักงานธุรกิจ	4.00	-	-	-	-	-0.054 (0.327)
พนักงานชก	4.06	-	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.35 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ ตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ และตำแหน่งงานพนักงานชก โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.004, 0.000, 0.000, 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้จัดการ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานผู้ช่วยผู้จัดการ ตำแหน่งงานหัวหน้างาน/ธุรกิจ ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ และตำแหน่งงานพนักงานชกมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.321, 0.400, 0.336, 0.390

สมมติฐานที่ 1.6 อายุงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : อายุงานที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานที่แตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 เปอร์เซ็นต์ ดังนั้นจะยอมรับสมมติฐานเมื่อค่า F-Prob. (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.36 แสดงการทดสอบความแตกต่างของระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-Ratio	F-Prob
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.680	0.227	2.277	0.082
	ภายในกลุ่ม	164	16.318	0.100		
	รวม	167				
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.154	0.051	0.445	0.721
	ภายในกลุ่ม	164	18.956	0.116		
	รวม	167				
ด้านผู้บังคับบัญชา	ระหว่างกลุ่ม	3	0.621	0.207	1.596	0.192
	ภายในกลุ่ม	164	21.272	0.130		
	รวม	167				
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.151	0.384	1.702	0.169
	ภายในกลุ่ม	164	36.960	0.225		
	รวม	167				
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.579	0.193	2.229	0.087
	ภายในกลุ่ม	164	14.202	0.087		
	รวม	167				
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.012	0.004	0.043	0.988
	ภายในกลุ่ม	164	15.104	0.092		
	รวม	167				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.088	0.696	4.633	0.004*
	ภายในกลุ่ม	164	23.413	0.143		
	รวม	167				
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	0.453	0.151	1.725	0.164
	ภายในกลุ่ม	164	14.346	0.087		
	รวม	167				
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3	0.244	0.081	0.712	0.546
	ภายในกลุ่ม	164	18.725	0.114		
	รวม	167				

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.36 แสดงผลการวิเคราะห์การให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในการทดสอบ สรุปได้ว่าการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ขอมรับสมมติฐาน หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ส่วนในด้านอื่น ๆ พบว่าการให้ระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของผู้ตอบค่าแบบสอบถามระหว่างอายุงานกับระดับความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

อายุงาน		น้อยกว่า 1 ปี	1 - 5 ปี	6 - 10 ปี	มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.76	3.80	3.68	4.04
น้อยกว่า 1 ปี	3.76	-	- 0.038 (0.641)	0.075 (0.419)	- 0.279 (0.060)
1 - 5 ปี	3.80	-	-	0.113 (0.151)	- 0.241 (0.007)
6 - 10 ปี	3.68	-	-	-	- 0.355 (0.000*)
มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป	4.04	-	-	-	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.37 แสดงผลการวิเคราะห์พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี มีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานน้อยกว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไป โดยค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 6 - 10 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี ขึ้นไปมีการให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างกัน โดยมีผลต่างเฉลี่ยเท่ากับ 0.355

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

H_0 : วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

H_1 : วัฒนธรรมองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานไทยพาณิชย์ เขต-
นครสวรรค์

วิเคราะห์โดยใช้สถิติวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ระดับความเชื่อมั่น 95% ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติ (Sig. 2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตารางที่ 4.38 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้น
รายละเอียดกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดกับการปฏิบัติงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.058	0.459	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	- 0.207	0.007*	ต่ำ	ตรงข้าม
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	- 0.400	0.609	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.115	0.045*	ต่ำ	เดียวกัน
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.007	0.032*	ต่ำ	เดียวกัน
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	- 0.022	0.781	ไม่มีความสัมพันธ์	-
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.154	0.028*	ต่ำ	เดียวกัน
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.002	0.978	ไม่มีความสัมพันธ์	-
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.013	0.863	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.38 ได้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้น
รายละเอียดกับการปฏิบัติงาน พบว่า วัฒนธรรมองค์กรด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีสัมพันธ์กับ
การปฏิบัติงานในด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความ
พึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ
-0.207, 0.115, 0.007, 0.154 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007, 0.045, 0.032, 0.028 ตามลำดับ และ
ไม่สัมพันธ์กับด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 0.058, -0.400, -0.022, 0.002, 0.013 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.459, 0.609, 0.781, 0.978, 0.863 ซึ่งมากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.120	0.120	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.307	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	0.248	0.001*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	- 0.021	0.790	ไม่มีความสัมพันธ์	-
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.202	0.009*	ต่ำ	เดียวกัน
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	0.185	0.016*	ต่ำ	เดียวกัน
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.169	0.028*	ต่ำ	เดียวกัน
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	- 0.029	0.712	ไม่มีความสัมพันธ์	-
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.087	0.265	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.39 ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชาด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.307, 0.248, 0.202, 0.185, 0.169 ตามลำดับ และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.001, 0.009, 0.016, 0.028 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และไม่สัมพันธ์กับด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.120, -0.021, -0.029, 0.087 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.120, 0.790, 0.712, 0.265 ซึ่งมากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.40 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรกับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.291	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.070	0.366	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	0.139	0.073	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.007	0.923	ไม่มีความสัมพันธ์	-
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.104	0.178	ไม่มีความสัมพันธ์	-
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	- 0.289	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	- 0.224	0.004*	ค่อนข้างต่ำ	ตรงข้าม
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.066	0.398	ไม่มีความสัมพันธ์	-
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.085	0.272	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.40 ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.291, 0.289, 0.224 ตามลำดับ และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.004 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และไม่สัมพันธ์กับด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.070, 0.139, 0.007, 0.104, 0.066, 0.085 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.366, 0.073, 0.923, 0.178, 0.398, 0.272 ซึ่งมากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.41 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม กับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.024	0.762	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.064	0.409	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	0.025	0.748	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.007	0.933	ไม่มีความสัมพันธ์	-
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.330	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	0.341	0.000*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.104	0.179	ไม่มีความสัมพันธ์	-
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.217	0.005*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	- 0.034	0.662	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.41 ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.330, 0.341, 0.217 ตามลำดับ และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.000, 0.000, 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และไม่สัมพันธ์กับด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.024, 0.064, 0.025, 0.007, 0.104, -0.034 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.762, 0.409, 0.748, 0.933, 0.179, 0.662 ซึ่งมากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.42 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ กับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.067	0.386	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.000	0.997	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	0.208	0.007*	ต่ำ	เดียวกัน
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.001	0.993	ไม่มีความสัมพันธ์	-
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.106	0.173	ไม่มีความสัมพันธ์	-
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	0.087	0.262	ไม่มีความสัมพันธ์	-
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.009	0.907	ไม่มีความสัมพันธ์	-
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.023	0.766	ไม่มีความสัมพันธ์	-
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.055	0.479	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.42 ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.208 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และไม่สัมพันธ์กับด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานและด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.067, 0.000, 0.001, 0.106, 0.087, 0.009, 0.023, 0.055 ตามลำดับ และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.386, 0.997, 0.993, 0.173, 0.262, 0.907, 0.766, 0.479 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.43 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง กับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.067	0.390	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	-0.163	0.035*	ต่ำ	ตรงข้าม
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	0.070	0.369	ไม่มีความสัมพันธ์	-
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.053	0.491	ไม่มีความสัมพันธ์	-
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.012	0.874	ไม่มีความสัมพันธ์	-
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	0.199	0.010*	ต่ำ	เดียวกัน
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.044	0.575	ไม่มีความสัมพันธ์	-
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.074	0.340	ไม่มีความสัมพันธ์	-
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	0.243	0.002*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.43 ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.163, 0.199, 0.243 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.035, 0.010, 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 และไม่สัมพันธ์กับด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.067, 0.070, 0.053, 0.012, 0.044, 0.074 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.390, 0.369, 0.491, 0.874, 0.575, 0.340 ซึ่งมากกว่า 0.05

ตารางที่ 4.44 แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรม และการยอมรับความเสี่ยง กับการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและ การยอมรับความเสี่ยง			
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	0.046	0.554	ไม่มีความสัมพันธ์	-
2. ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.129	0.096	ไม่มีความสัมพันธ์	-
3. ด้านผู้บังคับบัญชา	- 0.190	0.014*	ต่ำ	ตรงข้าม
4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	0.165	0.032*	ต่ำ	เดียวกัน
5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	0.215	0.005*	ค่อนข้างต่ำ	เดียวกัน
6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	- 0.034	0.659	ไม่มีความสัมพันธ์	-
7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.158	0.041*	ต่ำ	เดียวกัน
8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	0.070	0.364	ไม่มีความสัมพันธ์	-
9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	- 0.103	0.185	ไม่มีความสัมพันธ์	-

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตารางที่ 4.44 ได้แสดงให้เห็นว่าความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงกับการปฏิบัติงานพบว่า ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.190, 0.165, 0.215, 0.158 และมีค่า Sig. เท่ากับ 0.014, 0.032, 0.005, 0.041 ตามลำดับซึ่งน้อยกว่า 0.05 และไม่สัมพันธ์กับด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.046, 0.129, -0.034, 0.070, -0.103 ตามลำดับและมีค่า Sig. เท่ากับ 0.554, 0.096, 0.659, 0.364, 0.185 ซึ่งมากกว่า 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาด้านประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์เขตนครสวรรค์ (2) ศึกษาวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ (3) ศึกษาการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จำนวน 168 คนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test, One-way ANOVA (F-test) และใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ซึ่งผู้ศึกษาได้สรุปผลการวิจัยทั้งหมด 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี

ส่วนที่ 2 ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.13 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ ค่าเฉลี่ย 4.21 รองลงมาคือ องค์กรให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน ค่าเฉลี่ย 4.05

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.11 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ ค่าเฉลี่ย 4.04

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.68 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.65 รองลงมาคือ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร ค่าเฉลี่ย 3.70

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 3.97 รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมและองค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม ค่าเฉลี่ย 3.85

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.72 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง ค่าเฉลี่ย 3.73 รองลงมาคือ องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ย 3.71

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.15 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.16 รองลงมาคือ องค์กรมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.13

ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และ

นวัตกรรมใหม่ในองค์กร ค่าเฉลี่ย 3.87 รองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กรค่าเฉลี่ย 3.76

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ ชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันค่าเฉลี่ย 4.11 และ ทรานparenที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจนค่าเฉลี่ย 4.02

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ค่าเฉลี่ย 4.06 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำค่าเฉลี่ย 3.88 และมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 3.87

ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.91 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ค่าเฉลี่ย 3.99 รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชากระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันค่าเฉลี่ย 3.98 และ ผู้บังคับบัญชาจะรีบให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา ค่าเฉลี่ย 3.92

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 3.96 รองลงมาคือ สถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานค่าเฉลี่ย 3.88 และ อุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.83

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบ ค่าเฉลี่ย 4.04 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานค่าเฉลี่ย 3.98 และ มีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้ ค่าเฉลี่ย 3.93

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.07 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ย 4.29 รองลงมาคือ ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถค่าเฉลี่ย 4.17 และ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ ค่าเฉลี่ย 4.09

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 3.90 รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานค่าเฉลี่ย 3.87 และรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน ค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ย 4.17 รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมและสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลา ค่าเฉลี่ย 4.04 และ รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ย 4.03

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.94 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ รู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ค่าเฉลี่ย 4.20 รองลงมาคือ ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคงค่าเฉลี่ย 4.11 และมีมาตรการการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานเพียงพอ ค่าเฉลี่ย 3.82

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 แสดงภาพรวมความแตกต่างของการทดสอบ Independent Sample t-test และ One-way ANOVA ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	การปฏิบัติงาน									
	ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	ด้านนโยบายและการบริหารงาน	ด้านผู้บังคับบัญชา	ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	ด้านความพึงพอใจและความปลอดภัย	ความปลอดภัย
เพศ	×	✓	×	×	×	×	×	×	×	×
สถานภาพ	✓	×	×	✓	×	×	✓	×	×	×
อายุ	×	×	×	×	✓	×	×	×	×	×
ระดับการศึกษา	×	×	×	×	×	×	✓	×	×	×
ตำแหน่งงาน	×	✓	×	×	×	✓	×	✓	×	×
อายุงาน	×	×	×	×	×	×	✓	×	×	×

× ไม่แตกต่างกัน

✓ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ตารางที่ 5.2 แสดงภาพรวมการทดสอบความสัมพันธ์ของการทดสอบ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การปฏิบัติงาน	วัฒนธรรมองค์กร										
	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง	ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง				
ด้านลักษณะการปฏิบัติงาน	x	x	✓	x	x	x	x				
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	✓	✓	x	x	x	✓	x				
ด้านผู้บังคับบัญชา	x	✓	x	x	✓	x	✓				
ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	✓	x	x	x	x	x	✓				
ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	✓	✓	x	✓	x	x	✓				
ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน	x	✓	✓	✓	x	✓	x				
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓	✓	✓	x	x	x	✓				
ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน	x	x	x	✓	x	x	x				
ด้านความมั่นคงและความปลอดภัย	x	x	x	x	x	✓	x				

x ไม่สัมพันธ์กัน

✓ สัมพันธ์กัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สถานภาพโสด อายุ 26 - 30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ศิริพร ม่านกลาง (2552) ได้พบว่า พบว่า ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 23-33 ปี สถานภาพโสด การศึกษาปริญญาตรี อายุงานไม่เกิน 5 ปี ทำงานในตำแหน่งพนักงาน และเจ้าหน้าที่ รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 25,000 บาท

2. ข้อมูลวัฒนธรรมองค์กรธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำรองลงมาคือ องค์กรให้ความเอาใจใส่ในรายละเอียดของงาน

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงานรองลงมาคือ องค์กรให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นผลงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหารรองลงมาคือ องค์กรนำเอาผลกระทบต่อพนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีมรองลงมาคือ องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีมและองค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่งชั้นรองลงมาคือ องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย

ข้อมูลด้านวัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึง

ความมั่นคงขององค์กรรองลงมาคือ องค์กรมีวิสัยปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร

ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อันดับที่หนึ่งได้แก่ พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กรรองลงมาคือ พนักงานในองค์กรได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงาน หรือเป้าหมายในองค์กร

ซึ่งจากผลการศึกษาข้างต้นนั้นได้สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรที่ได้อธิบายไว้คือ แนวคิดของ ภคินิจ ศรีทธา (2549 : 119 - 120) ได้อธิบายไว้ว่า ค่านิยมความเชื่อและแบบแผนทางพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติโดยสมาชิกขององค์กรเนื่องจากองค์กรจะสร้างวัฒนธรรมที่พิเศษของพวกเขาเองขึ้นมาแม้แต่องค์กรภายในอุตสาหกรรมเดียวกันและแสดงวิถีทางของการดำเนินงานที่แตกต่างกัน วัฒนธรรมองค์กรที่ดีจะต้องปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมวัฒนธรรมองค์กรที่เป็นอุปสรรคต่อบริษัทเพื่อที่จะเผชิญหน้ากับการคุกคามทางการแข่งขันหรือการรับเอาการเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมสามารถนำบริษัทไปสู่การชะงักงันและความล้มเหลวในที่สุดความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพวกเราและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่งต่างมีวัฒนธรรมของพวกเขาเองแม้ว่าจะมีค่านิยมของวัฒนธรรมองค์กรอยู่หลายอย่าง และสอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร ม่านกลาง (2552) เรื่องวัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เรียงลำดับความคิดเห็นด้านวัฒนธรรมองค์กรจากมากไปหาน้อย คือ วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขัน และการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจวัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีมวัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร และวัฒนธรรมที่เน้นผลงานดังนั้นเมื่อมองจากผลการศึกษาที่ได้มาจากการสำรวจพนักงานในองค์กรของธนาคารไทยพาณิชย์ เขตจังหวัดนครสวรรค์ นั้นจะสามารถสะท้อนได้ถึงความต้องการของพนักงานที่มีผลโดยตรงต่อองค์กรได้อย่างชัดเจนไม่ว่าจะเป็นในวัฒนธรรมด้านใดก็ตามล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมากซึ่งเป็นเอกลักษณ์เฉพาะขององค์กรนั่นเอง

3. ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

ด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อโดยอันดับที่หนึ่งได้แก่

ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ ชอบและพอใจในลักษณะงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันและทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ทำอยู่อย่างชัดเจน

ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากหน่วยงานเป็นประจำและมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชากระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันและผู้บังคับบัญชาจะรีบให้ความช่วยเหลือเมื่อมีปัญหา

ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ สถานที่ทำงานเหมาะสมกับการปฏิบัติงานและอุปกรณ์เครื่องอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานมีเพียงพอ

ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ เงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบ รองลงมาคือ มีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากหน่วยงานและมีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่าเป็นพนักงานขององค์กรนี้

ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม รองลงมาคือ ได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถและ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับที่พอใจ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่ง ได้แก่ ได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน

ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ มีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ องค์กรส่งเสริมและสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลาและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยภาพรวมให้ความคิดเห็นในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ให้ความสำคัญเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยอันดับที่หนึ่งได้แก่ รู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ รองลงมาคือ ได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคงและมีมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณที่ทำงานเพียงพอ

โดยจากผลการศึกษาข้างต้นนั้นได้สอดคล้องกับแนวคิดของศิริพร ม่านกลาง (2552) เรื่อง วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พนักงานในองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากมากไปหาน้อย คือ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน นโยบาย และการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชา ลักษณะการปฏิบัติงาน ขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความมั่นคง และความปลอดภัย และความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และแนวคิดของศิริรัตน์ ฉัตรสมนิยม (2551) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร พบว่า พนักงานธนาคารมีความเห็นว่า รายได้ที่ได้รับมีความสมดุลกับปริมาณงานและมีสวัสดิการให้พนักงานอย่างเพียงพอเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านโอกาสความก้าวหน้าพนักงานมีโอกาสนำหน้า เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ และหน่วยงานมีการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ ฝึกอบรม หรือดูงาน และด้านสภาพการทำงาน สถานที่ปฏิบัติงานมีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัย และมีเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ผลการศึกษาวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดแนวทางและปรับปรุงแก้ไขการทำงานเพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ซึ่งจากแนวคิดจากงานวิจัยทั้งสองนั้นจะแสดงให้เห็นถึงความต้องการเฉพาะต่อองค์กรที่เกิดขึ้นกับพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ เพราะกฎเกณฑ์หรือข้อกำหนดนั้นจะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้เกิดความต้องการในการทำงาน โดยภาพรวมนั้นส่วนใหญ่มาจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาที่ดี สองสิ่งนี้เป็นสิ่งหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้พนักงานเกิดความต้องการในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ทำให้ทิศทางขององค์กรเป็นไปได้ในทิศทางที่ดีขึ้น

4. ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่าง มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์แตกต่างกัน

เพศที่ต่างกันให้ระดับความคิดเห็นกับการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานที่ต่างกันแสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกัน ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจะให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงานที่แตกต่างจากเพศชาย

สถานภาพที่ต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่ต่างกัน แสดงให้เห็นว่าสถานภาพที่ต่างกันซึ่งส่วนใหญ่คือสถานภาพโสดจะให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างจากสถานภาพอื่น

อายุแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีอายุ 26 - 30 ปี ให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากช่วงอายุอื่น ๆ

ระดับการศึกษาแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกันแสดงให้เห็นว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีนั้นให้ระดับความคิดเห็นในเรื่องของการปฏิบัติงานด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาในระดับอื่น ๆ

ตำแหน่งงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานในด้านการนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน และด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างจากผู้ที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ

อายุงานแตกต่างกันให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ที่แตกต่างกันซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุงาน 1 - 5 ปี มีการให้ระดับความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานที่แตกต่างจากผู้ที่มีอายุงานอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 2 วัฒนธรรมองค์กร มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียดมีสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับ

ปลอดภัย ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และด้านขวัญและกำลังใจกำลังใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านวัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน และด้านความมั่นคงและความปลอดภัย พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาถึงปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

ส่วนของข้อมูลส่วนบุคคลกับข้อมูลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานในธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ ส่วนใหญ่ซึ่งเป็นเพศหญิง สถานภาพ โสด อายุ 26-30 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี ตำแหน่งงานพนักงานธุรกิจ อายุงาน 1 - 5 ปี ได้ให้ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของการปฏิบัติงานในองค์กรเมื่อพิจารณาตามลักษณะข้อมูลทั่วไปเปรียบเทียบกันแล้วสามารถนำข้อมูลมาพิจารณาได้ ดังนี้

1. ด้านลักษณะการปฏิบัติงานพบว่า ลักษณะงานที่ทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถนั้นคือสิ่งแรกที่พนักงานส่วนใหญ่ให้ระดับความคิดเห็นในระดับมาก แสดงให้เห็นถึงการที่องค์กรจะจัดหาหรือจัดสรรตำแหน่งใด ๆ ให้กับพนักงานก็ตาม ควรที่จะพิจารณาตามความเหมาะสม เพราะการจัดสรรคนที่ไม่มีความสัมพันธ์เพียงพอต่อตำแหน่งงานนั้น อาจส่งผลกระทบต่อผลงานหรือกิจกรรมที่ออกมาไม่สมบูรณ์มากนัก อีกทั้งยังเป็นการสร้างทัศนคติในด้านลบให้กับตัวพนักงานจนอดคิดกับองค์กรและจะเกิดเป็นผลเสียในระยะยาวตามมา

2. ด้านนโยบายและการบริหารงานพบว่า การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ โดยเมื่อพิจารณาจากข้อมูลส่วนบุคคลแล้วพนักงานส่วนใหญ่ที่เป็นผู้หญิงนั้นต้องการการสื่อสารและการประสานงานที่ชัดเจน ดังนั้นองค์กรจึงควรพิจารณาปรับปรุงการสร้างการสื่อสารระหว่างกันให้มากขึ้นหรืออาจกำหนดเป็นนโยบายที่ชัดเจน อาทิเช่น เปลี่ยนระบบจากการออกเอกสารเพื่อประกาศข่าวสารให้กับพนักงานส่วนต่าง ๆ มาเป็นการใช้อีเมลภายในบริษัทหรือ

องค์กรควบคู่ไปด้วย เพื่อลดความเข้าใจผิดที่อาจจะเกิดขึ้นเพราะการสื่อสารที่ผิดเพี้ยนไปจากความเป็นจริงก็เป็นได้

3. ด้านผู้บังคับบัญชาพบว่า ในเรื่องของผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชานั้นเป็นสิ่งสำคัญมากสิ่งหนึ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะกำลังใจหลักและแรงผลักดันต่าง ๆ นั้นมาจากผู้บังคับบัญชาอย่างแน่นอนเพราะฉะนั้นหัวหน้าองค์กรหรือหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ จึงควรที่จะลดกำแพงกั้นทางด้านอำนาจการปกครองลงมาเพื่อกระชับความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงานให้มากขึ้น โดยนอกจากการประชุมหรือในส่วนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเป็นประจำอยู่แล้วนั้นก็ควรที่เลือกกิจกรรมนอกสถานที่หรือการเปิดรับฟังปัญหาในส่วนย่อยของสายการปฏิบัติงานซึ่งบางครั้งผู้บริหารอาจไม่ได้รับรู้หรือสัมผัสได้จากการรายงานที่หัวหน้าสายงานย่อยจัดทำขึ้นมาได้ ในส่วนนี้อาจสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้กับพนักงานและองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

4. ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานพบว่า สถานที่ทำงานเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงานบ่งบอกถึงว่ากลุ่มงานหรือองค์กรควรมีการเตรียมพร้อมหรือสร้างบรรยากาศในการจัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอตรงตามความต้องการของพนักงาน ซึ่งอาจทำการสอบถามหรือการสำรวจความเห็นแล้วนำมาปรับปรุงเพื่อสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้สี กลิ่น หรือเสียงเข้ามาช่วยในการลดความตึงเครียดระหว่างการปฏิบัติงานซึ่งองค์กรธนาคารเรื่องของการบริการก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริการให้กับพนักงานในอีกทางหนึ่ง

5. ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่า ในเรื่องของเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบต่องานหรือองค์กรจึงควรมองถึงการวางโครงสร้างเรื่องของเงินเดือนหรือค่าตอบแทนให้มีความเหมาะสมต่อลักษณะของประเภทงานเป็นสำคัญ เพราะสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานก็คือค่าตอบแทนตามความสามารถที่ตนเองได้ปฏิบัติตนเอง

6. ด้านความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานพบว่า เรื่องของได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมก็เป็นสิ่งหนึ่งที่มีระดับความเห็นที่พนักงานเห็นด้วยเป็นอย่างมาก เพราะการก้าวหน้าทางตำแหน่งหน้าที่การงานก็จะเป็นสิ่งหนึ่งที่กระตุ้นให้พนักงานมีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ดีที่สุดเพื่อความสำเร็จทางตำแหน่งหน้าที่การงาน ดังนั้นองค์กรจึงไม่ควรที่จะพิจารณาแต่เพียงอายุงานเท่านั้น ควรที่จะพิจารณามองถึงความน่าจะเป็นในตำแหน่งต่าง ๆ ที่จะสามารถให้พนักงานก้าวขึ้นหรือเลื่อนตำแหน่งขึ้นไปได้เพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุงานประมาณ 1 - 5 ปี ก็ถือว่าเป็นระยะเวลาที่เหมาะสมที่จะมีการปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานไปในทางที่ดีขึ้นนั่นเองตามประสบการณ์

7. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานพบว่า เรื่องของการได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีนั้นเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ เพราะสังคมในที่ทำงานหากไม่เกิดขึ้นองค์กรหรือหน่วยงานก็จะไม่สามารถทำงานได้อย่างราบรื่น ดังนั้นองค์กรควรที่จะจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานด้วยกันไม่ว่าจะเป็นตำแหน่งใดหรือหน่วยงานใดก็ตามให้มีความใกล้ชิดกันมากขึ้น เพื่อลดช่องว่างระหว่างพนักงานด้วยกันเอง และเป็นการสร้างความสามัคคีได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่ง

8. ด้านขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานพบว่า การมีขวัญและกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงานนั้นคือสิ่งที่ช่วยเพิ่มความมั่นใจต่อองค์กรในตัวพนักงานมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจึงควรสร้างขวัญและกำลังใจด้วยการแสดงขีดความสามารถหรือศักยภาพเชิงบวกขององค์กรออกมาเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับตัวพนักงานในองค์กรทุกคน หรืออาจจะเป็นการที่ผู้บริหารลงมารับรู้หรือให้กำลังใจพนักงานด้วยการรับฟังความคิดเห็นต่าง ๆ ดังที่ได้กล่าวไปแล้วในเรื่องของผู้นำนั่นเอง

9. ด้านความมั่นคงและความปลอดภัยพบว่า พนักงานต้องการความรู้สึกร่มเย็นในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ดังนั้นในเรื่องของตำแหน่งหน้าที่การงานก็ควรที่จะมีมาตรการรับรองอย่างมั่นคงว่าจะไม่มีการปรับย้ายหรือโยกย้ายตำแหน่งงานในระยะเวลาที่บริษัทกำหนด เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจได้อีกทางหนึ่งต่อพนักงานที่เพิ่งเริ่มปฏิบัติงานนั่นเอง

เรื่องของวัฒนธรรมองค์กรสามารถอธิบายได้ถึงปัจจัยที่พนักงานเลือกตอบมากที่สุดได้ดังนี้

1.) องค์กรที่คาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้องแม่นยำ 2.) องค์กรให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน 3.) องค์กรนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร 4.) องค์กรมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม 5.) องค์กรมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย 6.) องค์กรมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร 7.) พนักงานองค์กรได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร และเมื่อพิจารณาปัจจัยเหล่านี้แล้วสามารถนำมาประยุกต์ใช้เพื่อปรับปรุงองค์กรในเรื่องของการวางกลยุทธ์ที่ต้องคำนึงถึงความต้องการของพนักงานเป็นหลักความสำเร็จของบริษัทอาจขึ้นอยู่กับความสามารถเข้าใจวัฒนธรรมของพนักงานและเปลี่ยนแปลงเมื่อจำเป็นเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมองค์กรทุกแห่ง ดังนั้นผู้บริหารระดับสูงจึงควร ป้อนกลับและประเมินวัฒนธรรมที่ถูกสร้างขึ้นมาจากวัฒนธรรมเก่าอาจจะต้องดำเนินการปรับปรุงที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนความมั่นคงและความต่อเนื่องของวัฒนธรรมแบบสิ่งมีชีวิตที่ต้องการวัฒนธรรม “ใหม่” จะต้องสนับสนุนการก่อร่างใหม่ขององค์กรเพื่อให้เป็นบริษัทที่ตระหนักถึงความต้องการของลูกค้าและปัจจัยที่สำคัญอย่างอื่นภายในสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้นกว่าเดิมนั่นเอง

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์ จึงทำให้ไม่สามารถได้ทราบถึงการมองถึงวัฒนธรรมองค์กรในจังหวัดอื่นที่มีการเปิดสาขาของธนาคารได้อย่างครบถ้วน ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในเขตจังหวัดหรือภาคอื่น เพื่อที่จะทราบได้ถึงความต้องการของพนักงานในองค์กรอย่างทั่วถึงและเพื่อจะได้เป็นประโยชน์แก่หัวหน้าองค์กรในการกำหนดกลยุทธ์ทางการบริการจัดการที่สอดคล้องและสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานในองค์กรต่อไป



บรรณานุกรม

- กิติมา เต็มทอง. 2540. **ความมีประสิทธิภาพภายในองค์กรของธนาคารพาณิชย์ไทย**. วิทยานิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กำพล ทับทิมไทย. 2533. **การศึกษาความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจ สังกัดกองอำนาจการศึกษากองบัญชาการศึกษา กรมตำรวจ**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2543. **จิตวิทยาการบริการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชมพูนุช วรรณคนาพล. 2546. **ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประจำสำนักงานสาขาประจำประเทศไทย ฝ่ายขาย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทวีพร สิ้นสวัสดิ์. 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไทยยูเนี่ยน โฟรเซ่น โปรดักส์ จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.
- ธวัชชัย เมฆกระจาย. 2547. **การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทางทางพิเศษแห่งประเทศไทย**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2533. **พฤติกรรมบุคคลในองค์กร**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. 2537. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- _____. 2539. **องค์กรและการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- น้ำจิต ชาวันดี. 2544. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ**. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นพพงษ์ บุญจิตราดุล. 2529. **หลักการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ : ศูนย์การพิมพ์กรุงเทพ.
- บรรยงค์ ไตจินดา. 2543. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- _____. 2545. **องค์กรและการจัดการ**. กรุงเทพฯ : อมรการพิมพ์.
- พรรณราย ททรัพย์ประภา. 2529. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ภคณีจ ศรีทธา. 2549. **วัฒนธรรมองค์กรที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสำนักงานในฝ่ายธุรกิจขายตรง บริษัท ยูนิลีเวอร์ ไทย เทรดดิ้ง จำกัด. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- เมธี ปิลาธนานนท์. 2537. **การบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ : พิกัดอักษร.**
- วิเชียร วิทญูดม. 2547. **พฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ .ธีระฟิล์ม และ ไชเท็กซ์ จำกัด.**
- วิจิตร อาวะกุล. 2534. **การประชาสัมพันธ์ : หลักและวิธีการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.**
- วงเดือน จงไพบูลย์. 2543. **ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนกระทรวงศึกษาธิการ. ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- วันวิสาข์ เกิดผล. 2546. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพของทีมงานของบริษัทในอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนประกอบยานยนต์ในจังหวัดสมุทรปราการ. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ศิริพร ม่านกลาง. 2552. **วัฒนธรรมองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท บิ๊กซี ซูเปอร์เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.**
- สิริมาศ ยอดขี้มศิริ. 2552. **วัฒนธรรมองค์กรและความผูกพันของพนักงานตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- สมยศ นาวิการ. 2546. **การบริหารและพฤติกรรมองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : บรรณกิจ.**
- สมบัติ สวางโท. 2537. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัญหา และขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของตำรวจตระเวนชายแดนระดับชั้นประทวนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนบน. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- สุดธิดา แก้วปลั่ง. 2545. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโทรศัพท์จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยแม่โจ้.**

บรรณานุกรม (ต่อ)

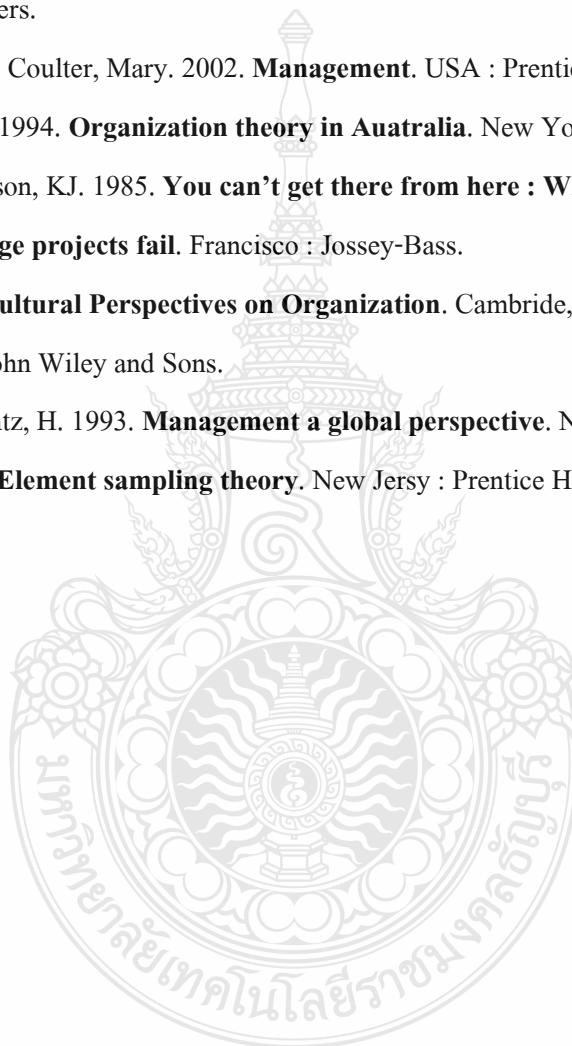
- สุภาพร มหิกุล. 2548. การศึกษาเปรียบเทียบลักษณะที่เป็นอยู่ของวัฒนธรรมองค์กรกับลักษณะของวัฒนธรรมองค์กรที่คาดหวัง และลักษณะผู้นำทีมที่มีประสิทธิภาพในผู้บริหารระดับกลางของอุตสาหกรรมการผลิตยานะบรรจุก๊าซแก๊วของประเทศไทย. ศิลปะศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพล พยอมยิ้ม. 2541. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สุนันทา เลานันท์. 2531. การพัฒนาองค์กร. กรุงเทพฯ : รุ่งวัฒนา.
- อภิรักษ์ จันตะนี. 2547. การใช้แนวคิดและทฤษฎีเพื่ออ้างอิงในการทำวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อวยชัย ชบา. 2528. การอำนวยความสะดวก เอกสารการสอนชุดวิชาความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- อุทัย หิรัญโต. 2525. เทคนิคการบริหาร. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- เอกพงษ์ ตันทนิส. 2546. ปัจจัยที่มีสัมพันธ์กับความคิดเห็นในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพของพนักงาน บริษัทไทย เคเค อุตสาหกรรม จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Allen, R. 1985. **Four phases for bringing about cultural change in Klmann, R., Saxton, R. (Eds).** Oxford : Jossey - Bass.
- Andrson, Judith A. 2002. **Explanatoty Rolrs of Mission and Culture : Organizational Effectivenss in Tennessee’s Community.** New York : Herper and Brother.
- Baron, Robert. 1992. **Psychology.** London : Allen and Bacon.
- Chaffe, E. E., & Tierney. 1988. **W.E. Collegiate Culture and Leadership Strategies.** New York : American Council on Education.
- Charlene, K. S., & Ettingtion, D. R. 1988. **The Conceptual Foundations of Organizational Culture in Higher.** New York : Agathon Press.
- Cambell, J. D., Dunnette, M. D., & Lawlet, E. E. 1980. **Management Behavior, Performance and Effective.** New York : McGraw-Hall.
- Coeling, H., and L. 1993. **Facilitating Innovation at the Nursing.** New York : Herper and Brother.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Cooke, R. A., & Lafferty, J. L. 1989. **Level : Organizational culture inventory**. Plymouth, MI : Human Synergistics.
- Davis, R. C. 1951. **The Function of the Management**. New York : Happer & Brother.
- Davis. 1984. **A Pragmatic Framework for Understanding and Managing Corporat Culture**. New York : Happer & Brother.
- Daft, R. L. 1998. **Organization Theory and Design**. Ohio : South-Western College Publishing.
- Deal, T. E., & Kennedy, A. A. 1982. **Corporate cultures : The sites and rituals of corporate life**. Reading, MS : Addison-Wesley.
- Denison, DR. 1990. **Corporate Culture and Organizational Effectiveness**. London : Mcgraw.
- Enwin B. Flippo. 1966. **Management a Behavioural Approach**. Boston : Allyn and Bacon.
- French. W. 1964. **The Personnel Management Process : Human Resource Admintration**. Boston : Houghton Mifflin Company.
- Foster, M. 1969. **Applied Anthropology**. Boston : Little Brown.
- Geertz, Clifford. 1973. **The Interpretation of Cultures : Selected Essays**. New York : Basic Books.
- Herzberg, Frederick. 1968. **Motivation Moral and Money, Phychology**. New York : Happer & Brother Co.
- Herzberg, F. 1979. **The motivation to work**. New York : John Willey & Sons.
- Hodge. B. J., Anthony, P., & Gales, M. 1996. **Organization Theory : A Strategic Approach**. Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall.
- Hofstede, G. 1991. **Cultures and Organizations : Software of the Mind**. London : Mcgraw.
- Joan P. Riehl. 1974. **Neurosurgical management for the house officer**. New York : John Wiley and Sons.
- Keith Davis. 1972. **Human Behaviour of Work**. New York : Mc Graw-Hillbook.
- Katz, D., Maccoby, N., & Morse. N. 1950. **Productivity, Supervision, and Morale in an Office Setting**. MI : University of Michigan.
- Maslow, Abraham H. 1954. **Motivation and Personality**. New York : Herper and Broter.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Patterson, Suzannah A. 1991. **Organizational Culture and Performance in Academia**.
New York : Basic Books.
- Peters, Thomas J. & Waterman, Robert H. 1982. **In search of excellence**. New York : Harper and
Row, Publishers.
- Robbins, Stephen P & Coulter, Mary. 2002. **Management**. USA : Prentice Hall.
- Robbins & Barnwell. 1994. **Organization theory in Auatralia**. New York : Prentice Hall.
- Wilkins, AL,& Patterson, KJ. 1985. **You can't get there from here : What will make
culture-change projects fail**. Francisco : Jossey-Bass.
- Work Group. 1993. **Cultural Perspectives on Organization**. Cambride, M.A : Ca, brodge
University. John Wiley and Sons.
- Weihrich, H., & Koontz, H. 1993. **Management a global perspective**. New York : McGraw-Hill.
- Yamane, Taro. 1967. **Element sampling theory**. New Jersy : Prentice Hall.



ภาคผนวก





แบบสอบถาม

เรื่อง

ปัจจัยวัฒนธรรมในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ เขตนครสวรรค์

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องหน้าคำตอบที่ท่านเลือก

แบบสอบถามฉบับนี้มีจำนวน 8 หน้า แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิจัยที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่านทุกข้อมีค่าและเป็นประโยชน์มากต่อการวิเคราะห์ข้อมูลจึงขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง

นางสาวณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์ รหัสนักศึกษา 115470503054-6

นักศึกษาระดับปริญญาโทหลักสูตร YOUNG - MBA (การจัดการทั่วไป)

ส่วนที่: 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. สถานภาพ

() โสด () สมรส

() หม้าย / หย่าร้าง

3. อายุ

() 20 - 25 ปี () 26 - 30 ปี

() 31 - 35 ปี () 36 - 40 ปี

() มากกว่า 40 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี
 () ปริญญาโท () สูงกว่าปริญญาโท

5. ตำแหน่งงาน

- () ผู้จัดการ () ผู้ช่วยผู้จัดการ
 () หัวหน้าธุรกิจ/ธุรกิจ () พนักงานธุรกิจ
 () พนักงานธุรกิจ

6. อายุงาน

- () น้อยกว่า 1 ปี () 1 - 5 ปี
 () 6 - 10 ปี () มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นตามความเป็นจริง

ห้าคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
สี่คะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
สามคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
สองคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
หนึ่งคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

ท่านมีความคิดเห็นต่อวัฒนธรรมองค์กรด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไร

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. วัฒนธรรมที่เน้นรายละเอียด					
➤ องค์กรของท่านคาดหวังให้พนักงานแสดงออกถึงความถูกต้อง แม่นยำ					
➤ องค์กรของท่านให้ความสำคัญใส่ในรายละเอียดของงาน					

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
2. วัฒนธรรมที่เน้นผลงาน					
➤ องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับการวัดผลสำเร็จของงาน					
➤ องค์กรของท่านให้ความสำคัญต่อการปฏิบัติงานจากผลลัพธ์มากกว่าจากวิธีการ					
3. วัฒนธรรมที่เน้นบุคลากร					
➤ องค์กรของท่านนำเอาผลกระทบต่อนักงานมาพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
➤ องค์กรของท่านมีการรับฟังและนำข้อมูลจากพนักงานไปพิจารณาตัดสินใจในการบริหาร					
4. วัฒนธรรมที่เน้นการปฏิบัติงานเป็นทีม					
➤ องค์กรของท่านมีการบริหารในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
➤ องค์กรของท่านมีการวางแผนการทำงานในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
➤ องค์กรของท่านมีกำหนดอำนาจหน้าที่ในลักษณะการทำงานเป็นทีม					
5. วัฒนธรรมที่เน้นการแข่งขันและการเอาชนะคู่แข่งทางธุรกิจ					
➤ องค์กรของท่านมีการดำเนินธุรกิจและกิจกรรมมุ่งเน้นเอาชนะคู่แข่ง					
➤ องค์กรของท่านมีลักษณะการปฏิบัติงานในสภาพแข่งขันเพื่อให้ได้ตามเป้าหมาย					

วัฒนธรรมองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
6. วัฒนธรรมที่เน้นความมั่นคง					
➤ องค์กรของท่านมีการตัดสินใจที่คำนึงถึงความมั่นคงขององค์กร					
➤ องค์กรของท่านมีวิธีปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญต่อการรักษาสถานภาพขององค์กร					
7. วัฒนธรรมที่เน้นนวัตกรรมและการยอมรับความเสี่ยง					
➤ ท่านหรือ พนักงานองค์กรของท่าน ได้รับการสนับสนุนให้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง ต่อทัศนคติ วิธีการทำงาน และนวัตกรรมใหม่ในองค์กร					
➤ ท่านหรือ พนักงานในองค์กรของท่านได้รับการกระตุ้นให้ยอมรับความเสี่ยง ต่อการปฏิบัติงานหรือเป้าหมายในองค์กร					



ส่วนที่ 3: แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นในช่องที่กำหนดโดย

ค่าคะแนน	5	หมายถึง	เห็นด้วยมากที่สุด
ค่าคะแนน	4	หมายถึง	เห็นด้วยมาก
ค่าคะแนน	3	หมายถึง	เห็นด้วยปานกลาง
ค่าคะแนน	2	หมายถึง	เห็นด้วยน้อย
ค่าคะแนน	1	หมายถึง	เห็นด้วยน้อยที่สุด

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ลักษณะการปฏิบัติงาน					
➤ ลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน					
➤ ท่านชอบและพอใจในลักษณะงานที่ท่านทำอยู่ปัจจุบัน					
➤ ท่านทราบหน้าที่และความรับผิดชอบในตำแหน่งงานที่ท่านทำอยู่อย่างชัดเจน					
➤ ท่านคิดว่าจำนวนผู้ปฏิบัติงานมีความเพียงพอกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่					
➤ ท่านมีความรู้ความเข้าใจในกฎระเบียบ ข้อบังคับในการปฏิบัติงาน					
➤ ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด					
2. นโยบายและการบริหารงาน					
➤ หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้					
➤ ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน					

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
➤ ท่านมีโอกาสแสดงความคิดเห็นการแก้ปัญหาของหน่วยงานที่ท่านสังกัด					
➤ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ					
➤ ท่านได้รับข่าวสารจากหน่วยงานของท่านเป็นประจำ					
➤ มีนโยบายการบริหารงาน การตรวจสอบและควบคุมภายในอย่างสม่ำเสมอ					
3. ผู้บังคับบัญชา					
➤ ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
➤ ผู้บังคับบัญชาของท่านจะรีบให้ความช่วยเหลือเมื่อท่านมีปัญหา					
➤ ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา					
➤ ผู้บังคับบัญชาของท่านกระจายความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกัน					
4. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน					
➤ สถานที่ทำงานของท่านเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน					
➤ สถานที่ทำงานของท่านเอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน					
➤ อุปกรณ์เครื่องมือที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานของท่านมีเพียงพอ					

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน					
➤ ท่านมีความพึงพอใจในงานที่ท่านปฏิบัติอยู่					
➤ ท่านมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับจากหน่วยงาน					
➤ ท่านคิดว่าเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบันเพียงพอเหมาะสมกับความรับผิดชอบของท่าน					
➤ ท่านมีความภาคภูมิใจที่บอกกับคนทั่วไปว่า ท่านเป็นพนักงานขององค์กรนี้					
➤ ท่านมีความพึงพอใจในความดีความชอบและการเลื่อนตำแหน่ง					
➤ ท่านมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูง					
6. ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน					
➤ ท่านได้เลื่อนตำแหน่งตามความสามารถ					
➤ ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม					
➤ โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานของท่านอยู่ในระดับที่ท่านพอใจ					
➤ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
➤ หน่วยงานที่ท่านสังกัดส่งเสริมสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อ หรืออบรมอยู่เสมอ					
7. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
➤ ท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากเพื่อนร่วมงาน					
➤ ท่านเคารพในความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					

การปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
➤ ท่านมีความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
➤ ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน					
➤ ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี					
8. ขวัญ และกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
➤ องค์กรส่งเสริม และสร้างขวัญให้กับพนักงานตลอดเวลา					
➤ ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
➤ ท่านมีความกระตือรือร้นและความตั้งใจในการปฏิบัติงาน					
➤ ท่านมีขวัญ และกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน					
➤ ท่านยินดี และเสียสละเวลาเพื่อองค์กร					
➤ ท่านมีความเชื่อมั่นในองค์กรที่ท่านปฏิบัติงาน					
9. ความมั่นคงและความปลอดภัย					
➤ ท่านได้ทำงานในองค์กรที่มั่นคง					
➤ ท่านรู้สึกมั่นใจในตำแหน่งที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่					
➤ มีมาตรการรักษาความปลอดภัยบริเวณสถานที่ทำงานเพียงพอ					
➤ งานที่ท่านปฏิบัติอยู่มีความเสี่ยงต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่สละเวลาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ – สกุล : นางสาวณัฐธิดา ชูเจริญพิพัฒน์
- วัน เดือน ปีเกิด : วันศุกร์ที่ 3 มีนาคม 2532
- ที่อยู่ : 33/1 หมู่ที่ 3 ตำบลดงคอน อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท 17140
- ประวัติการศึกษา : ระดับประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลชัยนาท
 ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนคุรุประชาสรรค์
 ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และ (ปวส.) วิทยาลัยเทคนิคชัยนาท
 ระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- ประวัติการทำงาน : ปี พ.ศ. 2554 ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)
- เบอร์โทรศัพท์ : 056-452371-2
- อีเมล : natthida_blue@hotmail.com

