

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน
ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร

**PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AFFECTING
JOB PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN BANKING BUSINESS**

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน
ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร

ศศินันท์ ทิพย์โอสถ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อวิทยานิพนธ์

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน
ในภาคธุรกิจธนาคาร

Perceived Organization Support Affecting Job Performance of
Employees in Banking Business

ชื่อ - นามสกุล

นางศศินันท์ ทิพย์โอสถ

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์กฤษดา เชียรวิฒนสุข, D.B.A.

ปีการศึกษา

2556

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

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

..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภา ทองคง, ปร.ค.)

..... กรรมการ
(อาจารย์กฤษดา เชียรวิฒนสุข, D.B.A.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

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

วันที่ 13 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2557

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร
ชื่อ-นามสกุล	นางศศินันท์ ทิพย์โอสถ
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์กฤษดา เขียรวัฒนสุข, D.B.A.
ปีการศึกษา	2556

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความพอใจในงาน และการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มธนาคาร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาเป็นพนักงานธนาคารในเขต กรุงเทพมหานคร จำนวน 812 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละศึกษา จำนวนค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสถิติ Independent Samples t-test การวิเคราะห์ ความแปรปรวน One-way ANOVA และทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี LSD ใช้โมเดลการ วิเคราะห์เส้นทาง Path Analysis และทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโมเดลสมการ โครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่าความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นของตัวแปร ด้านปัจจัยจูงใจมีอิทธิพล ทางบวกโดยตรงต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.839 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลทางลบต่อความพอใจในงาน ด้วยค่า สัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.232 ด้านความพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรง ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Path Coefficient) เท่ากับ 0.232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของตัวแปร พบว่า โมเดลมีความเหมาะสมกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ของตัวแปรด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.743 แสดงว่าตัวแปรด้านปัจจัยจูงใจด้านการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ และด้านความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของ ตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 74.30

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การและความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับ พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ปฏิบัติงานสายหลักกับสายสนับสนุน มีการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ปัจจัยจูงใจ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงาน การปฏิบัติงาน

Thesis Title	Perceived Organizational Support Affecting Job Performance of Employees in Banking Business
Name-Surname	Mrs.Sasinan Thiposot
Major Subject	General Management
Thesis Advisor	Mr.KrisadaChienwattanasook, D.B.A.
Academic Year	2013

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to study perceived organizational support, job satisfaction, and job performance of employees in banking business. The samples were 812 bank employees in Bangkok. The statistics used for data analysis included Frequency, Mean, Standard Deviation, Independent Samples t-test, and One-Way ANOVA. Least Significance Difference (LSD) was applied for multiple comparisons. Path Analysis and Structural Equation Model (SEM) were used for data analysis.

The results revealed that the Linear Structural Relationship in terms of motivation factor had a positive direct effect on perceived organizational support with path coefficient of 0.839 whereas perceived organizational support negatively influenced job satisfaction with path coefficient of 0.232, and job satisfaction had a positive direct effect on job performance with path coefficient of 0.232 at significance level of 0.01. The results showed that the causal relationship model is valid and well fitted to empirical data. Due to performance efficiency, the Coefficient of Determination is 0.743 indicating that motivation factor, perceived organizational support, and job satisfaction together described total variance of job performance which was accounted for 74.30 percent of total variance.

The results of hypothesis testing revealed that personal factors differently influenced perceived organizational support and job satisfaction. Employees of both Thai public banks and Thai banks with foreign shareholders who work as core and support staffs differently had perceived organizational support, job satisfaction, and job performance.

Keywords: motivation factor, perceived organizational support, job satisfaction, job performance

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร” ในครั้งนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท การจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคาร 2 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้วิจัยต้องขอขอบคุณ ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เป็นอย่างยิ่ง ที่ได้สละเวลาช่วยเหลือให้คำแนะนำต่างๆ แก่ผู้วิจัย และขอขอบคุณ ครู อาจารย์ทุกท่านที่ ประสิทธิ์ประสาทวิชา ให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดมา ตลอดจนขอขอบคุณทุกท่านที่มีส่วนช่วยเหลือให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

ผู้วิจัยหวังว่าการวิจัยในครั้งนี้ จะเป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานธนาคารและในองค์กรต่างๆ และเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านพฤติกรรมองค์กรตลอดจนสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และองค์กร ได้ต่อไป

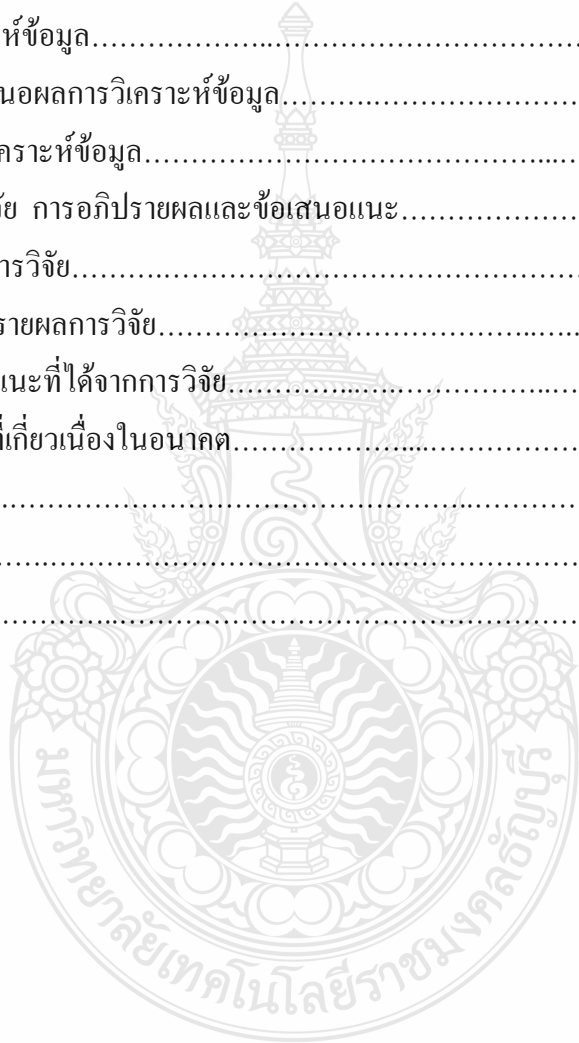
ศศินันท์ ทิพย์โอสถ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(4)
กิตติกรรมประกาศ.....	(5)
สารบัญ.....	(6)
สารบัญตาราง.....	(8)
สารบัญภาพ.....	(13)
บทที่ 1 บทนำ.....	14
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	14
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย.....	18
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	19
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	19
1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	22
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	23
1.7 ข้อจำกัดในการวิจัย.....	24
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	26
2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร.....	26
2.2 ทฤษฎีจูงใจ.....	34
2.3 ความพอใจในงาน.....	37
2.4 ผลการปฏิบัติงาน.....	47
2.5 ความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย.....	51
2.6 ความเป็นมาของธนาคารยูโอบี.....	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	58
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	58
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.3 แนวทางการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	70
3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล.....	70
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	73
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	74
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	183
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	184
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	189
5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	203
5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต.....	205
บรรณานุกรม.....	207
ภาคผนวก.....	210
ประวัติผู้เขียน.....	222



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 แสดงการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of item – Objective Congruence : IOC).....	66
ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ.....	74
ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับอายุ.....	75
ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	76
ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน.....	77
ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	78
ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ.....	79
ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์.....	80
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการรับรู้การสนับสนุน จากองค์การ (Perceived Organization Support : POS).....	81
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	85
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction).....	96
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการปฏิบัติงาน (Performance).....	98
ตารางที่ 4.12 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support : POS) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) และด้านการปฏิบัติงาน (Performance).	104
ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจำแนกตามเพศระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	106
ตารางที่ 4.14 ผลวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจำแนกตามระดับอายุ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น	107

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามอายุ.....	108
ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น	112
ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ตามระดับการศึกษา.....	113
ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น	114
ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	115
ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามระดับรายได้.....	117
ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำแนกตามสถานภาพ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	121
ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามสถานสมรส.....	122
ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จำแนกตามประสบการณ์การทำงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	124

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	125
ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามเพศ ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	128
ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงาน จำแนกตามระดับอายุ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	129
ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามระดับอายุ.....	130
ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามระดับการศึกษา ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	134
ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ตามระดับการศึกษา.....	135
ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามตำแหน่งงาน ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	136
ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	137
ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามระดับรายได้.....	139
ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงาน จำแนกตามสถานภาพ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	143

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น	144
ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงาน จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น.....	146
ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน.....	147
ตารางที่ 4.37 คำนวณหาค่าประมาณ (Estimate) และค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	150
ตารางที่ 4.38 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	153
ตารางที่ 4.39 ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยตนเอง ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น....	156
ตารางที่ 4.40 คำนวณหาค่าประมาณ (Estimate) และค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่างพนักงานธนาคารสาขางานหลักและสาขางานสนับสนุน.....	163

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.41	ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร ของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน.....	165
	ระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน	
ตารางที่ 4.42	ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยตนเอง ระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน.....	168
ตารางที่ 4.43	ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Estimate) ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) และค่าความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรแฝงของ โมเดลการวัด (Measurement Model)..	176
ตารางที่ 4.44	ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร.....	178
ตารางที่ 4.45	ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยตนเอง.....	180
ตารางที่ 5.1	สรุปสมมติฐานทางการวิจัย.....	187

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 แสดงสัมพันธภาพระหว่างความพอใจในงานและแรงจูงใจ.....	41
ภาพที่ 4.1 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ.....	161
ภาพที่ 4.2 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น...	162
ภาพที่ 4.3 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายหลัก.....	173
ภาพที่ 4.4 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายสนับสนุน.....	174

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจในปัจจุบันส่งผลให้ภาคธุรกิจจำเป็นต้องพัฒนา ศักยภาพปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้มีศักยภาพในการ แข่งขันทั้งในประเทศและตลาดโลกได้ ทรัพยากรทางการจัดการที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ คือ ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งการพัฒนาองค์การจะประสบความสำเร็จไม่ได้เลย หากไม่ได้รับความ ร่วมมือและสนับสนุนจากบุคลากรภายในองค์การ ผู้บริหารและองค์การจึงควรให้ความสำคัญกับการ บริหารบุคคลหรือจัดการทรัพยากรมนุษย์ ทางด้านพนักงานเองก็จะให้ความสนใจเกี่ยวกับสิ่งที่ องค์การสามารถจะสนับสนุนและตอบสนองให้กับพวกเขาได้ เช่น ผลประโยชน์ที่สามารถจับต้องได้ อันได้แก่ เงินเดือน ค่าจ้าง สิทธิประโยชน์ สวัสดิการ สิทธิประโยชน์ทางการแพทย์และอื่น ๆ อีกทั้งผลประโยชน์ในด้านที่จับต้องไม่ได้ ได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เงื่อนไขในการทำงาน การตอบสนองความต้องการของพนักงาน การเห็นคุณค่าของพนักงาน การได้รับการยอมรับจาก องค์การ ความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าภายในองค์การ ความเอาใจใส่ของผู้บริหาร ความสมดุลระหว่าง ชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน เป็นต้น การที่พนักงานจะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่มีคุณภาพ จะต้องพร้อมที่จะ ททุ่มเทกำลังกายและใจในปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลไปถึงองค์การที่มีคุณภาพ ผู้บริหารจึงพยายามที่จะสนับสนุนพนักงานและผลักดันให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นตั้งใจที่จะ ทำงานในสิ่งที่องค์การต้องการอย่างเต็มที่ ซึ่งเรียกวิธีการนี้ว่า “การจูงใจ” เพื่อเป็นการให้พนักงาน ปฏิบัติงานหรือแสดงพฤติกรรมในอย่างที่ต้องการ ซึ่งพฤติกรรมของบุคคลหรือพนักงาน ภายในองค์การล้วนมีพื้นฐานอันเกิดมาจาก “การรับรู้” ทั้งสิ้น ผู้บริหารจะสามารถจูงใจพนักงานได้ จะต้องวิเคราะห์ถึงการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อการสนับสนุนจากองค์การ และสามารถตอบสนอง พนักงานให้รับรู้ถึงคุณค่าของพวกเขาที่มีต่อองค์การ เพราะการรับรู้การสนับสนุนขององค์การของ พนักงานจะมีผลถึงการตีความในสิ่งที่องค์การสนับสนุนให้ และก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ รวมถึงไปถึงสร้างความพอใจในงาน อันจะส่งผลไปถึงการประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของตัว พนักงานเองและประสิทธิภาพขององค์การในที่สุด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organizational Support: POS) บุคคลจะ ประเมินต้นทุน และผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ สำหรับ

พนักงานเองก็มีการประเมินผลประโยชน์เช่นกัน ในด้านต้นทุน เช่น การทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน ความรักและความผูกพันต่อองค์กร ส่วนด้านผลประโยชน์ เช่น การที่องค์กรเห็นคุณค่าของพนักงานหรือผลงาน การใส่ใจทุกข์สุข การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์ก็คือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Homans, 1958) เมื่อพนักงานสามารถรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรแล้ว จะทำให้มีความมุ่งมั่นและความพอใจในงาน และส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น ความพยายามในการปฏิบัติงานสูงขึ้น และมีความผูกพันกับองค์กรมากขึ้น

เมื่อทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยด้านการบริหารที่สำคัญที่สุด องค์กรจะประสบปัญหาในการขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมาย หากไม่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรในองค์กร องค์กรเองนั้นก็มีความต้องการบุคลากรที่มีความสามารถ คนจึงกลายเป็นหัวใจหลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และองค์กร เพราะคนเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จะทำให้ปัจจัยด้านอื่น ๆ พัฒนาต่อไปได้ (เปรมจิตต์ คล้ายเพชร, 2548) นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์พยายามหาวิธีการต่าง ๆ ในการพัฒนามนุษย์ ทำให้เกิดแนวคิดและเครื่องมือในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขึ้นมากมาย เช่น ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงาน (KPI) ด้านสมรรถนะในการปฏิบัติงาน (Competency) ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment) เป็นต้น แต่เมื่อนำแนวคิดเหล่านี้ไปใช้จริง กลับพบว่า เครื่องมือดังกล่าวทำให้ความสุขของพนักงานลดลง และส่งผลต่อการทำงานของพนักงานในระยะยาว (มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ, 2550)

ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องหันมาให้ความสนใจในสิ่งที่บุคลากรต้องการมากขึ้น สิ่งสำคัญที่ผู้บริหารนำมาใช้ในการจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ นั้น คือ การจูงใจ ซึ่งเป็นการกระตุ้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ การจูงใจมีผลต่อการเพิ่มผลการปฏิบัติงานและผลผลิต ทั้งนี้เพราะบุคคลที่ได้รับการจูงใจจะทำงานเต็มความสามารถ และมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด ซึ่งจะส่งผลต่อความเจริญก้าวหน้าในองค์กรและความสำเร็จของตนเอง การจูงใจที่ดีจะส่งผลถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พนักงานจะรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญกับตนเองได้จากผลตอบแทนและสวัสดิการเป็นที่น่าพอใจ การมีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงาน ความมั่นคง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นการจูงใจทั้งสิ้น

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กรและมีทัศนคติที่ดีกับงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นสิ่งที่มีสัมพันธกับการทำงาน ด้านความรู้สึกและความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ทั้งยังส่งผลอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน (Gilbreath and Benson, 2004)

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ทศนคติที่เกี่ยวกับงานของพนักงาน โดยเกี่ยวข้องกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในงาน เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในงาน หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของตัวบุคคลหรือพนักงาน ความพอใจในงานยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมของงาน ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบาย ขั้นตอนในการทำงาน กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง สิ่งแวดล้อมหรือสภาพในการทำงาน ประโยชน์และผลตอบแทน (ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์, 2553, น.98) เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่า ความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานส่งผลกระทบต่อผลผลิตหรือประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานนั้นจะผันแปรไปตามระดับความพอใจในงานเมื่อพนักงานมีความพอใจในงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีโดยรวมต่องานของพวกเขา พนักงานที่มีความพอใจที่จะปฏิบัติงาน ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานมีความพอใจในงานต่ำ ก็จะส่งผลกระทบต่อผลผลิตและผลการปฏิบัติงาน การขาดงาน การเปลี่ยนแปลงย้ายงาน การลาออก เป็นต้น ผู้บริหารจึงได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับความพอใจในงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและผลการปฏิบัติงาน การบริหารผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะสามารถปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรสามารถเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เป็นไปตามค่านิยมขององค์กร ทำให้พนักงานทำงานโดยใช้ทักษะ ความรู้ อย่างเต็มความสามารถ ทศนคติของพนักงานด้านความพอใจในงานนั้น สามารถนำมาเป็นข้อมูลในการจัดสวัสดิการ ผลตอบแทน ได้อย่างคุ้มค่า และสามารถนำผลการปฏิบัติงานของพนักงานไปใช้ประโยชน์ในกิจกรรมการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ เช่น การพัฒนา การฝึกอบรม การให้ประโยชน์ตอบแทน การวางแผนอาชีพและการโยกย้ายเลื่อนตำแหน่ง องค์กรสามารถรักษาไว้ซึ่งความมั่งคั่งและความมั่นคงทั้งในแง่ของผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย และในแง่ของผลประโยชน์ของผลประกอบการ

หากพิจารณาถึงระบบเศรษฐกิจในปัจจุบันแล้วจะพบว่าภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ เช่น ภาคครัวเรือน ภาคธุรกิจ ภาครัฐบาล ภาคต่างประเทศ ต่างก็มีความสัมพันธ์กันอย่างเป็นระบบ การดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจของภาคเศรษฐกิจต่าง ๆ ทั้งในด้านกระแสไหลเวียนของสินค้าและปัจจัยการผลิต และอีกหนึ่งสิ่งที่สำคัญคือกระแสการไหลเวียนของเงิน เช่น การใช้จ่าย การบริโภค การออม และการเสียภาษี ความสัมพันธ์ทางการเงินในระบบเศรษฐกิจเกิดขึ้นตลอดเวลาที่มีการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ การออมในภาคครัวเรือน ส่งผลกระทบต่อปริมาณเงินในระบบเศรษฐกิจ และจะส่งผลต่อไปถึงอัตราดอกเบี้ย ที่จะไปกำหนดค่าใช้จ่ายในการลงทุนในระบบเศรษฐกิจ ในที่สุดก็จะส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์ภายในประเทศ หรือรายได้ประชาชาติ และผู้ที่ทำหน้าที่เชื่อมโยงกิจกรรมการออมและกิจกรรมการลงทุนเข้าไว้ด้วยกันคือ “ธนาคาร” ดังนั้นธนาคารจึง

เป็นสถาบันที่มีบทบาทในการกำหนดปริมาณเงิน มีบทบาทต่อการออม และบทบาทต่อการลงทุนของประเทศ ธนาคารที่มีบทบาทในการควบคุมปริมาณเงิน คือ ธนาคารกลาง (Center bank) ซึ่งของประเทศไทยคือ ธนาคารแห่งประเทศไทย ส่วนธนาคารที่มีบทบาทในการออมและการลงทุนคือ ธนาคารพาณิชย์ (Commercial bank) จึงกล่าวได้ว่า ธนาคารเป็นสถาบันที่มีบทบาทในตลาดเงิน เพราะธนาคารมีบทบาทในการกำหนดปริมาณเงิน การออม รวมไปถึงอัตราดอกเบี้ย อันจะมีบทบาทต่อการลงทุนในประเทศ

ด้วยการแข่งขันทางเศรษฐกิจที่รุนแรงมากขึ้น ธนาคารพาณิชย์จึงเป็นอีกหนึ่งกลุ่มธุรกิจที่จำเป็นจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงด้านกระบวนการด้านการบริหารและจัดการ ตอบรับการแข่งขันด้านผลิตภัณฑ์ตลอดจนด้านบริการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน เนื่องจากในปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ได้เกิดขึ้นมากมาย ดังจะเห็นได้จากในอดีตจะมีธนาคารของรัฐเพียงไม่กี่แห่งที่เปิดให้บริการ แต่ปัจจุบันมีธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ ขนาดเล็ก และการเกิดขึ้นของธนาคารรายย่อยต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น ธุรกิจธนาคารจึงต้องปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการเพื่อให้สามารถปรับตัวรับกับการแข่งขันในระบบธนาคารพาณิชย์ที่รุนแรงขึ้น ภาวะเศรษฐกิจและการเงินที่เปลี่ยนแปลงไป อีกทั้งธนาคารแต่ละแห่งต้องการที่จะเพิ่มส่วนแบ่งการตลาดให้ได้มากที่สุด ภาพรวมการแข่งขันของธนาคารพาณิชย์ในปัจจุบันจึงค่อนข้างที่จะแข่งขันกันรุนแรงหากเปรียบเทียบกับในอดีต และแนวโน้มของการแข่งขันก็จะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต เนื่องจากธนาคารพาณิชย์แต่ละแห่งมีการเปลี่ยนแปลงการบริหารจัดการและการบริการ มีความหลากหลายของผลิตภัณฑ์และนวัตกรรมใหม่ ๆ เพิ่มมากขึ้น

บุคลากรถือว่าเป็นกำลังสำคัญในการร่วมผลักดันองค์กรให้ไปสู่เป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กร การดำเนินธุรกิจของธนาคารในปัจจุบันที่ต้องการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขัน ธนาคารจึงมีความพยายามที่จะสรรหามูลค่าที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะที่ดี และมีความพร้อมที่จะเข้ามาร่วมงานกับธนาคาร มุ่งเน้นพัฒนาศักยภาพพนักงานที่มีอยู่แล้วให้มีความรู้ ความสามารถและทักษะต่าง ๆ เพิ่มขึ้น รวมไปถึงการบริหารค่าจ้าง ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ อย่างเหมาะสม เพื่อต้องการเสริมสร้างกำลังใจให้แก่พนักงานและส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถทำงานเป็นทีม มีความรักความผูกพันซึ่งกันและกันอันจะบรรลุไปสู่เป้าหมายของธนาคารต่อไป

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคารนั้น สามารถที่จะนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ถึงการรับรู้และทัศนคติที่มีต่อการจัดการสนับสนุนจากองค์กร ทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ

ที่จะศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานธนาคาร เนื่องจากสภาวะการแข่งขันในธุรกิจธนาคารที่รุนแรงในปัจจุบัน ธนาคารจึงมีความจำเป็นจะต้องพัฒนาทั้งในด้านการบริหารจัดการ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านเทคโนโลยี และด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะด้านการบริการที่มีหัวใจสำคัญอยู่ที่พนักงานและบุคลากร เพื่อที่ภาคธุรกิจธนาคารจะได้มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากร และการวางแผนจัดการด้านสวัสดิการหรือปัจจัยอื่น ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานได้อย่างถูกต้อง ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และแนวทางที่จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคาร สนับสนุนให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ อันจะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การในการพัฒนาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจธนาคาร และยังเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปวิเคราะห์วางแผนด้านการบริหารและการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ได้ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน
- 1.2.2 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ
- 1.2.3 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงาน
- 1.2.4 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพอใจในงานของพนักงาน
- 1.2.5 เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจที่มีต่อความพอใจในงานของพนักงาน
- 1.2.6 เพื่อศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีผลต่อความพอใจในงานของพนักงาน
- 1.2.7 เพื่อศึกษาถึงความพอใจในงานที่มีผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- 1.2.8 เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

1.2.9 เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

1.3 สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความพอใจในงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 8 พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตทางด้านเนื้อหา ศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อความพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน และความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีผลต่อความพอใจในงานที่จะส่งผลต่อการประสิทธิภาพของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคาร

1.4.2 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. พนักงานของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน จำนวน 18,104 คน (สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556)
2. พนักงานของ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน จำนวน 5,968 คน (ออนไลน์, 2556)

1.4.3 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวนจากการใช้สูตรการคำนวณการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane (1967) ซึ่งคำนวณได้ 391 ตัวอย่าง สํารองเพื่อความคลาดเคลื่อนเพิ่ม 10 % อีก 39 ตัวอย่าง รวมเป็น 430 ตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จำนวนจากการใช้สูตรการคำนวณการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane (1967) ซึ่งคำนวณได้ 375 ตัวอย่าง สํารองเพื่อความคลาดเคลื่อนเพิ่ม 10 % อีก 37 ตัวอย่าง รวมเป็น 412 ตัวอย่าง

1.4.4 ขอบเขตทางด้านพื้นที่ การวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจาก พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนสาขา 286 สาขา (รายงานประจำปีธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2555) และจากพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนสาขา 84 สาขา (รายงานประจำปีธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน), 2555)

1.4.5 ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย เดือนตุลาคม พ.ศ.2556 - มีนาคม พ.ศ.2557

ตัวแปรในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1. ปัจจัยส่วนบุคคล (Individual factors) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในการทำงาน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ได้แก่ด้านผลตอบแทนด้านโอกาสก้าวหน้าด้านความมั่นคงในการทำงานด้านจิตวิทยาสังคมด้านสภาพการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากองค์ประกอบการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548)
3. ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two - factor Theory) ของ Frederick Herzberg ได้แก่

3.1 ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) ประกอบด้วย การสัมฤทธิ์ผล หรือความสำเร็จในงานที่ทำ การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงานที่ทำ โอกาสในการเติบโต

3.2 ปัจจัยด้านการธำรงรักษา (Hygiene Factors) ประกอบด้วย รูปแบบของการควบคุม ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับลูกน้อง สภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว

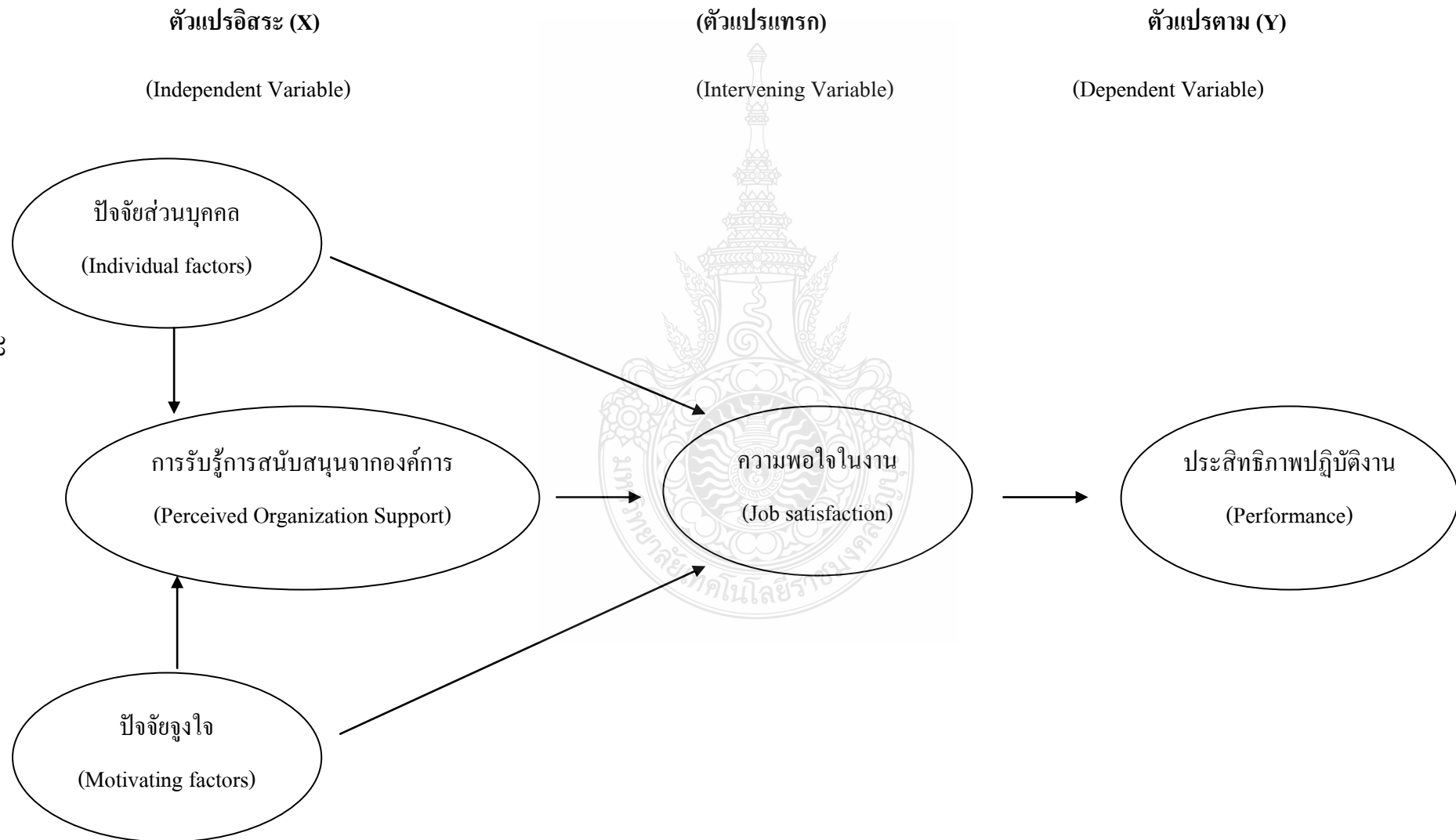
2. ตัวแปรแทรก (Intervening Variable) ได้แก่

ความพอใจในงาน (Job satisfaction) ศึกษาตามตัวบ่งชี้ความพอใจในงานของสตีเฟน พี. 롭บินส์ (Stephen P. Robbins, 1983) จากการศึกษาด้านความพอใจในงานของ สรียา จันทรพีญ (2550) ประกอบด้วย งานที่ทำหายระดับสติปัญญา ความเสมอภาคในการได้รับรางวัล การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงาน การช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน

3. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคาร โดยวัดจากความสามารถ (Competency) ตามแนวคิดด้านสมรรถนะของเดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David, C. McClelland, 1973) โดยศึกษาจากการแบ่งประเภทสมรรถนะของ ณรงค์ วิทย์ แสนทอง (2547) โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถหลัก ด้านความสามารถในการจัดการด้านความสามารถในการทำงาน โดยศึกษาจากงานวิจัยของ ชูชัย สมितिไกร (2550)

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานในภาคธุรกิจ ธนาคาร และรูปแบบความสัมพันธ์ของ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยเชิงจิตและการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรที่ส่งผลต่อความพอใจในงานและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

1.6.2 สามารถที่จะนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์ถึงการรับรู้และทัศนคติ ที่มีต่อการจัดการ สนับสนุนจากองค์กรทัศนคติในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารเพื่อองค์กรในกลุ่มธุรกิจ ธนาคารจะได้มีแนวทางในการพัฒนาบุคลากร ใช้ในการวางแผนจัดการด้านสวัสดิการและปัจจัยเชิงจิต อื่น ๆ ให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีความสุขและมีประสิทธิภาพ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตของพนักงานธนาคาร ทำให้สามารถบริการลูกค้าได้อย่างเต็มที่และเต็มใจอัน จะเป็นพื้นฐานในการพัฒนาองค์กรต่อไป

1.6.3 เพื่อองค์กรในภาคธุรกิจธนาคารได้ทราบถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและ ความต้องการของพนักงานที่มีความสามารถ มีประสิทธิภาพหรือมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สามารถนำ ผลการวิจัยไปวิเคราะห์ในการวางแผนการจัดการทรัพยากรมนุษย์และเป็นการธำรงรักษาพนักงานที่มี ศักยภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไป

1.6.4 องค์กรในภาคธุรกิจธนาคาร สามารถนำผลการวิจัยไปวิเคราะห์และจัดการวางแผน ในการจูงใจ กำหนดผลตอบแทนหรือสวัสดิการอื่น ๆ เพื่อดึงดูดให้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้ มาร่วมงานกับองค์กร

1.6.5 เป็นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ และแนวทางในการปรับปรุงการบริหารจัดการด้านการ บริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพิ่มความชัดเจนเกี่ยวกับการศึกษาการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรภาคธุรกิจธนาคารในประเทศไทยอีกทั้งยังเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไป วิเคราะห์การบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ในภาคธุรกิจธนาคารและกลุ่มธุรกิจอื่น ๆ ได้ต่อไป

1.7 ข้อจำกัดในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคาร โดยมุ่งเน้นถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่จะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน แต่ในการศึกษาวิจัยยังมีข้อจำกัดบางประการ ดังนี้

1.7.1 ข้อจำกัดในด้านเวลา เนื่องจากการศึกษาวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) จะต้องเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนมาก แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านเวลา โดยมีกรอบเวลาในการทำวิจัยที่สั้น จำเป็นจะต้องมีการติดตามรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการให้ทันตามเวลาที่กำหนด เพื่อที่จะนำข้อมูลไปวิเคราะห์ต่อไป

1.7.2 ข้อจำกัดในด้านเนื้อหา การศึกษาด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในงานวิจัยนี้เป็นการศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยจิตใจ ที่ส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แต่ยังไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น ความตั้งใจที่จะลาออกเองของพนักงาน (Turnover intention) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust Organization) อีกทั้งการวัดความพอใจในงานอาจไม่ได้เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพียงด้านเดียว อาจเกี่ยวข้องกับปัจจัยอื่น ๆ อีก เช่น พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

1.7.3 การวัดทัศนคติของบุคคลเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อนการวัดความพอใจในงานหรือการวัดทัศนคติจากการตีความนั้น บุคคลอาจเปิดเผยสิ่งที่เป็นทัศนคติเพียงบางส่วน โดยส่วนใหญ่จะถูกเก็บเป็นความลับส่วนตัว หรือแม้แต่บุคคลเต็มใจที่จะเปิดเผยแต่การศึกษาด้านทัศนคติและการรับรู้ยังเป็นสิ่งที่สลับซับซ้อน และเป็นการยากที่จะถ่ายทอดออกมาได้ตรงตามที่ต้องการ อีกทั้งทัศนคติของพนักงานมีลักษณะเป็นพลวัตที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามปัจจัยแวดล้อมต่าง ๆ การวัดหรือศึกษาด้านทัศนคติและการรับรู้จึงเป็นเรื่องค่อนข้างยาก จึงจำเป็นต้องมีการออกแบบและทดสอบแบบสอบถามก่อนทำการเก็บข้อมูลจริง

1.7.4 การวิจัยนี้เป็นการวัดโดยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายสะดวกประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายและสามารถเก็บข้อมูลได้ในปริมาณที่มาก แต่การใช้แบบสอบถามยังมีข้อจำกัดบางประการ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามอาจมีทัศนคติที่ไม่ดีในการตอบแบบสอบถาม

อาจตอบแบบสอบถามโดยไม่ได้พิจารณาให้รอบคอบหรืออาจมีความลำเอียงในการตอบแบบสอบถาม เป็นต้น

1.7.5 การตอบแบบสอบถามด้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการโดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง (Self-Rating) ในการตอบแบบสอบถามด้านการปฏิบัติงานโดยการให้ผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการประเมินตนเองนั้น ผู้ตอบแบบสอบถามอาจตอบไม่ตรงกับความเป็นจริง โดยอาจจะประเมินประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองสูงเกินไปและการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยใช้แบบสอบถามเพียงอย่างเดียวอาจไม่ครอบคลุมทั้งหมด ในทางปฏิบัติควรใช้วิธีการอื่นด้วย เช่น การสังเกต การสำรวจ และการสัมภาษณ์

1.7.6 ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูล การเข้าถึงข้อมูลที่เป็นข้อมูลของภาครัฐกิจนั้น เป็นเรื่องที่ยากลำบาก เช่น ข้อมูลด้านบุคลากร ข้อมูลด้านฐานะการเงินของกิจการ แม้ว่าจะสามารถค้นคว้าได้จากสื่อสิ่งพิมพ์ หรือข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต แต่อาจยังไม่ได้ข้อมูลตรงความต้องการหรือไม่สามารถนำมาอ้างอิงได้ จึงควรศึกษาหาข้อมูลและค้นคว้าจากแหล่งที่เชื่อถือได้และมีการอ้างอิงชัดเจน



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ได้ศึกษาค้นคว้าจากแนวคิดและทฤษฎีจากบทความ ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญดังนี้

- 2.1 ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support theory : POS)
- 2.2 ทฤษฎีจูงใจ (Motivation theory)
- 2.3 แนวคิดความพอใจในงาน(Job Satisfaction)
- 2.4 ผลการปฏิบัติงาน (Performance)
- 2.5 ความเป็นมาของธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน)
- 2.6 ความเป็นมาของธนาคารยูโอบี จำกัด(มหาชน)

2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support theory; POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al.,1986) คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน มีการแสดงถึงความห่วงใยและสนับสนุนให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะรับรู้ได้จากผลตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นการได้รับเงินเดือนหรือผลตอบแทนเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนตำแหน่งทั้งในสิ่งที่ป็นรูปธรรม เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน สวัสดิการ หรือสิ่งที่ป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร ค่านิยมขององค์กร หรือการได้รับการยอมรับจากองค์กร เป็นต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความเชื่อและความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากการปฏิบัติงานว่า องค์กรเป็นเสมือนบุคคลที่มีความเมตตากรุณาหรือเป็นบุคคลที่มีความไม่ยุติธรรมหรือโหดร้าย โดยรับรู้จากนโยบาย บรรทัดฐาน กระบวนการ และการกระทำขององค์กร ซึ่งส่งผลกระทบต่อพนักงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน ทำให้รู้สึกว่องค์กรพร้อมที่จะดำเนินงานในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ

Hutchison & Garstka (1996, p.1,353) สรุปไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การที่พนักงานรับรู้ถึงผลกระทบของการกระทำหรือนโยบายใด ๆ ที่มาจากองค์กรหรือตัวแทนขององค์กร โดยงานวิจัยของ ฮัทชิสัน (Hutchison, 1997 ; Quoted in Zagenczyk, 2006, p.17) ได้ขยายความเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า พนักงานจะทำการแยกแยะการรับรู้การสนับสนุนที่ได้จากหัวหน้างาน ผู้บริหารและจากองค์กรออกจากกัน

Lamastro (2002) ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารที่ให้การสนับสนุน มีการจัดบรรยากาศองค์กรที่อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน โดยที่พนักงานจะประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้จากการปฏิบัติต่อพนักงานผ่านนโยบายขอบผู้บริหารหรือองค์กร และยังมีผู้ให้แนวคิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ได้ให้ความหมายคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

Peelle & Henry (2007, p.556) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่พนักงาน เต็มใจช่วยเหลือพนักงานและเห็นความพยายามในการทำงาน ตระหนักถึงคุณค่าและเป้าหมายของพนักงานที่ได้อุทิศตนทำงาน เพื่อให้พนักงานพึงพอใจในการทำงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเต็มใจ เช่นเดียวกับคอปเท้และชาร์ฟินสกี (Kottke & Sharfinsky, 1988 ; Quoted in Zagencayk, 2006, p.17) ที่ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นมุมมองของพนักงานในการพิจารณาว่าหัวหน้างานได้ให้คุณค่ากับเขาและผลงานของพวกเขา หรือให้ความใส่ใจในความเป็นอยู่ของพวกเขาอย่างน้อยเพียงใด ซึ่งยังคล้ายกับความหมายของ เวย์เนอร์ และลินเดน (Wayne, Shore and Liden, 1997, pp.83 - 84) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความเชื่อของพนักงานที่เชื่อว่าองค์กรให้ความสำคัญต่อพนักงาน เห็นคุณค่าการทำงานและเป็นห่วงใยพนักงานและแสดงออกให้เห็นว่าองค์กรมีความห่วงใยและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ส่งเสริมสภาพหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ส่งเสริมการทำงานของพนักงาน ตลอดจนให้อภัยเมื่อพนักงานทำงานผิดพลาด

Eisenberger, et al. (1986) เสนอว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเกิดจากการพิจารณาว่าองค์กรเปรียบเสมือนเป็นบุคคล โดยการกระทำต่าง ๆ ที่ถูกกระทำโดยตัวแทนขององค์กรจะถูกมองว่าเป็นความตั้งใจขององค์กรมากกว่าที่จะมองว่าเป็นการกระทำโดยตัวแทนองค์กรเอง การพิจารณาการกระทำของตัวแทนองค์กรว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงองค์กรว่าเป็นบุคคลที่มีจิตใจดี กรุณา หรือมีเจตนาร้าย (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2001)

ไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ ได้พัฒนาแบบสำรวจการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (The Survey of Perceived Organizational Support ; Eisenberger et al., 1986) เพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวม

ของพนักงานต่อการปฏิบัติต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับว่า องค์กรได้มองเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร มีความห่วงใยในความเป็นอยู่ของพนักงาน การศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับอิทธิพลจากความถี่ ระดับ และความจริงใจของการได้รับการยกย่องและยอมรับจากองค์กรหรือตัวแทนองค์กร นอกจากนี้รางวัล เช่น ค่าตอบแทน ระดับตำแหน่งงาน การเพิ่มคุณค่างาน และอิทธิพลของกฎระเบียบขององค์กรจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งการสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพและความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร หากพนักงานรับรู้ว่าได้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก็จะประเมินองค์กรในทางบวก มีความผูกพันและตั้งใจทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยนพนักงานก็จะมีความพอใจที่จะมีสัมพันธ์ในการทำงานกับองค์กรต่อไป โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2001) ได้กล่าวถึงกระบวนการทางจิตใจซึ่งเกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน (Reciprocity Norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกรับรองตอบแทนของพนักงานที่จะมีห่วงใยขององค์กรและมีพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้

2. ความห่วงใย การให้การยอมรับ การเคารพและให้เกียรติ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสนองความต้องการด้านจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน ทำให้พนักงานเข้าร่วมเป็นสมาชิกองค์กรและมีบทบาททางสังคมในองค์กร

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเสริมสร้างความคิดของพนักงานว่าองค์กรจะตระหนักรู้และให้รางวัลเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

กระบวนการทางจิตใจที่เกิดขึ้นกับพนักงานจะมีผลดีกับทั้งสองฝ่าย คือพนักงานมีความพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น และฝ่ายองค์กรจะได้รับผลดี คือพนักงานมีความรักความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น การปฏิบัติงานดีขึ้น และลดอัตราการลาออก

Rhodes, Eisenberger, & Armeil (2002) ได้ทำการวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบสาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร 2 ปัจจัยหลัก คือ

1. ปัจจัยด้านองค์กร

1.1 ความยุติธรรม ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่พนักงานใช้ในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะเป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานสามารถตัดสินใจถึงผลตอบแทนได้ง่ายมากขึ้น ขณะเดียวกัน ความยุติธรรมด้านกระบวนการทำให้พนักงานได้รับทรัพยากรต่าง ๆ อย่างยุติธรรม ซึ่งพนักงานพิจารณาว่าทรัพยากรเหล่านี้ คือ สวัสดิการ มีผลให้พนักงานเชื่อว่าองค์กรคำนึงถึงความเป็นอยู่ของพนักงาน

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานจะสร้างการรับรู้โดยรวมเพื่อพิจารณาว่า องค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานของตนอย่างไร โดยพิจารณาจากระดับที่หัวหน้างานให้คุณค่าต่อการทำงานและความห่วงใยสุขภาพของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้าเป็นเหมือนตัวแทนองค์กรที่มีหน้าที่รับผิดชอบการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาว่าการกระทำต่างๆ ของหัวหน้าเป็นที่น่าพอใจและไม่น่าพอใจว่าเป็นเครื่องแสดงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ พนักงานยังเข้าใจว่า หัวหน้างานจะประเมินผลการปฏิบัติงานและส่งข้อมูลต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3 สภาพการทำงานและรางวัลที่ได้รับ

1.3.1 การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่งและโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ ถือว่าเป็นการแสดงออกต่อพนักงานว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.2 ความมั่นคงในการทำงาน เป็นสิ่งที่สร้างความเชื่อมั่นให้กับพนักงานว่าองค์กรต้องการที่จะธำรงรักษาพนักงานไว้

1.3.3 ความอิสระในการตัดสินใจ ได้แก่ การจัดตารางและเวลางาน วิธีในการทำงานในห้างที่มีความหลากหลาย เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ซึ่งการแสดงว่าองค์กรเชื่อใจในการตัดสินใจของพนักงาน จัดเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพราะการให้อิสระในการตัดสินใจจะแสดงให้เห็นว่าองค์กรเชื่อถือความสามารถในการตัดสินใจทำงานของพนักงาน ซึ่งช่วยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1.3.4 ความเครียด เป็นสิ่งที่พนักงานรู้สึกที่ไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ ความเครียดอาจเกิดจากแรงกดดันในองค์กรหรือจากความกดดันภายนอก

ความเครียดจะลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แหล่งของความเครียดที่เกิดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การมีภาระงานที่มากเกินไป การขาดข้อมูลสนับสนุนในการทำงาน หรือความไม่ชัดเจนของข้อมูลในการทำงาน และความขัดแย้งในบทบาท

1.3.5 การฝึกอบรม การฝึกอบรมนั้นเป็นสิ่งที่สื่อสารว่าองค์กรมีการลงทุนกับพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและยังสามารถเพิ่มพูนความรู้และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้อีกด้วย

1.3.6 ขนาดขององค์กร พนักงานจะรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยถ้าอยู่ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เพราะองค์กรขนาดใหญ่มีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง ทำให้การตอบสนองต่อสิ่งที่พนักงานต้องการลดน้อยลง จึงลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

2.1 บุคลิกภาพ

อารมณ์ความรู้สึกทางบวกและลบมีความสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่ามีเจตนาดีหรือร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพราะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อารมณ์ทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน อารมณ์ทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าวหรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.2 ปัจจัยส่วนบุคคล

อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พอใจในองค์กรมากกว่า มีโอกาสที่จะลาออกสูง พนักงานที่มีอายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า ทำให้มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กร ทำให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอยู่ในระดับที่ดีกว่า

Eisenberger et al., (1986) ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) ในปี ค.ศ.1986 และได้สร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Survey of Perceived Organizational Support: SPOS) ขึ้น พร้อมกับการศึกษาแนวคิดดังกล่าว ในการสร้างแบบวัดนี้ไอเซนเบอร์และคณะได้สำรวจและเก็บข้อมูลจากพนักงาน 361 คน ในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีคำถามหลักแบ่งเป็น 1. การตัดสินใจประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กร 2. คำถามเกี่ยวกับการกระทำขององค์กรที่ส่งผลต่อพนักงาน

สำหรับการศึกษาด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทยนั้น ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยของไทยหลายท่าน ได้ให้นิยามของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้เช่นกัน ได้แก่

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง ความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์จากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรได้ให้คุณค่า ให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในความตั้งใจทำงาน มีความห่วงใย มีความผูกพันต่อพนักงาน โดยให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีสภาพและสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ดี

ปริญดา วิจารณ์ (2550) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์กรในเรื่องของสภาพการทำงาน การให้คุณค่าต่องานและความพยายามของพนักงาน และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมซึ่งก็เป็นความหมายที่คล้ายกับ ทิพนีภา ชื่นสกุล (2550) ที่ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า พนักงานจะให้ความสนใจในสิ่งที่องค์กรดำเนินการทางบวกให้แก่พนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คุณค่ากับพนักงาน การชื่นชมต่อผลงานหรือผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มคุณค่าให้กับงาน เพื่อให้งานมีความน่าสนใจ ตลอดจนใส่ใจในความเป็นอยู่ของพนักงาน และโอกาสก้าวหน้าของพนักงาน

จันทร์พา ทัดภูธร (2459) ให้ความหมายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสภาพสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับการแบ่งการวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ที่ได้แบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ออกเป็น 5 ด้าน เช่นกัน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสภาพการทำงาน

จากความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทั้งหมดดังที่กล่าวมา ผู้วิจัยสรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อและความคิดของพนักงานที่มีต่อองค์กร หัวหน้างาน ผู้บริหารหรือตัวแทนองค์กร ผ่านนโยบายหรือการกระทำใด ๆ ที่แสดงถึงการยอมรับเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญตลอดจนให้การดูแลเอาใจใส่พนักงาน และตอบสนองความต้องการของพนักงานในด้านต่าง ๆ

โดยทั่วไปแล้วการศึกษารับรู้การสนับสนุนจากองค์กรพบว่างานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ แต่งานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยจะแบ่งแบบสอบถามวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน (เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548) ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการในด้านต่าง ๆ ที่ได้รับ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว

2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้ในงานและโอกาสในการก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสแก่พนักงานในเรื่องการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าตามสายงาน การส่งเสริมให้มีการศึกษาหรือการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานและความก้าวหน้าในสายอาชีพ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและจะยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานต่อไป

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตวิทยาทางสังคม หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเขาทำงานประสบความสำเร็จ สนับสนุนให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการทำงานในองค์กร มีความเข้าใจ และเห็นใจเมื่อพนักงานตัดสินใจหรือทำงานผิดพลาด

5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ที่ผู้บริหารและผู้บังคับบัญชาให้การส่งเสริมสนับสนุนงานให้มีความไว้วางใจและให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานเมื่อมีปัญหา ช่วยให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกในองค์กร เช่น วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างปลอดภัยมีประสิทธิภาพการทำงานที่ดีและสร้างบรรยากาศที่ดีที่น่าพึงพอใจ

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhodes, Eisenberger, & Armeil (2002) ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร

จากแนวคิดพื้นฐานเรื่องการแลกเปลี่ยนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าที่ตนมีหน้าที่ที่จะต้องรักและห่วงใยขององค์กรการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รู้สึกว่าต้องปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทในสังคม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าตนเองมีความหมายและได้รับการยอมรับจากองค์กร

2. อารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่ ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) และในสภาพอารมณ์ที่ดี การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความพอใจในงานและเพิ่มการคาดหวังในรางวัลที่พนักงานจะได้รับจากการปฏิบัติงานและได้รับการช่วยเหลือเมื่อต้องการ สภาพอารมณ์ทางบวกต่างจากความพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งมีผลมาจากสิ่งแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่า

3. ความเกี่ยวพันในงาน

ความเกี่ยวพันในงาน หมายถึง การที่พนักงานแสดงความสนใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงาน ทำให้พนักงานมีความสนใจในงานมากขึ้น

4. พฤติกรรมการผลงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผลงานในแบบต่าง ๆ เช่น ทำงานเฉื่อยชา การขาดงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรยังสามารถช่วยลดแนวโน้มการลาออก และเพิ่มพฤติกรรมที่ดีของพนักงานภายในองค์กร

5. ความเครียด

การสนับสนุนด้านเครื่องมือและการสนับสนุนทางอารมณ์ในระหว่างที่พนักงานต้องการความช่วยเหลือจะช่วยลดความตึงเครียดในการปฏิบัติงาน มีงานวิจัยพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถช่วยลดผลกระทบด้านลบที่เกิดจากการทำงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า ความเบื่อหน่ายในงาน ความวิตกกังวลลงได้

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการคงอยู่ในองค์กรของพนักงาน ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่าคุณจำเป็นต้องอยู่ในองค์กรเนื่องจากความจำเป็นด้านเศรษฐกิจ

7. ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานจะเป็นการเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เช่น การปกป้ององค์กร การให้ข้อชี้แนะในการทำงาน การเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตัวเอง

2.2 ทฤษฎีจูงใจ (Motivation theory)

การจูงใจมนุษย์นั้นเป็นเรื่องสลับซับซ้อน การจูงใจมีความสำคัญในการศึกษาพฤติกรรมขององค์กร ซึ่งองค์การให้ความสำคัญในการหาเทคนิคที่จะทำให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ อีกทั้งให้สมาชิกแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ

คำว่า Motive (แรงจูงใจ) มาจากภาษาละติน คือ Movere หมายถึง การเคลื่อนไหว (Motion) ทั้งนี้เนื่องจากแรงจูงใจที่บุคคลหนึ่งมีอันจะส่งผลต่อการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเพื่อเข้าสู่เป้าหมายที่บุคคลนั้นต้องการ

แรงจูงใจ ยังหมายถึง พลังที่มีอยู่ภายในตัวของบุคคลที่เป็นแรงขับให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือลงมือกระทำใด ๆ ในลักษณะที่มีเป้าหมาย หรืออาจกล่าวอีกอย่างหนึ่งได้ว่า แรงจูงใจเป็นต้นเหตุของการแสดงพฤติกรรม ซึ่งแรงจูงใจจะมีลักษณะที่สำคัญ 2 ประการ คือ เป็นกลไก (Mechanism) ที่กระตุ้นความคิดของบุคคลและนำไปสู่การกระทำ และเป็นแรงขับ (Drive) ที่ทำให้บุคคลที่กระทำการสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างมีทิศทาง

สตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (2007) ให้ความหมายของการจูงใจ คือ กระบวนการที่เป็นสาเหตุให้บุคคลมีการใช้ความพยายามของตนเองอย่างทุ่มเท อดทนต่อเนือง และมีจุดมุ่งหมายไปยังเป้าหมายที่ตนเองต้องการ ด้วยการใช้ความพยายามที่มีอยู่เพื่อบรรลุเป้าหมายใดเป้าหมายหนึ่ง และมุ่งประเด็นไปยังการบรรลุเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นความสำคัญว่าบุคคลจะใช้ความพยายามอย่างหนักเพียงใด แต่การใช้ความพยายามอย่างหนัก ไม่ได้หมายถึงการได้ผลของการปฏิบัติงานเป็นที่พอใจ หากแต่การใช้ความพยายามนั้น ไม่ได้เป็นไปในทิศทางที่มุ่งไปสู่เป้าหมายขององค์กร และการจูงใจจะต้องมีมิติของความคงทนอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะสามารถวัดว่าบุคคลสามารถรักษาระดับของความพยายามไว้ได้นานเพียงใด กล่าวคือบุคคลจะต้องรักษาระดับของการจูงใจไว้นานพอที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายที่องค์กรต้องการ (กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2556, น.210)

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง การจูงใจให้บุคคลเกิดการกระทำ เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ มีผู้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้ (ณัฐพันธ์ เขจรนันท์, 2553)

การจูงใจ ในความหมายของ โรเบิร์ต เอ บาร์รอน (Robert, A. Baron, 1986) ได้ให้ความหมายของการจูงใจไว้ว่า เป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มีพลังและกำกับให้พฤติกรรมที่เกิดพลังนั้น ได้บรรลุเป้าหมายบางประการ

Mosley, Pietri & Megginson (1995) กล่าวถึงเป้าหมายขั้นพื้นฐานของการจูงใจทางการจัดการ (Managerial Motivation) ว่า ประกอบด้วยเป้าหมาย 3 ประการคือ

1. เพื่อดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้ร่วมงานกับองค์กร
2. เพื่อกระตุ้นให้พนักงานปฏิบัติงานและมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับองค์กร

สรุปได้ว่าการจูงใจหมายถึง กระบวนการที่บุคคลถูกกระตุ้นให้เกิดความต้องการส่งผลให้เกิดแรงขับภายใน ซึ่งผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมเพื่อไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ (ศิริลักษณ์ ไทรหอมหวาน, 2550)

การวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในส่วนของ การจูงใจตามทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg (ทฤษฎีสองปัจจัย Two - factor Theory) ซึ่ง Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นที่ยอมรับในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกหลากหลายต่างกันไป เช่น “motivation-maintenance theory” หรือ “dual factor theory” หรือ “the motivation-hygiene theory”

เฮอริชเบอร์ก นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ได้เสนอทฤษฎีจูงใจเชิงเนื้อหา (Content) ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1960 โดยทำการศึกษาดังปัจจัยที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรจำนวนประมาณ 200 คน โดยผู้ถูกสัมภาษณ์จะถูกขอให้บรรยายสภาวะการณ์ในการปฏิบัติงาน ที่ทำให้รู้สึกดีในการทำงานและมีความรู้สึกพอใจ (Satisfied) และบรรยายสภาวะการณ์ในการทำงานที่ทำให้รู้สึกไม่ดีและรู้สึกไม่พอใจ (Dissatisfied) ในการปฏิบัติงาน จากผลการศึกษา เฮอริชเบอร์ก พบว่า ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานจะแตกต่างจากปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน

เฮอริชเบอร์ก สรุปว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น จะเกี่ยวข้องกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job Content) และปัจจัยที่ทำให้ไม่พอใจในงานจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) โดยเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และเรียกปัจจัยที่อาจจะทำให้เกิดความไม่พอใจในงานว่า ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance Factors) ซึ่งในบางตำราเรียกว่าปัจจัยอนามัย (Hygiene Factors) (กฤษดา เขียววัฒนสุข, 2556, น.210)

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับเหตุการณ์ที่ดีและมีผลเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับงานที่ทำนั้นจะสัมพันธ์กับเนื้องาน ซึ่งเฮอริชเบอร์กเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน (Job Satisfaction) นี้ว่า ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) ที่เป็นแรงจูงใจเกี่ยวกับงานโดยตรงเพราะว่าปัจจัยกลุ่มนี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำเพื่อสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้น ได้แก่

- 1.1 ความสำเร็จในงาน (achievement)
- 1.2 การได้รับการยอมรับ (recognition)
- 1.3 ลักษณะงานหรือเนื้องาน (work itself)
- 1.4 ความรับผิดชอบ (responsibility)
- 1.5 ความก้าวหน้าในงาน (advancement)
- 1.6 โอกาสในการเติบโต (possibility of growth)

2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ไม่ดี และสามารถทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน (Job Disstratification) ซึ่งจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ในการทำงานที่อยู่นอกเหนือจากเนื้องาน โดยเฮอริชเบอร์กเรียกปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน (Job Disstratification) นี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene factors) หรือปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance Factors) ได้แก่

- 2.1 นโยบายและรูปแบบการควบคุม (company policy and administration)
- 2.2 ค่าตอบแทน (pay)
- 2.3 ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (relations with supervisors)
- 2.4 ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (peer relations)
- 2.5 ความสัมพันธ์กับลูกน้อง (relations with subordinates)
- 2.6 สภาพะการทำงานหรือสภาพแวดล้อมหรือเงื่อนไขในการทำงาน (working conditions)
- 2.7 สถานภาพในการทำงาน (status)
- 2.8 ความมั่นคงในงาน (job security)
- 2.9 ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว (Work-Life Balance)

เฮอริชเบอร์กเห็นว่าปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยธำรงรักษานั้น เป็นสิ่งสำคัญยิ่งที่จะรักษาคนไว้ในองค์กรในลักษณะที่ทำให้พนักงานพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือถ้าปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน (Job Disstratification) ถึงแม้ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยธำรงรักษานั้นจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หรือจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มใจและมีประสิทธิภาพได้ นั่นคือปัจจัยสุขอนามัยในตัวมันเองไม่สามารถจูงใจพนักงาน มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่สามารถจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้ พนักงานจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างแท้จริง (สร้อยตระกูล อรรถมานะ, 2542)

เฮอริชเบอร์ก จึงได้ให้ความเข้าใจว่า แรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดจากแต่คนและจะไม่ได้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง และเป็นสิ่งที่ใช้ในการบำรุงจิตใจอย่างดีที่สุด และจะสามารถช่วยกำจัดความไม่พอใจในด้านต่าง ๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในการจูงใจจะต้องสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี และจำเป็นสร้างจากปัจจัยต่าง ๆ ทั้งสองปัจจัย คือ ทั้งปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยธำรงรักษาและปัจจัยที่จูงใจด้านตัวกระตุ้น ทั้งสองปัจจัยพร้อมกัน

จากการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจตามทฤษฎีของ เฮอริชเบอร์ก ที่เป็นทฤษฎีที่ให้ความสำคัญแก่ปัจจัยที่ส่งต่อการทำงานของพนักงานใน 2 ปัจจัย ซึ่งได้อธิบายปัจจัยจูงใจที่มีผลในการทำงานไว้ 2 ด้าน (ซุติมา อิศระพิทักษ์กุล, 2547) ดังนี้

1. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) เป็นปัจจัยพื้นฐานที่สามารถจูงใจพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรได้ในระยะหนึ่งเท่านั้น ถ้าไม่สามารถตอบสนองได้อย่างเพียงพอ พนักงานอาจลาออกได้ ปัจจัยดังกล่าวได้แก่ รูปแบบการควบคุม ค่าตอบแทน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน สถานภาพในการทำงาน ความมั่นคงในงาน ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว

2. ปัจจัยกระตุ้น (Motivator Factors) เป็นปัจจัยที่สามารถสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลผลิตได้ด้วยการตอบสนองความต้องการของพนักงาน แต่ถึงแม้ว่าองค์กรจะตอบสนองพนักงานในระดับต่ำ แต่พนักงานก็ยังคงจะคงทำการอยู่กับองค์กรต่อไปได้ ปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับการยอมรับ ลักษณะงานหรือเนื้อหา งาน ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการเติบโต

2.3 แนวคิดความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึงทัศนคติของพนักงานที่มีต่องาน โดยพนักงานจะแสดงทัศนคติที่ดีต่องานหรือเรียกว่า ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) หรือทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือเรียกว่า ความไม่พอใจในงาน (Job Dissatisfaction) ซึ่งเกิดจากปัจจัยที่ต่างกัน โดยบุคคลจะประมวลผลจากปัจจัยต่าง ๆ ในเชิงกายภาพและจิตวิทยา

การปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ใช่เป็นเพียงเป้าหมายด้านเดียวของบุคคล แต่การทำงานเป็นการหารายได้เพื่อการดำรงชีวิตและเลี้ยงครอบครัว ซึ่งมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานและทัศนคติที่มีต่องาน โดยไม่เพียงแต่ส่งผลถึงการทำงานเท่านั้น แต่ยังส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต (Quality of Life) ของพนักงาน ตลอดช่วงเวลาในการทำงานอีกด้วย ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลถึงความพอใจในงานหรือความไม่พอใจในงานมีข้อมูลสนับสนุนว่า ความพอใจในงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายใน

บุคคลมากกว่าปัจจัยภายนอก และมีการศึกษาพบว่าพันธุกรรมและปัจจัยส่วนบุคคลมีส่วนเกี่ยวข้องกับ ความพอใจในงาน และได้มีการศึกษาเรื่องความพอใจในงาน พบว่ามีมุมมองที่ต่างกันเกี่ยวกับ ความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน 3 แนวทาง (ฉัตรพันธุ์ เจริญพันธ์, 2553) ได้แก่

1. ความพอใจในงานเป็นสาเหตุของผลการปฏิบัติงาน
2. การปฏิบัติงานเป็นสาเหตุของความพอใจในงาน
3. ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจในงานและการปฏิบัติงาน

การศึกษาความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานมีแนวโน้มว่า

- ผู้บริหารและนักวิชาการ นักวิชาชีพ มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานมากกว่า พนักงานระดับปฏิบัติหรือระดับผู้ใช้แรงงาน

- พนักงานมีอายุนานมากกว่า หรือพนักงานสูงอายุ มีแนวโน้มที่จะพอใจในงานสูงกว่า พนักงานที่มีอายุน้อยกว่า หรืออายุน้อยกว่า แต่ความพอใจจะแตกต่างกันออกไปในแต่ละช่วงอายุ เช่น พนักงานที่มีอายุช่วง 40 ปี จะมีความพอใจในงานลดน้อยลง แต่พนักงานที่มีอายุประมาณ 5 ปีขึ้นไป มีแนวโน้มที่จะความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง

- พนักงานที่มีมีอายุนานมากมีแนวโน้มพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า
- ผู้หญิงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานสูงกว่าผู้ชาย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานอยู่ในงานที่ทำ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความพอใจในงานได้สูง ได้แก่ ความสำเร็จของงาน ลักษณะของงาน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในความก้าวหน้า และการได้รับการยอมรับ ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนด้านปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานไม่ใช่ตัวงานแต่เป็นเงื่อนไข ภายนอก เช่น การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือผลตอบแทน เงื่อนไขในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ถ้าปัจจัยเหล่านี้ได้รับการตอบสนอง ก็จะป้องกันปฏิกิริยาทางลบของพนักงาน

การส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพอใจในงานนั้น เนื่องจากมีผลกระทบในด้านลบที่เกิดจากความไม่พอใจในงานหลายประการ องค์กรหรือผู้บริหารจึงพยายามหาทางยกระดับความพอใจของพนักงาน และป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานของพนักงาน ถึงแม้ว่าความไม่พอใจในงาน อาจไม่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานทั้งหมด แต่การส่งเสริมความพอใจในงานเพื่อให้พนักงานมีความสุขในการปฏิบัติงานก็เป็นสิ่งที่สามารถยกระดับผลการปฏิบัติงานได้ สิ่งที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพอใจในงาน มีดังนี้

1. การจ่ายค่าจ้างหรือผลตอบแทนอย่างเป็นธรรม ซึ่งระบบการจ่ายค่าจ้างรวมไปถึงค่าตอบแทนต่าง ๆ ตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ไม่เป็นธรรม จะทำให้เกิดความไม่พอใจในงาน ทั้งนี้มีทฤษฎีค่านิยมของล๊อค ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานเห็นว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับสิ่งที่ต้องการได้ใกล้เคียงกันแล้ว พนักงานจะเกิดความพอใจในงาน

2. การบังคับบัญชาพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของหัวหน้างาน จะมีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูง โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้าปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเป็นธรรม และดูแลผลประโยชน์ของพนักงาน โดยความพอใจในงานจะสูงขึ้น ถ้าพนักงานเชื่อว่าสามารถติดต่อหรือเข้าถึงหัวหน้าของตนได้โดยตรง

3. การกระจายอำนาจการและควบคุมภายในองค์กร การเปลี่ยนแปลงการบริหารที่โดยรวมศูนย์อยู่ที่คนกลุ่มเล็ก ๆ หรืออยู่ในระดับบนให้ลงสู่ระดับล่าง มาสู่การกระจายอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจในด้านการทำงานตามที่พนักงานต้องการ จะทำให้เกิดความพอใจในงาน

4. การมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน เพราะความสนใจของพนักงานแต่ละคนแตกต่างกัน ถ้าพนักงานได้ทำงานที่ตรงกับความสนใจของตนจะก่อให้เกิดความพอใจในงาน

5. การให้ความมีส่วนร่วมถ้าหากพนักงานมีส่วนร่วมกับการในรูปแบบต่างๆ จะช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้มากขึ้น

6. งานที่มีความมั่นคงและมีโอกาสในการก้าวหน้า งานที่มั่นคงจะทำให้พนักงานอยู่กับองค์กรได้นานและสามารถธำรงรักษาพนักงานไว้ได้ ถ้าพนักงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานพนักงานจะมีความพอใจในงาน (ฉันทิพนธ์ เขจรันนท์, 2553)

Stephen, P. Robbins, (1983) ได้ศึกษาถึงตัวแปรที่เกี่ยวกับงานและเป็นตัวบ่งชี้ความพอใจในงาน โดยการสัมภาษณ์อย่างละเอียดพบว่า สิ่งที่มีความสำคัญซึ่งเป็นตัวกำหนดถึงความพอใจในงานของบุคคลประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging work) หมายถึง การที่พนักงานจะชอบงานที่ให้โอกาสในการใช้ทักษะ ความรู้ และความสามารถ รวมทั้งงานที่มีความหลากหลายและมีอิสระในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้เกิดการท้าทายทางสติปัญญา ทำให้พนักงานมีพอใจการทำงานและทำงานอย่างมีความสุข

2. ความเสมอภาคในการได้รับรางวัล (Equitable rewards) พนักงานมีความต้องการในการได้รับการจ่ายค่าจ้างและเลื่อนตำแหน่งที่ยุติธรรม เพราะถ้าองค์กรจ่ายค่าจ้างให้ตามมาตรฐานของ

ค่าแรงและมีสวัสดิการตามสมควร พนักงานก็จะมีคามพึงพอใจ เช่นเดียวกับการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่มีอย่างยุติธรรม เพราะการเลื่อนตำแหน่งเป็นโอกาสในการก้าวหน้าของพนักงาน เป็นการเพิ่มสถานภาพทางสังคม

3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงาน (Supportive working condition) พนักงานได้ให้ความสนใจถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานทั้งในแง่ของความสะอาดสบายส่วนตัวและความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องใช้ในการทำงาน พนักงานจะสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในสภาพแวดล้อมที่ดี แสงสว่างได้มาตรฐาน และพนักงานจะชอบสถานที่ทำงานที่มีความสะอาดถูกสุขอนามัย

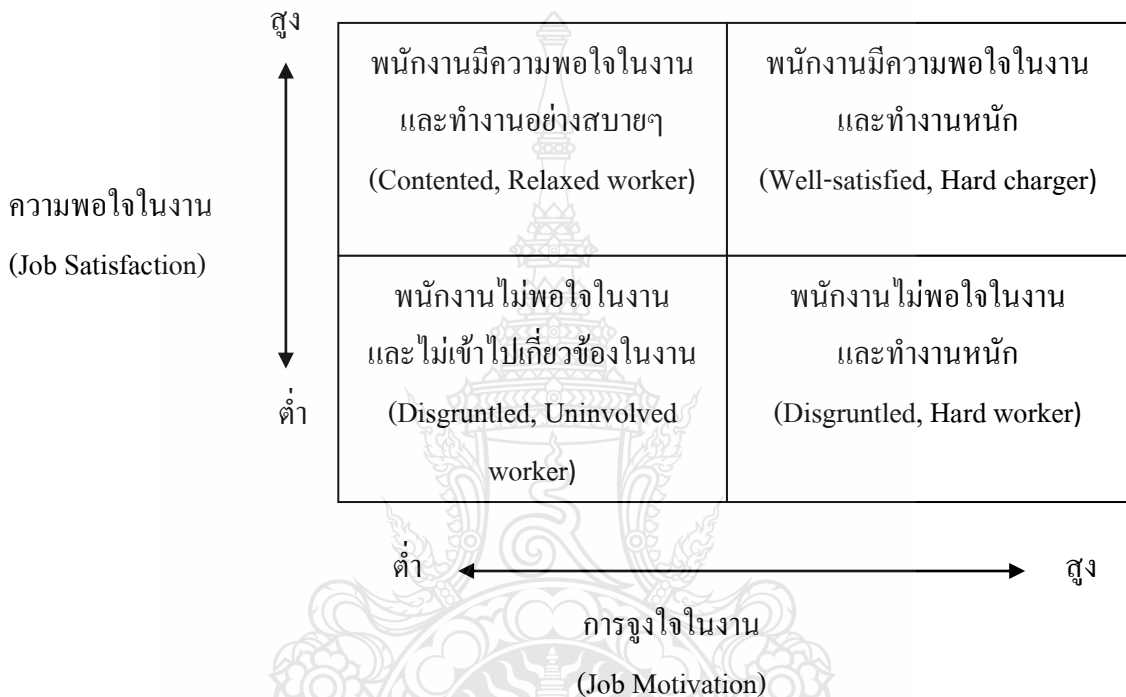
4. การช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (Supportive colleagues) บุคคลย่อมต้องการปฏิภริยาโต้ตอบทางสังคม ดังนั้น ความช่วยเหลือสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานจึงเป็นการเพิ่มความพึงพอใจให้พนักงานมากขึ้น

5. มีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน (The personality - job fit) จากทฤษฎี Holland's personality - job fit theory มีข้อสรุปว่า ถ้าบุคลิกภาพของบุคคลกับสายงานอาชีพมีความสอดคล้องกันในระดับสูง จะทำให้บุคคลมีความพอใจในงานสูงเช่นเดียวกัน โดยเหตุผลที่ว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพเข้ากันได้กับงานอาชีพที่เขาเลือก จะพบว่าเขาเหล่านั้นจะเข้ากันได้ดีกับงาน จึงมีความพอใจในงาน และสามารถทำงานนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี

ความพึงพอใจในการทำงาน สถานะทางอารมณ์ซึ่งมีผลมาจากความสมหวังในหน้าที่การงานของแต่ละบุคคล (Anna, M. Brown, 1999) ผลงานวิจัยดังกล่าวได้สรุปไว้ว่า ความยุ่งยากในชีวิตและความกดดันในงานของพนักงานไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานซึ่งหมายความว่า แม้เป็นงานที่ลำบาก หากสมหวังและเห็นคุณค่าของงานพนักงานก็จะมีคามพึงพอใจในการทำงาน มุมมองในการวัดความพึงพอใจในงานมี 5 ประการ (สริยา จันทร์เพ็ญ, 2550) ได้แก่

1. ลักษณะงาน (The Work Itself)
2. ค่าตอบแทนที่เหมาะสมเป็นธรรม (Pay)
3. คุณลักษณะของหัวหน้างาน (Quality of Supervision)
4. สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน (Relationships with Co-workers)
5. โอกาสความก้าวหน้า (Promotion Opportunities)

ความพอใจในงานและการจูงใจ ความพอใจในงานและการจูงใจนั้นเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ความพอใจหมายถึงสถานะของความพอใจ ขณะที่การจูงใจหมายถึงความการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย การแสดงให้เห็นถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพึงพอใจและการจูงใจในงาน ดังนี้



ภาพที่ 2.1 แสดงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพอใจในงานและการจูงใจ
ที่มา : ญัฐพันธ์ เจริญนันท์ (2553)

จากภาพที่ 2.1 แสดงให้เห็นบุคคล 4 ประเภท คือ

1. พนักงานที่มีความพอใจในงานและทำงานอย่างสบาย ๆ (Contented, Relaxed worker) พนักงานเกิดความพอใจในการทำงานในบรรยากาศแบบสบาย ๆ ไม่มีแรงกดดัน ถ้าหากต้องทำงานหนักพนักงานจะไม่พอใจในงาน
2. พนักงานไม่พอใจในงานและไม่ชอบเข้าไปเกี่ยวข้องกับเรื่องงานใด ๆ (Disgruntled, Uninvolved worker) ผู้ปฏิบัติงานประเภทนี้มักมีความเครียด และมักหลีกเลี่ยงงาน แต่จะทำงานหนักเพียงเพื่อไม่ให้ถูกไล่ออกหรือถูกลงโทษ
3. พนักงานที่ไม่พอใจในงานแต่ทำงานหนัก (Disgruntled, Hard worker) พนักงานประเภทนี้มีเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำงานในอาชีพอย่างเอาจริงเอาจัง แม้ว่าเขาจะมีความพอใจในงานต่ำ

แต่แรงจูงใจในระดับสูง ทำให้เขาคาดหวังและทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน แม้ว่าโดยภาพรวมแล้วจะไม่พอใจในงานก็ตาม

4. พนักงานที่มีความพอใจในงานและได้ทำงานหนัก (Well-satisfied, Hard charger) โดยทั่วไปจะเป็นพนักงานที่มุ่งสู่การบรรลุตำแหน่งสูงสุด หรือเพื่อตอบสนองความต้องการที่จะถูกยอมรับจากองค์กรและสังคม

ตัวกำหนดความพอใจในงาน

ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ตัวแปรเหล่านี้มีทั้งที่เกี่ยวกับพนักงานโดยตรง และเกี่ยวกับสภาพหรือสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ได้แก่

1. อายุ เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งงานมักจะสูงขึ้นด้วย ดังนั้น พนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งมีเหตุผลหลายประการประกอบ เช่น ความคาดหวังในระดับต่ำ และการปรับตัวในสภาวะการณ์ทำงานดีขึ้น เพราะพนักงานมีประสบการณ์มากขึ้น อย่างไรก็ตาม มีผลการศึกษาปรากฏว่าพนักงานวัยกลางคนอาจมีความไม่มั่นใจในตำแหน่งหน้าที่ของตนเอง ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญ สถานภาพที่สูงกว่าทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสำคัญ สำหรับพนักงานที่มาอายุการทำงานน้อยกว่ามีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวได้น้อย แนวโน้มดังกล่าวเกิดขึ้นได้กับพนักงานระดับบริหารและพนักงานระดับปฏิบัติการ

2. ระดับอาชีพ บุคคลผู้มีระดับอาชีพสูงมักจะมีความพอใจในงานสูง และส่วนมากจะได้ค่าตอบแทนที่ดีและมีสถานภาพที่ดีด้วย การได้ทำงานที่มีเกียรติและสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้อย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้เป็นเหตุผลที่ดีที่ทำให้พนักงานมีความพอใจในงาน ผู้บริหารและนักวิชาการหรือนักวิชาชีพต่าง ๆ โดยทั่วไปมักจะมี ความพอใจในงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการหรือคนงานที่ใช้ความชำนาญ มีการศึกษาพบว่าอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานมากกว่าอายุ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานในลักษณะนักวิชาชีพจะมีความพอใจมากกว่าคนงานที่ไม่มีความชำนาญใด ๆ และจากการศึกษาวิจัยยังพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์การทำงานในระดับสูงจะมีระดับความพอใจในงานที่สูง บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่าการงานของตนเองนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูง ๆ มักเป็นที่พอใจด้วยเหตุผลหลายประการ บุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางการเงินหรือเศรษฐกิจมักแสวงหาสิ่งที่สำคัญสูงกว่าเงิน นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งจะพบได้จากงานในระดับสูงได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงซึ่งมักตั้งความพอใจในงานในระดับสูง

3. ระดับการศึกษา บุคคลที่มีการศึกษาในระดับสูง มักจะไ้ทำงานในระดับสูง และเขาเหล่านั้นมักคาดหวังความพอใจในงานในระดับสูงด้วย

4. เพศและเชื้อชาติ ผลการศึกษาเรื่องความพอใจในงานกับเพศพบว่า เพศหญิงมักพอใจในงานสูงกว่าเพศชาย และเชื้อชาตินั้นมักมีระดับความพอใจในงานไม่ไม่แตกต่างกันหรือเหมือน ๆ กัน แต่ก็มีการศึกษาของ ชาลส์ เอ็น. วีเรอร์ (Charles, N. Weaver, 1993) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศกับความพอใจในงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกันและพบว่า โดยทั่วไปไม่ปรากฏถึงความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพอใจในงานกับเพศ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่างๆ ของความพอใจ เช่น ค่าจ้างและเงินเดือน เกียรติในงาน การควบคุมหรือการบังคับบัญชาที่ได้รับ หมายความว่าผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ได้ทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพอใจในงานสูงเหมือนกับผู้ชายไม่แตกต่างกันหรือทำนองเดียวกัน

5. ขนาดขององค์กร เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น มีผลการศึกษาพบว่ามีความพอใจในงานของพนักงานลดลง เว้นแต่จะมีการป้องกันบางประการโดยใช้กระบวนการเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ การประสานงาน การมีส่วนร่วมของพนักงาน เป็นต้น แต่เหตุที่ทำให้ความพอใจในงานลดลงเนื่องมาจากขนาดขององค์กรนั้น เมื่อองค์กรมีขนาดใหญ่ขึ้น จะทำให้อำนาจในการตัดสินใจค่อย ๆ ลดลงไป พนักงานมีความรู้สึกที่ตนเองไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบกับงานได้ ความใกล้ชิดระหว่างบุคคลหรือมิตรภาพของเพื่อนร่วมงาน และการทำงานเป็นกลุ่มจะค่อย ๆ น้อยลงไปในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ขึ้น

ผลของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงาน

เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปว่าความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานส่งผลกระทบในการทำงานหลายด้าน เมื่อพนักงานมีความพอใจในงานในระดับต่ำนั้น อาจมาจากความข้องใจที่เขาไม่สามารถปฏิบัติงานได้ดี ซึ่งอาจทำให้ลาออกจากงาน ผลของความพอใจในงานและไม่พอใจในงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กรดังต่อไปนี้

การลาออกจากงาน พนักงานที่ไม่พอใจในงานมีแนวโน้มจะขาดงาน (absenteeism) บ่อย ๆ และอาจลาออกจากงาน (turnover) พนักงานที่มีความพอใจในงานอยู่ในระดับสูงจะไม่คิดลาออกจากงาน ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าออกงานกับความพอใจในงานจะเห็นได้ชัดเจน ในช่วงที่มีการจ้างงานอย่างเต็มที่ในตลาดแรงงาน ซึ่งในสภาวะการดังกล่าวบุคคลที่มีโอกาสในการเลือกงานที่จะทำได้มากกว่า การลาออกจากงานของพนักงานในองค์กรถือเป็นการสูญเสียขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานนั้นมีความรู้หรือมีความชำนาญงาน เมื่อพนักงานออกจากงานจะเกิดตำแหน่งว่างภายในองค์กร ซึ่งองค์กรต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรเพื่อมาทดแทน

การขาดงาน พนักงานที่มีความพอใจในงานต่ำจะมีความถี่ในการขาดงานบ่อย ความพอใจในงานที่วัดได้ในระยะหนึ่งอาจใช้เป็นการพยากรณ์อัตราการขาดงานของพนักงานในกลุ่มที่มีความพอใจในงานในระดับเดียวกันในระยะต่อมาได้ อย่างไรก็ตามลักษณะการขาดงานนั้นจะต้องเป็นการขาดงานที่ไม่มีเหตุผลสมควรด้วย

ผลการปฏิบัติงาน (Performance) มีผลการศึกษาโดยทั่วไปพบว่า ผลผลิตหรือผลการปฏิบัติงานนั้นจะเปลี่ยนแปลงไปตามระดับความพอใจในงาน แต่ก็มีกรณีที่เกิดผลตรงข้าม นั่นคือปรากฏว่ามีพนักงานที่มีความพอใจในงานในระดับต่ำ แต่กลับทำงานหนัก ในขณะที่พนักงานที่มีความพอใจในงานในระดับสูงกลับทำงานได้ผลผลิตน้อย ซึ่งขึ้นอยู่กับค่านิยมของพนักงานเป็นสำคัญ นั่นคือหากพนักงานมีค่านิยมว่าต้องทำงานหนักหรือการทำงานหนักเป็นเรื่องที่ดี พนักงานจะทำงานหนัก แม้ว่าจะมีความพอใจในงานในระดับต่ำก็ตาม แต่ถ้าหากมีค่านิยมในทางตรงกันข้าม คือ ไม่มีความดีความชอบพนักงานก็จะทำงานได้ผลผลิตน้อย ในขณะที่มีความพอใจในงานสูง

ตัวแบบการปฏิบัติงาน รางวัล ความพอใจในงาน (The Performance-Reward-Satisfaction Model) อธิบายถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานและผลผลิต กล่าวคือผลผลิตที่สูงนำไปสู่ความพอใจในงาน หากทำงานได้ดี ความพอใจในงานก็สูงขึ้น สภาพการณ์ที่มีความพอใจในงานสูงส่งผลให้ผลผลิตสูงขึ้นไปด้วยนั้นเป็นเรื่องสลับซับซ้อน โดยสรุปได้ว่า ผลผลิตและความพอใจในงานต่างเป็นผลลัพธ์ของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและงาน

การวัดความพอใจในงาน

ความพอใจในงานเป็นเรื่องของทัศนคติและภาวะทางอารมณ์ของพนักงานซึ่งเปลี่ยนแปลงได้หรือมีลักษณะพลวัต การทราบถึงระดับความพอใจในงานมีประโยชน์หลายด้าน เป็นข้อมูลในการวินิจฉัยถึงปัญหาที่มาต่าง ๆ ในการทำงาน of พนักงาน เป็นการค้นหาสาเหตุทางอ้อมของปัญหาด้านการปฏิบัติงาน เช่น การขาดงาน การเข้าออกงาน คุณภาพในการทำงาน การสำรวจความพอใจในงานทำให้สามารถประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การที่มีต่อทัศนคติของพนักงาน

โดยทั่วไปสามารถวัดทัศนคติของพนักงานได้จากการสังเกตพฤติกรรมที่เปิดเผยของพนักงาน (Overt Behaviors) ที่แสดงออกในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่แสดงให้เห็นถึงระดับความพอใจในงานและมีกำลังใจในการทำงานได้แก่ ระดับการขาดงาน การเข้าออกงาน การทำงานช้าลง การใช้เวลาอย่างไม่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น อย่างไรก็ตามการสังเกตพฤติกรรมที่เปิดเผยนี้อาจไม่ได้เป็นความสัมพันธ์ของความพอใจในงานหรือความไม่พอใจในงาน นั่นคือ พนักงานที่มีพฤติกรรมไปในทางบวกอาจมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานในด้านลบก็ได้ แต่ที่เขาทำงานหนักนั้นอาจเป็นเพราะแรงจูงใจที่อยู่ในระดับสูงดังที่ได้กล่าวมาแล้ว หรือความภาคภูมิใจหรือความรักในอาชีพทำให้มีผล

การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ แต่ถ้าหากความไม่พอใจในงานมีระดับสูงขึ้นเรื่อย ๆ พนักงานอาจลาออก จากงานได้ ดังนั้นจึงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นมากหรือเป็นจำนวนครั้งที่ถือว่าไม่ สัมพันธ์กันกับความพอใจในงาน การวัดความพอใจในงาน โดยวิธีสังเกตเพียงอย่างเดียวจึงทำให้ยังไม่ เป็นที่น่าเชื่อถือ ในทางปฏิบัติจึงควรใช้วิธีการสำรวจซึ่งเป็นทางการมากกว่าการสังเกต ได้แก่ การสัมภาษณ์หรือการใช้แบบสอบถาม

การสำรวจความพอใจในงาน โดยการใช้แบบสอบถามสามารถทำได้ใน 2 รูปแบบคือ การ สำรวจความพอใจในงานโดยรวม (The survey or measurement of overall job satisfaction) และ สำรวจหรือการวัดความพอใจเฉพาะด้านในด้านหนึ่งของงาน (The survey or measurement of facet job satisfaction)

การวัดความพอใจในงานโดยรวมเป็นการวัดถึงความรู้สึกโดยทั่ว ๆ ไปของพนักงานที่มีต่อ งานในทุก ๆ ด้าน มักจะใช้วัดทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องาน โดยใช้สเกลส์เป็นเครื่องมือ ลักษณะของสเกลส์เป็นการถามตรง ๆ อย่างเปิดเผย เช่น “การทำงานโดยทั่วไปของท่านน่าสนใจและ ไม่ทำให้ท่านรู้สึกเบื่อ” วิธีการวัดความพอใจในงานโดยรวมเป็นที่นิยมมากกว่าการวัดความพอใจใน งานเฉพาะด้านการวัดความพอใจในงานด้านใดด้านหนึ่งนั้น เป็นการวัดทัศนคติของพนักงานที่มีต่อ คุณสมบัติด้านใดด้านหนึ่งของงาน เช่น เรื่องเงินเดือน สวัสดิการ หรือ สิ่งแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

สำหรับตัวแปรที่นำมาพิจารณาว่าเป็นตัวกำหนดความพอใจในงานนั้น ได้แก่ อายุการ ทำงาน อาชีพ ระดับการศึกษา ซึ่งกล่าวได้ว่า พนักงานที่มีอายุการทำงานน้อย ระดับการศึกษาต่ำ มักมีความพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุการทำงานนาน และระดับการศึกษาที่สูง ประกอบ กับมีเหตุผลของความพอใจในงานดี ได้แก่ การทำงานที่ให้ผลตอบแทนสนองความต้องการของบุคคล นั้น ๆ อีกทั้งผลตอบแทนที่อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ มีความสุขและสนุกในงานที่ทำและสามารถ ทำงานได้ดี ผลงานเพิ่มขึ้น ปฏิบัติงานได้ดีขึ้น เมื่อความพอใจในงานเพิ่มขึ้น การลาออกและการ ขาดงานก็ลดลง ตรงกันข้ามกับระดับผลผลิตของพนักงานก็จะเพิ่มขึ้นส่งผลให้ระดับประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานขององค์กรสูงขึ้นไปด้วย

การเพิ่มความพอใจในงาน

1. งานที่มีความท้าทายโดยเฉพาะทางด้านสติปัญญา พนักงานบางคนอาจพยายามเลี่ยงงาน ที่ต้องใช้สติปัญญา ทั้งนี้เพราะด้อยสติปัญญาหรือความสามารถหรือไม่มีแรงจูงใจพอ อย่างไรก็ตาม พนักงานอาจถูกกระตุ้นให้ทำงานที่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาได้ โดยการใช้แนวความคิดใน การทำงานให้มีความหมาย โดยการขยายเนื้องานหรือการเพิ่มหน้าที่ต่าง ๆ ทั้งนี้ด้วยจุดมุ่งหมายเพื่อ

ลดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานและเพิ่มทักษะในการทำงานให้มากขึ้น จะทำให้งานมีความหมายต่อพนักงานมากขึ้น

2. ความสนใจส่วนบุคคลในตัวเอง ความพอใจในงานมักเกิดจากการปฏิบัติงานซึ่งพนักงานจะพบว่าทำให้เกิดความสนใจในเนื้องานในขณะที่ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นเรื่องเฉพาะตัวบุคคลอาจชอบหรือไม่ชอบงานที่มีลักษณะเดียวกัน ดังนั้นจึงควรมอบหมายงานที่พนักงานมีความชอบ ความถนัดหรือพนักงานให้ความสนใจ

3. งานที่ต้องใช้แรงกายทางกายภาพมากเกินไป ศักยภาพหรือขีดจำกัดของพนักงาน จะเป็นเหตุให้พนักงานไม่พอใจในงาน ทั้งนี้เพราะในกรณีดังกล่าวการใช้แรงงานจะกลายเป็นตัวก่อให้เกิดความเครียด ความเมื่อยล้า และมักจะทนไม่ได้หรือหงุดหงิดกับสิ่งรบกวนเล็กน้อย

4. รางวัล เงินเดือน ค่าจ้าง หรือผลตอบแทนจะต้องมีความยุติธรรมและต้องสอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน

5. สภาพการทำงานที่ตรงกับความต้องการทางกายภาพของพนักงาน ควรจัดให้มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่ส่งเสริมการปฏิบัติงาน มีความสะดวกและความปลอดภัยในการทำงานให้แก่พนักงาน

6. การนับถือและยกย่องตนเอง พนักงานจะมีความพอใจในงานมากขึ้น เมื่อได้อยู่ในตำแหน่งที่มีสถานภาพสูงมากกว่าสถานภาพต่ำ งานที่บุคคลอื่นเห็นว่ามีความค่าจะช่วยให้เขารู้สึกว่าได้รับการยอมรับมากขึ้น

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction) เป็นสภาวะทางอารมณ์ของพนักงานในสถานะบุคคลหนึ่ง สภาวะทางอารมณ์ในทางบวกจะช่วยส่งเสริมให้การทำงานตามค่านิยมและสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานได้ ความพอใจในงานเป็นเรื่องของขวัญและกำลังใจและต่างก็เป็นเรื่องของทัศนคติและสภาวะทางอารมณ์ของผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงาน ซึ่งมีลักษณะเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาหรือเป็นพลวัต ผู้บริหารจึงให้ความสำคัญเกี่ยวกับทัศนคติของพนักงาน ดังนั้นจึงมีการสำรวจความพอใจของพนักงานอย่างสม่ำเสมอ และเรื่องที่ใกล้เคียงกับขวัญและกำลังใจอีกเรื่องหนึ่งก็คือการจูงใจ ทั้งสองเรื่องนี้มีความสัมพันธ์กัน ความพึงพอใจหมายถึงสถานะของความพึงพอใจ ในขณะที่การจูงใจหมายถึงการใช้ความพยายามมุ่งสู่เป้าหมาย เมื่อความพอใจเพิ่มขึ้นภาวะพฤติกรรมที่องค์การไม่พึงประสงค์ก็จะลดลง ตรงกันข้ามระดับผลผลิต ประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและผลการปฏิบัติงานก็จะดีขึ้นด้วย

2.4 ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

การบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) เป็นกลยุทธ์หรือกระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะทำให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานบรรลุหรือเป็นไปตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยผ่านกระบวนการปรับปรุงพัฒนาผลการปฏิบัติงานและมุ่งเน้นการพัฒนาพนักงานอย่างต่อเนื่อง เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันเปรียบเทียบกับผลการปฏิบัติงานในอดีตหรือฐานการปฏิบัติงานหรือมาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานเองในด้านต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ทำให้ทราบว่า พนักงานกำลังทำงานไปสู่เป้าหมายขององค์การ รวมไปถึงการกำหนดเป้าหมาย การพัฒนาทักษะ การให้ผลตอบแทนและการจูงใจ

ความสามารถหรือสมรรถนะ (Competencies) เป็นเครื่องมือที่ได้นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในปี ค.ศ.1982 ริชาร์ด โบยัตซิส (Richard Boyatzis) ได้เขียนหนังสือชื่อ *The Competency Manager : A Model of Effective Performance* ซึ่งได้นิยามคำว่า สมรรถนะ (Competency) ไว้ว่า เป็นความสามารถในงานหรือเป็นคุณลักษณะที่มีอยู่ในบุคคล ที่นำไปสู่การปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ สำหรับความหมายของสมรรถนะมีนักวิชาการได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ดังตัวอย่างต่อไปนี้

Boyatzis (1982, p.58) ได้ให้ความหมายของสมรรถนะไว้ว่า สิ่งที่มีอยู่ในตัวบุคคลเป็นที่สิ่งกำหนดพฤติกรรมของบุคคลเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยและสภาพแวดล้อมขององค์การ และทำให้บุคคลมุ่งมั่นสู่ผลลัพธ์ที่บุคคลต้องการ

Mitrani, Dalziel & Fitt (1992, p.11) กล่าวว่า สมรรถนะเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีความเชื่อมโยงกับประสิทธิผลหรือผลการปฏิบัติงาน

Scott, B. Parry (2000) นิยามคำว่าสมรรถนะ คือ ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skills) และคุณลักษณะ (Attributes) ที่เกี่ยวข้องกัน ซึ่งมีผลกระทบต่องานหลักของตำแหน่งงาน โดยกลุ่มความรู้ ทักษะ และคุณลักษณะดังกล่าว มีความสัมพันธ์กับผลงานในตำแหน่งนั้น ๆ และสามารถวัดผลเทียบกับมาตรฐานและสามารถเป็นยอมรับได้ สมรรถนะสามารถเสริมสร้างให้เกิดขึ้นได้ โดยผ่านการฝึกฝนและการพัฒนา (สุกัญญา รัศมิธรรม โษติ, 2547, น. 48)

องค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของ เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David C. McClelland, 1973) เป็นนักจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard) ซึ่งเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะ ได้พัฒนาแบบทดสอบทางบุคลิกภาพเพื่อศึกษาว่า บุคคลที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมีทัศนคติและนิสัยอย่างไร โดยนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการแก้ปัญหาการ

คัดเลือกบุคลากรให้กับหน่วยงานของรัฐบาลสหรัฐอเมริกา ซึ่งองค์ประกอบของสมรรถนะตามแนวคิดของแมคเคิลเลนด์ ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ

1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะด้านในเรื่องที่จำเป็นจะต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญในการทำงาน
2. ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทักษะที่เกิดขึ้นได้นั้นมาจากพื้นฐานความรู้ หรือประสบการณ์ที่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี
3. ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-Concept) คือ ทศนคติ ค่านิยม หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็นอยู่
4. บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น ๆ เช่น ความน่าเชื่อถือ ลักษณะความเป็นผู้นำ เป็นต้น
5. แรงจูงใจและทัศนคติ (Motives and Attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมายหรือความสำเร็จ

จากการศึกษาในประเทศไทยพบว่า มีนักวิชาการหลายท่านได้แบ่งลักษณะของความสามารถหรือสมรรถนะไว้แตกต่างกันออกไป จิรประภา อัครบวร (2549) กล่าวว่า สมรรถนะในตำแหน่งหนึ่ง ๆ จะประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสมรรถนะหลัก (Core Competency) คือ พฤติกรรมที่ทุกคนในองค์กรจำเป็นต้องมี และแสดงถึงวัฒนธรรมและค่านิยมขององค์กร
2. ด้านสมรรถนะในการบริหาร (Professional Competency) คือ คุณสมบัติหรือความสามารถด้านการบริหารที่บุคลากรมี และส่งเสริมให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ วิสัยทัศน์ และเป้าหมายขององค์กร
3. ด้านสมรรถนะเชิงเทคนิค (Technical Competency) คือ ทักษะด้านวิชาชีพที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ โดยแตกต่างกันตามลักษณะงานของตำแหน่งนั้นๆ

จากการศึกษาของจิรประภา อัครบวร (2549) ที่ได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน เห็นได้ว่ามีความสอดคล้องกับแนวคิดของ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ที่ได้ทำการแบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน เช่นกัน (อ้างถึง ชูชัย สมितिไกร, 2550) ได้แก่

1. ด้านความสามารถหลัก (Core Competency) หมายถึง ลักษณะที่แสดงให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทศนคติ และอุปนิสัยของพนักงาน ที่จะสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ได้แก่
 1. ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ
 2. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ

3. การทำงานเป็นทีม
4. การแก้ไขปัญหา
5. การติดต่อสื่อสาร

2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) หมายถึงคุณสมบัติและความสามารถด้านการจัดการที่พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องมีในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ และสามารถนำไปสู่เป้าหมายขององค์กร ได้แก่

1. การตัดสินใจ
2. การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง
3. การปรับตัว
4. มนุษยสัมพันธ์
5. ความสามารถในการรับผิชอบ
6. ความสามารถในการคิดเชิงวิเคราะห์

3. ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (Functional Competency) เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทักษะ ทักษะ ความเชื่อ และอุปนิสัยของบุคคลโดยรวมที่จะส่งเสริมให้บุคคลนั้น ๆ สามารถปฏิบัติงานหรือสร้างผลงานในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนั้น ๆ ได้เป็นอย่างดี ได้แก่

1. ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน (Knowledge)
2. ด้านทักษะในการทำงาน (Skills)
3. ด้านคุณลักษณะในการทำงาน (Attributes)

สำหรับความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการได้ให้นิยามหรือความหมายของการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้หลายท่าน ดังนี้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ กระบวนการที่องค์กรประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (William, B. Werther, 1990)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ระบบการประเมินผลการทำงานของบุคคลและรวมถึงการประเมินความสามารถเพื่อการพัฒนาบุคลากรในอนาคต (Dale, S. Beach, 1980)

การประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ เป็นการประเมินค่าความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อใช้ในการตัดสินใจให้รางวัลหรือลงโทษ ให้คำปรึกษา การประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่สามารถเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานได้

การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance) สามารถทำการประเมินได้หลายวิธี (ชานาญ ปิยวนิชพงษ์ และคณะ, 2555, น. 181-183) ได้แก่

1. การประเมินโดยผู้ร่วมงาน (Peer Appraisals) ในหลายองค์การใช้วิธีการทำงานเป็นทีมที่จัดการตนเอง (Self Managing Team) และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละกลุ่ม โดยเพื่อนร่วมงาน มีงานวิจัยชี้ให้เห็นว่าการประเมินโดยเพื่อนร่วมงานสามารถมีประสิทธิภาพ การศึกษากรณีหนึ่ง ได้จัดนักศึกษาเป็นกลุ่มทำงานที่จัดการตนเอง (Self managing work group) ปรากฏว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเพื่อนร่วมงานมีผลในเชิงบวกต่อการรับรู้ด้านการสื่อสารแบบเปิด แรงจูงใจในการทำงาน มีการพัฒนาในกลุ่ม มีความแน่นแฟ้นและความพึงพอใจ

2. ประเมินโดยคณะกรรมการการประเมิน (Rating Committees) บางองค์การใช้คณะกรรมการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนมากจะประกอบด้วย หัวหน้างานโดยตรงของพนักงาน และหัวหน้างานฝ่ายอื่น ๆ การใช้คนให้คะแนนหลายคน ช่วยทำให้ปัญหาเรื่องอคติในตัวพนักงานจากหัวหน้างานบางคนลดลง

3. ประเมินโดยตัวพนักงานเอง (Self-Rating) วิธีนี้สามารถทำได้ง่าย แต่ปัญหาพื้นฐานของวิธีการนี้คือ พนักงานมักจะประเมินตนเองสูงกว่าวิธีให้หัวหน้าหรือคณะกรรมการเป็นผู้ประเมิน งานศึกษาชิ้นหนึ่งพบว่า หากเราให้พนักงานประเมินตนเอง ใน 40 % ของพนักงานจะประเมินตนเองให้อยู่ในตำแหน่งสูงสุดของ 50 % แรก แต่งานวิจัยอีกงานหนึ่งสรุปว่า การประเมินด้วยตนเองจะมีความเกี่ยวข้องในเชิงลบกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้น แต่ในทางตรงกันข้าม การประเมินโดยหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงานและผู้ได้บังคับบัญชาจะสามารถคาดการณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานคนนั้นได้

4. ประเมินโดยลูกน้อง (Appraisal by Subordinates) การให้ลูกน้องประเมินหัวหน้า ใช้ได้ดีกับการประเมินพนักงานระดับหัวหน้างานหรือผู้บริหาร กระบวนการดังกล่าวเรียกว่าการให้ข้อมูลย้อนกลับจากล่างขึ้นบน (Upward feedback) การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่หัวหน้างานสามารถช่วยปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างานได้

5. ประเมินรอบด้านแบบ 360 องศา (360 – Degree Feedback) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานจากบุคคลที่อยู่รอบด้านของพนักงาน เช่น หัวหน้า เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้าหรือผู้รับบริการ ทำให้สามารถได้ข้อมูลรอบด้าน

2.5 ความเป็นมาของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) (Krung Thai Bank Public Company Limited) เป็นธนาคารของรัฐบาล อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 14 มีนาคม พ.ศ. 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารมณฑลและธนาคารเกษตร ซึ่งเป็นธนาคารที่รัฐบาลถือหุ้นใหญ่ และใช้ชื่อธนาคารใหม่ที่เกิดจากการควบรวมว่า “ธนาคารกรุงไทย จำกัด” (Krung Thai Bank Limited) มีตราสัญลักษณ์เป็นรูปนกทวารวดีซึ่งเป็นตราสัญลักษณ์ของกระทรวงการคลัง และได้นำมาเป็นสัญลักษณ์ของธนาคารกรุงไทย

พ.ศ. 2554 ได้มีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโดยนำวงกลมออกและเปลี่ยนสีตราสัญลักษณ์ รวมถึงสีธนาคารเป็นสีฟ้าอ่อน โดยมีสาขาแรกตั้งอยู่บนถนนเยาวราชซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่เดิมของธนาคารเกษตร

วันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2525 ธนาคารกรุงไทย ย้ายสำนักงานใหญ่มาอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท และใช้เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน การดำเนินธุรกิจของธนาคารกรุงไทยเจริญเติบโตอย่างต่อเนื่อง การปรับปรุงและขยายองค์การเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ

มีนาคม พ.ศ. 2530 ทางธนาคารได้รับมอบหมายให้เข้าไปช่วยบริหารงานใน “โครงการ 4 เมษายน” ต่อจากธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเน้นเชิงธุรกิจซึ่งเท่ากับว่าธนาคารกรุงไทยได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยแก้ไขปัญหาวิกฤตเศรษฐกิจครั้งสำคัญของไทย

สิงหาคม พ.ศ. 2530 ตามนโยบายของกระทรวงการคลัง ธนาคารกรุงไทย ได้รับโอนทรัพย์สินและหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัด ที่กำลังมีปัญหาจากการควบรวม ธนาคารกรุงไทยจึงเป็นธนาคารที่มีทรัพย์สินมากเป็นอันดับ 2 ของประเทศ

พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ขยายสาขาออกไปครอบคลุมทุกจังหวัดของประเทศ ถือว่าเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวในขณะนั้นที่สามารถขยายศักยภาพการให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ธนาคารกรุงไทยยังได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการลูกค้าและการปฏิบัติงาน

พ.ศ. 2531 ธนาคารกรุงไทยได้ติดตั้งระบบออนไลน์และเครื่องเอทีเอ็ม ถือว่าเป็นธนาคารแห่งแรกที่สามารถมีสาขาและเครื่องเบิกเงินอัตโนมัติ (ATM) ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย

วันที่ 26 มิถุนายน พ.ศ. 2532 ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรกในประเทศไทยที่เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ปัจจุบันผู้ถือหุ้นใหญ่คือกระทรวงการคลัง โดยถือหุ้นผ่านกองทุนเพื่อการฟื้นฟูและพัฒนาระบบสถาบันการเงินจำนวน 6.184 พันล้านบาท คิดเป็น 55.31% ของหุ้นทั้งหมด เริ่มเปิดการซื้อขายหุ้นของธนาคารตั้งแต่วันที่ 2 สิงหาคม พ.ศ. 2532 และใน

วันที่ 24 มีนาคม พ.ศ. 2537 ธนาคารกรุงไทยก็ได้แปรสภาพเป็นบริษัทมหาชน ภายใต้ชื่อ “ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “Krung Thai Bank Public Company Limited”

พ.ศ. 2540 หลังจากวิกฤตทางการเงินที่ส่งผลให้เศรษฐกิจของโลกซบเซา สถาบันการเงินในประเทศไทยส่วนมาก ประสบปัญหาการขาดความเชื่อมั่นของสถาบันการเงิน แต่ธนาคารกรุงไทยยังสามารถผ่านพ้นช่วงที่มีสถานะเศรษฐกิจและการเงินของประเทศที่เกือบจะล้มละลายมาได้ นอกจากนี้ธนาคารกรุงไทยได้ร่วมสนับสนุนนโยบายของรัฐบาล ซึ่งเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศด้วยการอำนวยการ “สินเชื่อก่อสร้างไทยเข้มแข็ง 2555” เพื่อเสริมสภาพคล่องให้กับผู้ประกอบการ

พ.ศ. 2546 เป็นธนาคารพาณิชย์แห่งแรกที่สามารถจ่ายเงินปันผลให้กับผู้ถือหุ้นได้ และยังเป็นผู้นำในการรักษาระดับอัตราดอกเบี้ยเงินฝาก

ปัจจุบัน ธนาคารยังคงให้ความสำคัญในเรื่องของการมุ่งเน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลางด้วยการสร้างประสบการณ์ให้ลูกค้าในการรับรู้ สัมผัสและจดจำถึงการเป็นธนาคารแสนสะดวกให้อยู่ในใจลูกค้าตามแผนยุทธศาสตร์ 3 ปี (พ.ศ. 2555 - 2557) ของธนาคารที่จะเน้นกลยุทธ์ ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้าน Sustainable Growth เพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน จะเน้นใน 4 เรื่อง ได้แก่
 - 1.1 การเน้นกลยุทธ์การเติบโต (Growth Strategy) ในด้านสินเชื่อ เงินฝาก และสินทรัพย์
 - 1.2 การขยายฐานลูกค้าเอกชน พร้อมขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศ เพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ในปี 2015
 - 1.3 การเพิ่มรายได้ที่มีโชดดอกเบี้ย
 - 1.4 การป้องกันและแก้ไขหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ (NPL) รวมถึงการลดทรัพย์สินด้อยคุณภาพ (NPA)
2. ด้าน ธนาคารแสนสะดวก (Convenience Bank) จะเน้นการ Benchmarking บริการหลักของธนาคารกับคู่แข่ง ใน 4 มิติ คือ กระบวนการ (Process) ผลิตภัณฑ์ (Product) สถานที่ (Place) และบุคลากร (People) และกระบวนการทำงานที่เป็นเชิงบูรณาการ (Integrated Transformation)
3. ด้าน Bank for Government เน้นการขยายธุรกิจ Microfinance เพื่อสนับสนุนให้กลุ่มลูกค้าที่มีรายได้น้อยให้สามารถเข้าถึงแหล่งเงินทุน และการให้ความสำคัญกับแผนงานการใช้ทรัพยากรและความร่วมมือระหว่างกันของรัฐวิสาหกิจและภาคเอกชน (Synergy) รวมทั้งสนับสนุน

การฟื้นฟูลูกค้าจากภัยธรรมชาติทั้งลูกค้าองค์กรและลูกค้าบุคคล โดยครอบคลุมทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ธนาคารมีเครือข่ายสาขาและสาขาย่อยรวม 695 แห่ง มีบัญชีเงินฝาก 13.1 ล้านบัญชี และให้บริการ ATM แก่ผู้ถือบัตรกว่า 7.5 ล้านใบผ่านเครื่อง ATM 3,306 เครื่อง ซึ่งตั้งอยู่ในทุกจังหวัดของประเทศไทย ธนาคารได้ทำการปรับปรุงระบบและโครงสร้างของสาขาจำนวนมาก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้แก่เครื่อง ATM ธนาคารเป็นผู้ให้บริการธนาคารรายย่อยที่สะดวกที่สุดรายหนึ่งในประเทศไทย ธนาคารให้บริการธนาคารเพื่อธุรกิจผ่านสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพฯ เป็นหลัก พร้อมอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าภาคธุรกิจและลูกค้ารายย่อยผ่านทางสำนักงานธุรกิจ 63 แห่ง สำนักงานแลกเปลี่ยนเงิน 49 แห่ง และศูนย์ธุรกิจระหว่างประเทศ 19 แห่ง ซึ่งตั้งอยู่ทั่วประเทศไทย

ธนาคารให้บริการแก่ลูกค้าในต่างประเทศผ่านทางสาขาต่างประเทศจำนวน 7 สาขา ได้แก่ สาขาลอสแอนเจลิส (สหรัฐอเมริกา) สาขาสิงคโปร์ สาขามุมไบ (อินเดีย) สาขาคุนหมิง (สาธารณรัฐประชาชนจีน) สาขานครหลวงเวียงจันทน์ (สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว) สาขาพนมเปญ (กัมพูชาประชาธิปไตย) และ สาขาย่อยจังหวัดเสียมเรียบ (กัมพูชาประชาธิปไตย)

ด้านโครงสร้างองค์กรธนาคารกรุงไทยก็ได้มีการปรับโครงสร้างเพื่อให้การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เพิ่มสายงานเพื่อดูแลกลุ่มธุรกิจที่กำลังเติบโตและปรับลดบางสายงานที่ซ้ำซ้อนเพื่อให้การดำเนินคล่องตัวมากขึ้น ธนาคารกรุงไทยได้ออกแบบผลิตภัณฑ์ใหม่และพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีอยู่ให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของลูกค้าที่เปลี่ยนไปจากที่ผ่านมา เพื่อให้ลูกค้ามีทางเลือกในการทำธุรกรรมทางการเงินมากขึ้น อีกทั้งธนาคารยังได้มีการนำเทคโนโลยีอันทันสมัยมาใช้ในการดำเนินธุรกิจและให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว มีคุณภาพในทุกเวลาและทุกสถานที่ เพื่อตอบสนองการเติบโตเศรษฐกิจของประเทศที่กำลังขยายตัวอย่างต่อเนื่องในอนาคต (ออนไลน์, 2556)

2.6 ความเป็นมาของธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ธนาคารก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ.2482 โดยมีชื่อว่าธนาคารแห่งเอเชียเพื่อการอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม ต่อมาในปี พ.ศ. 2519 ได้มีการเปลี่ยนชื่อธนาคารเป็นธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) และนำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในปี พ.ศ.2521 และจดทะเบียนเป็นบริษัทมหาชนในปี พ.ศ.2535 ในปี พ.ศ.2541 ธนาคารเอบีเอ็นเอมโร ของประเทศเนเธอร์แลนด์ ซึ่งเป็นสถาบันการเงินชั้นนำของโลกได้เข้ามาถือหุ้นในธนาคารเอเชียในสัดส่วนร้อยละ 75 ของทุน

จดทะเบียนและได้ซื้อหุ้นเพิ่มเติมจนมีสัดส่วนถือหุ้นทั้งสิ้นร้อยละ 80.77 ก่อนที่จะจำหน่ายหุ้นทั้งหมดที่ถืออยู่ให้กับกลุ่มธนาคารยูไนเต็ดโอเวอร์ซีส์ ประเทศสิงคโปร์ (กลุ่มยูโอบี) ในเดือนกรกฎาคม พ.ศ.2547

ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ ประเทศสิงคโปร์ (กลุ่มยูโอบี) เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ของประเทศสิงคโปร์ ซึ่งหลังจากที่ได้ซื้อหุ้นธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) ในสัดส่วนร้อยละ 80.77 จากธนาคารเอบีเอ็น แอม โร ก็ได้มีการเสนอซื้อหุ้นธนาคารเอเชียจากผู้ถือหุ้นรายย่อย รวมทั้งการซื้อหุ้นจากการเพิ่มทุนของธนาคาร และการเข้าซื้อหุ้นผ่านตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย โดย ณ วันที่ 14 กันยายน พ.ศ.2548 กลุ่มยูโอบีถือหุ้นในธนาคารคิดเป็นร้อยละ 97.45 ของหุ้นทั้งหมด

จากแผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินที่กำหนดให้กลุ่มธุรกิจหนึ่งสามารถมีสถาบันการเงินได้เพียงรูปแบบเดียว ทำให้กลุ่มยูโอบีต้องดำรงสถานะธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยเพียงแห่งเดียว โดยกลุ่มยูโอบี ได้รับอนุมัติจากกระทรวงการคลังให้ทำการรวมกิจการธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) กับธนาคารยูโอบี รัตนสิน ซึ่งต่างเป็นบริษัทของกลุ่มยูโอบีในประเทศไทยด้วยกัน การดำเนินการเพื่อรวมกิจการได้เริ่มขึ้นตั้งแต่ปลายปี พ.ศ.2547 จนกระทั่งสมบูรณ์ในวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2548 การรวมกิจการครั้งนี้ ธนาคารได้เปลี่ยนชื่อใหม่เป็น ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ (ไทย) จำกัด (มหาชน) หรือมีชื่อย่อว่า ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน)

ธนาคารเอเชียและธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) พร้อมกับผู้ถือหุ้นใหญ่ของทั้งสองธนาคาร คือ ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ จำกัด ได้ร่วมกันยื่นแผนการรวมกิจการภายใต้แผนพัฒนาระบบสถาบันการเงินต่อกระทรวงการคลังผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2547 เพื่อขอความเห็นชอบตามมาตรา 38 จัตวา ของพระราชบัญญัติการธนาคารพาณิชย์ พ.ศ.2505 ซึ่งแผนรวมกิจการดังกล่าวได้ผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการของธนาคาร ต่อมาธนาคารได้จัดส่งแผนส่วนที่ได้แก้ไขเพิ่มเติมต่อธนาคารแห่งประเทศไทย โดยในวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ.2548 ธนาคารได้รับหนังสือจากธนาคารแห่งประเทศไทย แจ้งว่าเห็นชอบในการรวมและโอนกิจการระหว่างธนาคารเอเชียและธนาคารยูโอบีรัตนสิน จำกัด (มหาชน)

วันที่ 26 กรกฎาคม พ.ศ.2548 ธนาคารทั้งสองได้เสนอโครงการรวมและโอนกิจการรวมทั้งการขอผ่อนผันในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ต่อกระทรวงการคลังผ่านธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้รับความเห็นชอบอย่างเป็นทางการในวันที่ 5 กันยายน พ.ศ.2548 โดยลงประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 7 กันยายน พ.ศ.2548 ภายใต้กฎเกณฑ์การรวมกิจการตามมาตรา 38 จัตวา ซึ่งธนาคารจะต้องจัดประชุมผู้ถือหุ้นภายใน 21 วัน นับจากวันที่ลงประกาศในราชกิจจานุเบกษาดังนั้น เมื่อวันที่ 28 กันยายน พ.ศ.2548 ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารจึงมีมติอนุมัติการรวมกิจการ

ของธนาคารและธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ภายใต้โครงการรวมและโอนกิจการที่ได้รับ ความเห็นชอบจากกระทรวงการคลัง ตามแผนการรวมและโอนกิจการดังกล่าว ธนาคารจะเป็น ธนาคารหลักในการดำเนินธุรกิจ โดยเข้าซื้อหุ้นธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ที่ถืออยู่โดย ธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ จำกัด จำนวน 1.28 พันล้านหุ้น ในราคาหุ้นละ 13 บาท คิดเป็นจำนวน เงินทั้งสิ้น 16.7 พันล้านบาท รวมทั้งรับโอนสินทรัพย์ หนี้สินและภาระผูกพันทั้งหมดของธนาคารยู โอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) โดยใช้มูลค่าตามบัญชีสุทธิ ณ วันสุดท้ายก่อนวันโอนกิจการ โดยทำ เป็นหนังสือสัญญาโอนธุรกิจและไม่มีข้อตกลงเกี่ยวกับการ โอนสินทรัพย์หรือหนี้สินคืนให้แก่ ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) และจะทำการเพิกถอนหลักทรัพย์ของธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) จากการเป็นหลักทรัพย์จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย และชำระ บัญชีในที่สุด รวมทั้งเปลี่ยนชื่อธนาคารจากธนาคารเอเชีย จำกัด (มหาชน) เป็นธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ (ไทย) จำกัด (มหาชน)

นอกจากนี้ที่ประชุมวิสามัญผู้ถือหุ้นของธนาคารได้มีมติอนุมัติให้ธนาคารลดทุนจ ดทะเบียนจากเดิม จำนวน 53,828 ล้านบาท เป็น 50,954 ล้านบาท โดยยกเลิกหุ้นสามัญเพิ่มทุนที่ยัง ไม่ได้ออกจำหน่าย พร้อมทั้งอนุมัติการเพิ่มทุนจดทะเบียนจาก 50,954 ล้านบาท เป็น 82,170 ล้านบาท โดยออกหุ้นใหม่จำนวน 3,122 ล้านหุ้น โดยมีมูลค่าตราไว้มูลค่าหุ้นละ 10 บาท เสนอขายให้กับผู้ถือ หุ้นเดิมตามสิทธิและสัดส่วนการซื้อหุ้นในอัตรา 1 หุ้นสามัญเดิมต่อ 0.6126 หุ้นสามัญใหม่ในราคาหุ้น ละ 5.35 บาท ธนาคารได้จดทะเบียนการเปลี่ยนแปลงทุนจดทะเบียนดังกล่าวกับกระทรวงพาณิชย์เมื่อ วันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2548 โดยธนาคารได้รับเงินจากการเพิ่มทุนครั้งนี้เป็นจำนวนเงิน 16,700 ล้าน บาทจากราคาขาย 5.35 บาทต่อหุ้น เมื่อวันที่ 24 พฤศจิกายน พ.ศ.2548 ได้ซื้อหุ้นสามัญของธนาคารยู โอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) จากธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ จำกัด จำนวน 1,284 ล้านหุ้น ทำให้ ธนาคารถือหุ้น ร้อยละ 99.96 ของทุนชำระแล้วของธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) จึงมีผล ทำให้ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ต่างเป็นบริษัทย่อยของธนาคารยูไนเต็ด โอเวอร์ซีส์ จำกัด การรวมกิจการครั้งนี้จึงถือเป็นการรวมกิจการภายใต้การควบคุมเดียวกัน (business combination of entities under common control) และได้บันทึกสินทรัพย์และหนี้สินที่รับโอนตาม มูลค่าคงเหลือตามบัญชีและบันทึกส่วนต่างของราคาซื้อที่สูงกว่ามูลค่าสินทรัพย์สุทธิของบริษัทย่อย ไว้ในส่วนของผู้ถือหุ้น โดยได้รวมไว้ในบัญชีขาดทุนสะสมของธนาคาร

เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ.2548 ธนาคารได้เข้าทำสัญญารับโอนกิจการ ซึ่งรวมถึงการ รับโอนสินทรัพย์สุทธิ และความรับผิดชอบตลอดจนภาระต่าง ๆ จากธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ภายหลังจากการรวมกิจการ ธนาคารได้ดำเนินการเปลี่ยนแปลงชื่อต่อกระทรวงพาณิชย์ โดย

เปลี่ยนชื่อเป็น ธนาคารยูโอบี โอเวอร์ซีส์ จำกัด (มหาชน) มีผลในวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ.2548 ภายใต้แผนการโอนกิจการ ธนาคารได้ออกตั๋วสัญญาใช้เงินเพื่อรับโอนสินทรัพย์สุทธิของธนาคาร ยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ.2548 ธนาคารมีตั๋วสัญญาใช้เงินชนิดเมื่อ ทวงถาม อัตราดอกเบี้ยคงที่ร้อยละ 0.01 ต่อปี มูลค่า 7,529 ล้านบาท ตามแผนการรวมกิจการที่ได้รับ อนุมัติจากกระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2548 ธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ได้คืนใบอนุญาตกิจการธนาคารให้แก่กระทรวงการคลังเมื่อวันที่ 4 กันยายน พ.ศ.2549 ซึ่งเมื่อวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ.2549 ผู้ถือหุ้นธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) มีมติอนุมัติแต่งตั้งผู้ชำระ บัญชี และให้แก้ไขชื่อจากธนาคารยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ได้เรียกชำระตามตั๋วสัญญาใช้เงินทั้งจำนวนพร้อมดอกเบี้ยและวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ.2549 บริษัทยูโอบี รัตนสิน จำกัด (มหาชน) ได้จ่ายชำระคืนทุนบางส่วนให้แก่ผู้ถือหุ้นซึ่งรวมทั้งธนาคาร เป็นจำนวน 7,430 ล้านบาท

นอกจากนี้ เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม พ.ศ.2547 ธนาคารได้เสนอแผนที่จะปิดกิจการวิเทศธน กิจต่อธนาคารแห่งประเทศไทย โดยธนาคารได้รับแจ้งจากธนาคารแห่งประเทศไทยเมื่อวันที่ 18 พฤษภาคม พ.ศ.2548 ว่ากระทรวงการคลังได้อนุญาตให้ธนาคารรวมกิจการวิเทศธนกิจเข้าไปใน ธนาคารพาณิชย์ของตนเอง และให้คืนใบอนุญาตกิจการวิเทศธนกิจ โดยเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2549 ธนาคารได้คืนใบอนุญาตประกอบกิจการวิเทศธนกิจต่อธนาคารแห่งประเทศไทย และ กระทรวงการคลังแล้ว

ในเดือน เมษายน พ.ศ.2549 ผู้ถือหุ้นของธนาคารได้อนุมัติให้ธนาคารเพิกถอนจากการเป็น บริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย สืบเนื่องจากการที่นักลงทุนทั่วไปมีความ สนใจในหุ้นของธนาคารลดลง ภายหลังจากธนาคารยูโอบี (ประเทศสิงคโปร์) เข้าซื้อหุ้นของธนาคาร จากธนาคารเอบีเอ็น แอมโร และเป็นผู้ถือหุ้นในสัดส่วนร้อยละ 81 ในเดือนกรกฎาคม ปี พ.ศ.2547 นักลงทุนรายย่อยได้ดำเนินการตามข้อเสนอซื้อหุ้นของธนาคารยูโอบี (ประเทศสิงคโปร์) ซึ่งเป็น ข้อกำหนดตามกฎหมาย (mandatory general tender offer) ส่งผลให้ธนาคารยูโอบี (ประเทศสิงคโปร์) มีสัดส่วนการถือหุ้นเพิ่มขึ้นเป็นอัตราร้อยละ 96 ในเดือนตุลาคมปี พ.ศ.2547 เมื่อได้รับการอนุมัติจาก ผู้ถือหุ้นดำเนินการเพิกถอนจากการเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ธนาคารยูโอบี (ประเทศสิงคโปร์) ได้ทำการเสนอซื้อหุ้นเพื่อเพิกถอนจากการเป็นบริษัทจดทะเบียนตามกฎหมาย (mandatory general tender offer) และทำให้ธนาคารยูโอบี (ประเทศสิงคโปร์) ถือหุ้นเพิ่มขึ้นเป็น ร้อยละ 99 โดยหลังจากนั้น ธนาคารได้ดำเนินการเพิกถอนจากการเป็นบริษัทจดทะเบียนในตลาด หลักทรัพย์ในวันที่ 12 สิงหาคม พ.ศ.2549

ธนาคารยูโอบีเติบโตอย่างต่อเนื่องและขยายเครือข่ายในภูมิภาคเอเชียโดยเฉพาะในประเทศ สิงคโปร์ มาเลเซีย อินโดนีเซีย ไทย และจีน โดยกลุ่มธนาคารยูโอบีประเทศสิงคโปร์ มีเครือข่าย สำนักงานกว่า 500 แห่ง ใน 19 ประเทศและเขตการปกครองทั่วโลก เป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่เป็น อันดับที่ 9 ของประเทศไทย โดยมีสินทรัพย์มูลค่ารวมทั้งหมด 206,000 ล้านบาท

ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) เป็นบริษัทมหาชน ซึ่งจัดตั้งในประเทศไทย ธนาคาร ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ มีที่อยู่ตามที่จดทะเบียนของธนาคารซึ่งเป็นสำนักงานใหญ่ตั้งอยู่ที่ 191 ถนนสาทรใต้ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ณ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2555 ธนาคารมีสาขาอยู่ ทั่วทุกภูมิภาคในประเทศไทย 162 สาขา บริษัทย่อยทั้งหมดจัดตั้งเป็นบริษัทจำกัด ตามกฎหมายไทย โดยดำเนินธุรกิจหลักทางด้านการจัดการกองทุน นายหน้าซื้อขายสัญญาซื้อขายล่วงหน้าและบริการ ติดตามทวงหนี้ ธนาคารได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจธนาคารพาณิชย์ มีเครื่องเอทีเอ็ม 376 เครื่อง ศูนย์บริการ Call Center ตลอด 24 ชั่วโมง และบริการแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ 34 แห่ง (ณ วันที่ 31 มีนาคม 2556) ธนาคารยังมีบริษัทย่อยในเครืออีก 3 แห่ง เพื่อให้บริการเฉพาะทาง ได้แก่ บริการด้านการบริการจัดการกองทุนรวม ธุรกิจนายหน้าซื้อขายล่วงหน้า และการจัดเก็บหนี้ ธนาคารยูโอบีได้รับการจัดอันดับความน่าเชื่อถือจากบริษัทจัดอันดับความน่าเชื่อถือชั้นนำ ได้แก่ มูดี้ส์ อินเวสเตอร์ เซอร์วิส (Moody's Investors Service) ฟิทช์เรตติ้งส์ (Fitch Ratings) และ สแตนดาร์ด แอนด์ปัวร์ (Standard & Poor's) ให้เป็นธนาคารที่มีความน่าเชื่อถือทั้งภายในประเทศ และระดับสากล(รายงานประจำปีธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน), 2555)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

สำหรับการวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ในครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) เพื่อสำรวจความคิดเห็นของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีวิธีการเก็บข้อมูลโดยอาศัยแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้ค้นคว้ารวบรวม และศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นนำแบบสอบถามมาพัฒนาด้วยการคำนวณหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยได้ทำตามขั้นตอนที่สำคัญต่าง ๆ ได้แก่ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย วิธีการสุ่มตัวอย่าง ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แนวทางในการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. พนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน จำนวน 18,104 คน (สำนักงานกลุ่มเครือข่ายภาคตะวันออก ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2556)
2. พนักงานของ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน จำนวน 5,968 คน (ออนไลน์, 2556)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1. พนักงานของ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนสาขาในปัจจุบัน 286 สาขา (รายงานประจำปี ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน), 2555) โดยใช้สูตรการคำนวณการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากร ของ Taro Yamane (1967) มีการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนในระดับที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทนจำนวนประชากร
 e แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
 โดยกำหนดไว้ 5% (E = 0.05)
 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

แทนค่าจะได้

$$n = \frac{18,104}{1 + 18,104 (0.05)^2}$$

$$= 391.35 \text{ ตัวอย่าง หรือเท่ากับ } 391 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณสามารถคำนวณได้ 391 ตัวอย่าง สํารองเผื่อความคลาดเคลื่อนเพิ่ม 10%
 อีก 39 ตัวอย่าง มีขนาดกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 430 ตัวอย่าง

2. พนักงานของ ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) ที่มีสถานะเป็นพนักงานปัจจุบัน ในเขต
 กรุงเทพมหานคร มีจำนวนสาขาในปัจจุบัน 84 สาขา (รายงานประจำปีธนาคารยูโอบี จำกัด
 (มหาชน), 2555) โดยใช้สูตรการคำนวณการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรของ
 Taro Yamane (1967) มีการกำหนดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% โดยยอมให้มีความคลาดเคลื่อนใน
 ระดับที่ยอมรับได้ไม่เกิน 5% ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

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

เมื่อ n แทนจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N แทนจำนวนประชากร
 e แทนค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้
 โดยกำหนดไว้ 5% (e = 0.05)
 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%

แทนค่าจะได้

$$n = \frac{5,968}{1 + 5,968 (0.05)^2}$$

$$= 374.87 \text{ ตัวอย่าง หรือเท่ากับ } 375 \text{ ตัวอย่าง}$$

จากการคำนวณสามารถคำนวณได้ 375 ตัวอย่าง สํารองเพื่อความคลาดเคลื่อนเพิ่ม 10% อีก 37 ตัวอย่าง มีขนาดกลุ่มตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 412 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกสุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างโดยใช้การเลือกตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบไม่อิงทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non - Probability Sampling) โดยการแจกแบบสอบถามให้พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 430 คน และพนักงานใน ธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) สาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 412 คน โดยให้ตอบแบบสอบถามที่ได้เตรียมไว้

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้รวบรวมจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ในการสร้างคำถาม ลักษณะของคำถามเป็นคำถามแบบปลายปิดแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล เป็นลักษณะคำถามแบบสำรวจรายการ (Check list) ซึ่งคำถามในส่วนนี้ ผู้วิจัยเป็นผู้สร้างขึ้นเอง มีจำนวน 6 ข้อ ดังนี้

คำถามข้อที่ 1 เพศ ชาย/หญิง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale)

คำถามข้อที่ 2 อายุ เป็นการวัดแบบ Scale แบ่งตามช่วง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกหลายข้อเป็นแบบรายการ (Check list) เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 5 ช่วงอายุ ได้แก่

1. ต่ำกว่า 25 ปี
2. 26 - 30 ปี
3. 31 - 35 ปี
4. 36 - 40 ปี
5. 41 ปี ขึ้นไป

คำถามข้อที่ 3 ระดับการศึกษา ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกหลายข้อเป็นแบบรายการ (Check list) เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

คำถามข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) แบ่งเป็น 2 ข้อ ได้แก่ 1. แผนกบริการลูกค้า High counter/Teller 2. แผนกงานสนับสนุนอื่น ๆ Low counter/สินเชื่อ/จำหน่ายผลิตภัณฑ์

คำถามข้อที่ 5 รายได้ต่อเดือน เป็นการวัดแบบ Scale แบ่งตามช่วง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกหลายข้อเป็นแบบรายการ (Check list) เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
2. 15,001 - 20,000 บาท
3. 20,001 - 25,000 บาท
4. 25,001 - 30,000 บาท
5. มากกว่า 30,001 บาท ขึ้นไป

คำถามข้อที่ 6 สถานภาพ ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว เป็นการวัดข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal scale) จากคำตอบที่มีให้เลือกหลายข้อเป็นแบบรายการ (Check list) ได้แก่ 1. โสด 2. สมรส/อยู่ร่วมกัน 3. หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

คำถามข้อที่ 7 ประสบการณ์ในการทำงาน เป็นการวัดแบบ Scale แบ่งตามช่วง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบเพียงข้อเดียว จากคำตอบที่มีให้เลือกหลายข้อเป็นแบบรายการ (Check list) เป็นการวัดข้อมูลประเภทมาตราเรียงลำดับ (Ordinal scale) แบ่งเป็น 4 ช่วง ได้แก่

1. น้อยกว่า 2 ปี
2. 2 - 5 ปี
3. 5 - 10 ปี
4. มากกว่า 10 ปี ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 คำถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากองค์ประกอบการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรของ เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) โดยให้ตอบตามความคิดเห็นแบบประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จำนวน 5 ด้าน 10 ข้อ ได้แก่

1. ด้านผลตอบแทน
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน

4. ด้านจิตวิทยาสังคม

5. ด้านสภาพการทำงาน

ส่วนที่ 3 คำถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัย (Two - factor Theory) ของ Frederick Herzberg โดยพัฒนาจากแบบสอบถามในการศึกษาด้านปัจจัยจูงใจของ ชูติมา อิศระพิทักษ์กุล (2547) จำนวน 45 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

1. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) จำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็น 6 ด้าน ได้แก่ 1. การสัมฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จในงานที่ทำ 2. การได้รับการยอมรับนับถือ 3. ลักษณะของงานที่น่าสนใจ 4. ความรับผิดชอบ 5. ความก้าวหน้าในงานที่ทำ 6. การเติบโต

2. แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการชำระรักษา (Hygiene Factors) จำนวน 27 ข้อ แบ่งเป็น 9 ด้าน ได้แก่ 1. รูปแบบการควบคุม 2. ค่าตอบแทน 3. ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 5. ความสัมพันธ์กับลูกน้อง 6. สภาพะการในการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน 7. สถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน 8. ความมั่นคงในงาน 9. ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับความพอใจในงาน (Job Satisfaction) จำนวน 5 ข้อ มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง จากแนวคิดดั่งบ่งชี้ถึงความพอใจในงานของ สตีเฟน พี. ร็อบบินส์ (Stephen, P. Robbins, 1983) 5 ด้าน ได้แก่ 1. งานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (Mentally challenging work) 2. ความเสมอภาคในการได้รับรางวัล (Equitable rewards) 3. การให้การสนับสนุนช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงาน (Supportive working condition) 4. การช่วยเหลือสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (Supportive colleagues) 5. บุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน (The personality-job fit) โดยพัฒนาจากแบบสอบถามงานวิจัยด้านความพอใจในงานของ สรียา จันทรเพ็ญ (2550)

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน (Performance) โดยวัดจากสมรรถนะ (Competency) จำนวน 17 ข้อ ตามแนวคิดด้านสมรรถนะของ เดวิด ซี แมคเคลแลนด์ (David, C. McClelland, 1973) จากแนวคิดด้านสมรรถนะของ ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2547) ซึ่งได้แบ่งสมรรถนะออกเป็น 3 ด้าน โดยพัฒนาแบบสอบถามจากงานวิจัยของชูชัย สมितिไกร (2550) โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินตนเอง (Self-Rating) มีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale)

แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ก่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ได้แก่

1. ด้านความสามารถหลัก จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ 1. ความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จ 2. ความมุ่งมั่นในการให้บริการ 3. การทำงานเป็นทีม 4. การแก้ไขปัญหา 5. การติดต่อสื่อสาร

2. ด้านความสามารถในการจัดการ จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1. การตัดสินใจ 2. การปรับปรุงตนเองอย่างต่อเนื่อง 3. การปรับตัว 4. มนุษยสัมพันธ์ 5. ความรับผิดชอบในงาน 6. การคิดเชิงวิเคราะห์

3. ด้านความสามารถในการทำงานตามหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความรู้เกี่ยวกับงาน (Knowledge) 2. ด้านทักษะในการทำงาน (Skills) 3. ด้านคุณลักษณะในการทำงาน (Attributes)

เกณฑ์การวัดระดับและแปลความหมายของคะแนน

ในการวิจัยครั้งนี้ แบบสอบถามได้ใช้มาตรวัดทัศนคติของออสกู๊ด (Osgood Scale, 1957 อ้างถึงใน สมพงษ์ พันธุ์รัตน์, 2547) มาตรวัดทัศนคติของออสกู๊ดมีชื่อเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “มาตรวัดโดยอาศัยการจำแนกความหมายของคำ (Semantic Differential Scale)” โดยการศึกษาครั้งนี้ใช้การวัดมิติด้านการประเมินค่า (Evaluation) ซึ่งกำหนดไว้ 7 ระดับ (7 Scale) ในทางปฏิบัติแล้วจะใช้วิธีกำหนดน้ำหนักสมมุติ (Arbitrary weighting) อาจเป็น 3, 5, 7, 9 หรือ 11 ช่วงก็ได้ แต่ออสกู๊ดเสนอแนะว่ามาตราแบบ 7 ช่วง เป็นแบบที่มีประสิทธิภาพในการวัดมากกว่า คือ มีความละเอียดอยู่ในช่วงที่เหมาะสมและสามารถนำไปวิเคราะห์ได้ดี

โดยการวัดข้อมูลเป็นประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale) ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 7 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนนแต่ละระดับดังนี้

ระดับคะแนน	ระดับความคิดเห็น
7	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
6	เห็นด้วย
5	ค่อนข้างเห็นด้วย
4	เฉย ๆ
3	ไม่ค่อยเห็นด้วย
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การแปลความหมายของคะแนนที่ได้ ด้วยการนำมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถาม ตามแบบมาตราอันดับ (Interval Scale) โดยนำคะแนนมาแบ่งเป็นช่วงเท่า ๆ กัน 1 - 7 คะแนน จำนวน 7 ชั้น โดยใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อันดับ} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{7 - 1}{7} \\ &= 0.857 \text{ หรือเท่ากับ } 0.86 \end{aligned}$$

จากการคำนวณเพื่อหาความกว้างของอันดับมีความกว้างเท่ากับ 0.86 คะแนนเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยในแบบสอบถามผู้วิจัยได้ยึดหลักเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00	หมายถึง	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16	หมายถึง	เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30	หมายถึง	ค่อนข้างเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44	หมายถึง	เฉย ๆ
ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58	หมายถึง	ไม่ค่อยเห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72	หมายถึง	ไม่เห็นด้วย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86	หมายถึง	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวัดระดับความเห็นด้วยของผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม และนำมาแปลความหมายจากระดับความคิดเห็นแบบอันดับ (Interval Scale) โดยการนำคะแนนมาแบ่งเป็น 2 ช่วง ไม่เท่ากัน คือ ช่วงที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 1.00 - 4.44 กล่าวคือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่ค่อยเห็นด้วย และเฉย ๆ และช่วงที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.45 - 7.00 กล่าวคือ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าเฉลี่ยโดยรวมของความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

- ช่วงที่ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 - 4.44 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
- ช่วงที่ 2 ค่าเฉลี่ย 4.45 - 7.00 หมายถึง เห็นด้วย

3.3 แนวทางการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคารในครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

4.1 ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน การปฏิบัติงาน และแนวคิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในงานวิจัย จากหนังสือทางวิชาการ บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.2 ศึกษาข้อคำถามจากแบบสอบถามในงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อศึกษาถึงความสอดคล้อง ครอบคลุม และตรงประเด็นกับทฤษฎีหรือแนวคิดที่ต้องการศึกษาในเรื่องการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน และนำข้อคำถามมาจัดให้อยู่ในรูปแบบสอบถามที่สามารถนำไปใช้ได้

4.3 ทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity)

4.3.1 นำแบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนภายในองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคารที่จัดทำไว้ นำไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบข้อคำถามว่าครอบคลุมเนื้อหาและเป็นไปตามวัตถุประสงค์การวิจัย

4.3.2 นำแบบสอบถามมาหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยทำการหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of item - Objective Congruence : IOC) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ประเมินข้อคำถามในแต่ละข้อว่ามีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสิ่งที่ต้องการวัดในแต่ละด้านและตรงกับประเด็นที่ต้องการศึกษาหรือไม่ หลังจากให้ผู้เชี่ยวชาญทำการประเมินแบบสอบถามแล้ว นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการคำนวณหาค่า IOC ของแต่ละข้อคำถาม

โดยใช้สูตร $IOC_i = R/N$

IOC	หมายถึง	ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)
R	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N	หมายถึง	จำนวนผู้เชี่ยวชาญ
i	หมายถึง	ข้อคำถามที่ i

หากข้อคำถามมีค่าคะแนนที่ $IOC > 0.5$ จึงจะนำข้อคำถามนั้นมาใช้ และถ้าหากข้อคำถามมีค่าคะแนน $IOC < 0.5$ จะทำการตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป

ตารางที่ 3.1 แสดงการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากการหาค่า

ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of item - Objective Congruence : IOC)

ตัวแปร	ลำดับ ข้อ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง			ค่าความ เที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผลการ พิจารณา
		ผู้เชี่ยวชาญประเมิน				
		1	2	3		
ด้านการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)	1.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.2	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	2.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.2	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	3.1	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	3.2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	4.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	4.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	5.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	5.2	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
ด้านปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factor)	1.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.2	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
	2.3	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	3.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	4.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	4.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	4.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	5.1	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	5.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน

ตารางที่ 3.1 แสดงการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากการหาค่า

ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of item - Objective Congruence : IOC) (ต่อ)

ตัวแปร	ลำดับ ข้อ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง ผู้เชี่ยวชาญประเมิน			ค่าความ เที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผลการ พิจารณา
		1	2	3		
		5.3	+1	+1		
6.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน	
6.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน	
6.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน	
ปัจจัยเชิงใจด้านการชำระรักษา (Hygiene Factor)	1.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.1	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	2.2	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
	2.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	4.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	4.2	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
	4.3	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
	5.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	5.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	5.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	6.1	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	6.2	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	6.3	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	7.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	7.2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน

ตารางที่ 3.1 แสดงการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากการหาค่า

ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of item - Objective Congruence : IOC) (ต่อ)

ตัวแปร	ลำดับ ข้อ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง			ค่าความ เที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผลการ พิจารณา
		ผู้เชี่ยวชาญประเมิน				
		1	2	3		
	7.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	8.1	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	8.2	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	8.3	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	9.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	9.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	9.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction)	1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	3	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	4	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	5	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
ด้านการปฏิบัติงาน (Performance)	1.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	1.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	1.4	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
	1.5	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.3	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.4	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	2.5	0	+1	+1	0.67	ผ่าน
	2.6	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.1.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน

ตารางที่ 3.1 แสดงการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากการหาค่า

ความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (Index of item - Objective Congruence : IOC) (ต่อ)

ตัวแปร	ลำดับ ข้อ	การตรวจสอบความเที่ยงตรง			ค่าความ เที่ยงตรง เชิงเนื้อหา	ผลการ พิจารณา
		ผู้เชี่ยวชาญประเมิน				
		1	2	3		
	3.1.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.2.1	+1	+1	0	0.67	ผ่าน
	3.2.2	+1	0	+1	0.67	ผ่าน
	3.3.1	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน
	3.3.2	+1	+1	+1	1.00	ผ่าน

จากการคำนวณหาค่า ICO ของคำถามในคำถามส่วนที่ 2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) จำนวน 10 ข้อ คำถามส่วนที่ 3 ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) จำนวน 45 ข้อ คำถามส่วนที่ 4 ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) จำนวน 5 ข้อ และคำถามส่วนที่ 5 ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) จำนวน 17 ข้อ รวมข้อคำถามทั้งหมด จำนวน 77 ข้อ ได้ผ่านเกณฑ์ค่าดัชนีความสอดคล้องที่คะแนน 0.5 ขึ้นไป จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาทำการจัดให้อยู่ในรูปแบบมาตรฐานของแบบสอบถาม

4.4 หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือที่ใช้วิจัยนี้ ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาและผ่านการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ จำนวน 30 ตัวอย่าง เพื่อเป็นการทดสอบความเข้าใจที่ตรงกันในคำถามข้อต่าง ๆ จากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) เพื่อหาความสอดคล้องภายในซึ่งมีค่าเกินกว่า 0.7 (Cronbach, 1951, Nunnally, 1978) โดยเลือกเฉพาะข้อที่มีค่าความสัมพันธ์ของคะแนนในแต่ละข้อกับคะแนนข้อคำถามทั้งหมด (Corrected item Total Correlation) มาหาค่า Alpha item deleted จากนั้นพิจารณาค่า Alpha item deleted เป็นรายข้อ ซึ่งค่า Alpha item deleted จะเป็นค่าที่บอกว่าหากตัดข้อคำถามออกไปแล้วจะทำให้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเป็นเท่าไร หลังจากหาคุณภาพของแบบสอบถามแล้วและตัดข้อคำถามบางข้อทิ้ง คงเหลือข้อคำถามในการวิจัยมาวิเคราะห์ซ้ำเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาครัฐกิจธนาคารในครั้งนี้นี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลที่ได้มีการเก็บรวบรวมไว้แล้ว ดังนี้

- 1.1 รายงาน วารสารและสิ่งพิมพ์ต่างๆ
- 1.2 ข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
- 1.3 หนังสือทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.5.1 แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากแบบสอบถามที่เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างเป้าหมาย คือ พนักงาน ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 430 คน และ พนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จำนวน 412 คน ที่อยู่ในสาขาเขตกรุงเทพมหานครการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Method) เพื่อศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ดำเนินการติดต่อและประสานงานเพื่อขออนุญาตเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล จากธนาคาร พร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิธีทำแบบสอบถาม
2. ส่งจดหมายติดต่อประสานงานขอความร่วมมือกับธนาคาร เพื่อทำการแจกจ่ายและรวบรวมแบบสอบถาม
3. ขอความร่วมมือและความอนุเคราะห์ให้พนักงานธนาคารช่วยแจกจ่ายและรวบรวมแบบสอบถามให้
4. นำแบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาทำการตรวจสอบและลงรหัส เพื่อทำการกรอกข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติต่อไป

3.5 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของคำตอบที่ได้ แล้วมาทำการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำการหาคำตอบในการศึกษาและทดสอบสมมติฐาน ด้วยโปรแกรม (Statistical Package for the Social Science :SPSS for Window) และ โปรแกรม Amos โดยใช้ค่าสถิติ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยการจัดระเบียบข้อมูลลงรหัสในแบบบันทึกข้อมูลแล้วนำข้อมูลไปคำนวณหาค่าทางสถิติ โดยใช้โปรแกรม

คอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for the Social Science :SPSS for Window) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้านปัจจัยส่วนบุคคล (Individual factor) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าสถิติพื้นฐานร้อยละ (Percentage) ศึกษาจำนวนค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย Mean (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, SD)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานและหาความแตกต่างและความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ใช้เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน ในกรณีตัวแปรถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น เพศ แต่ถ้าหากตัวแปรถูกแบ่งออกมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น ระดับการศึกษา อายุ สถานะ เป็นต้น จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA (F-test) และทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน ทำการทดสอบโดยใช้สถิติ Independent Sample t-test สำหรับประชากรสองกลุ่มที่เป็นอิสระกัน ในกรณีตัวแปรถูกแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม เช่น เพศ แต่ถ้าหากตัวแปรถูกแบ่งออกมากกว่า 2 กลุ่ม เช่น ระดับการศึกษา อายุ สถานะ เป็นต้น จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน One-way ANOVA (F-test) และทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) ด้วยวิธี LSD

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ใช้โมเดลการวิเคราะห์เส้นทาง Path Analysis เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 8 พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ใช้โมเดลการวิเคราะห์เส้นทาง Path Analysis เพื่อหาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงาน

และประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

และใช้การวิเคราะห์เพื่อหาโมเดลที่มีความสมบูรณ์มากที่สุด เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความพอใจในงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์

ผลการวิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร ผู้วิจัยได้นำผลการเก็บตัวอย่างจากการแจกแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง กับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำนวน 412 ตัวอย่าง ในเขตกรุงเทพมหานครมาทำการวิเคราะห์โดยวิธีทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิจัยและการวิเคราะห์ไว้ 7 ตอน

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(Perceived Organization Support: POS)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน (Performance)

ตอนที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(Perceived Organization Support: POS) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ด้านความพอใจในงาน

(Job Satisfaction) และด้านการปฏิบัติงาน (Performance)

ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงาน ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงาน ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น
ชาย	153	150	35.60	36.41
หญิง	277	262	64.40	63.59
รวม	430	412	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.40 และร้อยละ 35.60 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.59 และร้อยละ 36.41 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับอายุ

อายุ	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงานธนาคาร	พนักงาน	พนักงานธนาคาร	พนักงานธนาคาร
	ไทยที่เป็นของรัฐ	ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น	ไทยที่เป็นของรัฐ	ไทยที่มีต่างชาติ ถือหุ้น
ต่ำกว่า 25 ปี	25	32	5.80	7.80
25 – 30 ปี	178	174	41.40	42.20
31 – 35 ปี	117	112	27.20	27.20
36 – 40 ปี	65	63	15.10	15.30
41 ปีขึ้นไป	45	31	10.50	7.50
รวม	430	412	100.00	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 30 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 35 ปี และช่วงอายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.40 ร้อยละ 27.20 และร้อยละ 15.10 และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 30 ปี มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31 - 35 ปี และช่วงอายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.20 ร้อยละ 27.20 และร้อยละ 15.30 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงาน ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงานธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติ ถือหุ้น
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	5	-
ปริญญาตรี	332	348	77.20	84.50
สูงกว่าปริญญาตรี	98	59	22.80	14.30
รวม	430	412	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.20 และร้อยละ 22.80 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี ต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 84.50 ร้อยละ 14.30 และร้อยละ 1.20 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามตำแหน่งงาน

ตำแหน่งงาน	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงานธนาคาร ไทยที่เป็นของรัฐ	พนักงานธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติ	พนักงานธนาคาร ไทยที่เป็นของรัฐ	พนักงานธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติ
		ถือหุ้น		ถือหุ้น
สาขานหลัก	211	203	49.10	49.27
สาขาน	219	209	50.90	50.73
สนับสนุน				
รวม	430	412	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีลักษณะของตำแหน่งงานในแผนกงานสนับสนุนอื่น ๆ Low counter/สินเชื่อ/จำหน่ายผลิตภัณฑ์มากที่สุด รองลงมาแผนกบริการลูกค้า High counter/Teller คิดเป็นร้อยละ 50.90 และร้อยละ 49.10 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีลักษณะของตำแหน่งงานในแผนกงานสนับสนุนอื่น ๆ Low counter/สินเชื่อ/จำหน่ายผลิตภัณฑ์ของไทยมากที่สุด รองลงมาแผนกบริการลูกค้า High counter/Teller คิดเป็นร้อยละ 50.73 และร้อยละ 49.27 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงาน ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงานธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติ ถือหุ้น
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	-	44	-	10.68
15,001 – 20,000 บาท	154	152	35.80	36.89
20,001 – 25,000 บาท	121	88	28.10	21.36
25,001 – 30,000 บาท	85	70	19.80	16.99
30,001 บาท ขึ้นไป	70	58	16.30	14.08
รวม	430	412	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท และอยู่ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 35.80 ร้อยละ 28.10 และร้อยละ 19.80 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 20,001 - 25,000 บาท และอยู่ระหว่าง 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.89 ร้อยละ 21.36 และร้อยละ 16.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงาน ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงานธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติ ถือหุ้น
	โสด	275	274	64.00
สมรส/อยู่ร่วมกัน	152	136	35.30	33.01
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	3	2	0.70	0.49
รวม	430	412	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด รองลงมา คือ สมรส/อยู่ร่วมกัน และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 64.00 ร้อยละ 35.30 และร้อยละ 0.70 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นจำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด มากที่สุด รองลงมา คือ สมรส/ อยู่ร่วมกัน และหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 66.50 ร้อยละ 33.01 และร้อยละ 0.49 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและค่าร้อยละของลักษณะประชากรศาสตร์ จำแนกตามประสบการณ์ทำงาน
ในธนาคาร

ประสบการณ์ทำงาน ในธนาคาร	จำนวน (คน)		ร้อยละ	
	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงาน ธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น	พนักงาน ธนาคารไทยที่ เป็นของรัฐ	พนักงานธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติ ถือหุ้น
น้อยกว่า 2 ปี	98	83	22.80	20.15
2 – 5 ปี	133	151	30.90	36.65
6 – 10 ปี	115	119	26.70	28.88
11 ปี ขึ้นไป	84	59	19.50	14.32
รวม	430	412	100.00	100.00

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ จำนวน 430 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารอยู่ระหว่าง 2-5 ปี มากที่สุด รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 6-10 ปี น้อยกว่า 2 ปี และ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 30.90 ร้อยละ 26.70 ร้อยละ 22.80 และร้อยละ 19.50 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นจำนวน 412 ตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารอยู่ระหว่าง 2-5 ปี มากที่สุด รองลงมาคืออยู่ระหว่าง 6-10 ปี น้อยกว่า 2 ปี และ 11 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 36.65 ร้อยละ 28.88 ร้อยละ 20.15 และร้อยละ 14.32 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

(Perceived Organization Support : POS)

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00
มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16
มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30
มีระดับความคิดเห็นเฉย ๆ	คือ	ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44
มีระดับความคิดเห็นไม่ค่อยเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการรับรู้การสนับสนุน

จากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
1.1 องค์กรมีการให้เงินเดือน หรือ ผลตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ค่า ล่วงเวลาเหมาะสมและเป็นที่น่าสนใจ	4.72	0.99	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.36	1.07	เฉย ๆ
1.2 องค์กรมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้แก่พนักงานอย่างเพียงพอ และพอใจ	5.08	0.81	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.91	0.78	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	4.90	0.79	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.64	0.82	ค่อนข้าง เห็นด้วย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า						
2.1 มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจาก องค์กรให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	5.33	0.72	เห็นด้วย	5.05	0.75	ค่อนข้าง เห็นด้วย
2.2 องค์กรมีส่งเสริมให้พนักงานมี โอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือ สายงานอื่น ๆ	5.33	0.67	เห็นด้วย	5.08	0.75	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านโอกาสก้าวหน้า	5.33	0.64	เห็นด้วย	5.06	0.63	ค่อนข้าง เห็นด้วย
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
3.1 องค์กรเห็นความสำคัญของต้องการที่ จะชำระรักษาพนักงานไว้ และพนักงาน สามารถทำงานในองค์กรนี้ได้อย่างมั่นคง	5.41	0.63	เห็นด้วย	5.10	0.75	ค่อนข้าง เห็นด้วย
3.2 องค์กรนี้เป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ใน อนาคต	5.74	0.68	เห็นด้วย	5.47	0.75	เห็นด้วย
รวมด้านความมั่นคงในการทำงาน	5.58	0.56	เห็นด้วย	5.28	0.58	ค่อนข้าง เห็นด้วย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์การ (Perceived Organization Support : POS) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
4. ด้านจิตวิทยาสังคม						
4.1 องค์การมีความเอาใจใส่พนักงานเป็น อย่างดีและปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้ เกียรติ	5.32	0.66	เห็นด้วย	5.07	0.72	ค่อนข้าง เห็นด้วย
4.2 การได้ทำงานในองค์การที่มีเกียรติ และได้ทำงานที่ได้รับการยอมรับจาก องค์การและสังคม	5.39	0.80	เห็นด้วย	5.15	0.82	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านจิตวิทยาสังคม	5.36	0.64	เห็นด้วย	5.11	0.62	ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ด้านสภาพการทำงาน						
5.1 องค์การมีการจัดให้พนักงานได้ทำงาน ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ พนักงานทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มี ความกดดันและความเครียด	4.88	0.96	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.66	0.92	ค่อนข้าง เห็นด้วย
5.2 องค์การให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วย ส่งเสริมให้พนักงานทำงานได้อย่าง สะดวกสบาย	5.08	0.84	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.93	0.82	ค่อนข้าง เห็นด้วย

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
รวมด้านสภาพการทำงาน	4.98	0.80	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.79	0.75	ค่อนข้าง เห็นด้วย
สรุปด้านการรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กร	5.23	0.54	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.98	0.48	ค่อนข้าง เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.8 พบว่าด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ โดยมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 ซึ่งระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=5.58$) รองลงมาคือ ด้านจิตวิทยาสังคม ($\bar{X}=5.36$) และด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X}=5.33$) ตามลำดับ อีกทั้งยังมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับค่อนข้างเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}=4.98$) รองลงมาคือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}=4.90$) ตามลำดับ

สำหรับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 ซึ่งระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}=5.28$) รองลงมาคือ ด้านจิตวิทยาสังคม ($\bar{X}=5.11$) ด้านโอกาสก้าวหน้า ($\bar{X}=5.06$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{X}=4.79$) และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{X}=4.64$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)

ในการแปลความหมาย (ต่อ) ขการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00
มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16
มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30
มีระดับความคิดเห็นเฉย ๆ	คือ	ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44
มีระดับความคิดเห็นไม่ค่อยเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors)						
1. การสัมฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จในงานที่ทำ						
1.1 การปฏิบัติงานหรือผลงานของ พนักงานสามารถช่วยให้องค์กร บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย	5.55	0.74	เห็นด้วย	5.35	0.76	เห็นด้วย
1.2 พนักงานมีความตั้งใจและมั่นใจว่าจะ สามารถปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จได้	5.43	0.77	เห็นด้วย	5.26	0.73	ค่อนข้างเห็น ด้วย
1.3 พนักงานมีความภูมิใจในผลงานของ ตนเอง	5.58	0.76	เห็นด้วย	5.26	0.73	ค่อนข้างเห็น ด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
รวมด้านการสัมฤทธิ์ผลในงานที่ทำ	5.52	0.62	เห็นด้วย	5.35	0.57	เห็นด้วย
2. การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น						
2.1 พนักงานมีการได้รับการแสดงความ ยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อ สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ	5.53	0.69	เห็นด้วย	5.42	0.67	เห็นด้วย
2.2 การได้รับการยอมรับจากเพื่อน ร่วมงานว่าเป็นแบบอย่างที่ดี	5.47	0.69	เห็นด้วย	5.37	0.68	เห็นด้วย
2.3 การได้รับการชมเชยและการยอมรับทำให้ มีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น	5.67	0.74	เห็นด้วย	5.42	0.72	เห็นด้วย
รวมด้านการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น	5.56	0.54	เห็นด้วย	5.45	0.53	เห็นด้วย
3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ						
3.1 งานที่ทำเป็นงานที่มีลักษณะ น่าสนใจและท้าทายความสามารถ	5.40	0.71	เห็นด้วย	5.27	0.70	ค่อนข้างเห็น ด้วย
3.2 งานที่ได้รับมอบหมายหรืออยู่ใน ความรับผิดชอบสามารถเปิดโอกาสให้ ตนเองสามารถใช้ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ได้	5.42	0.71	เห็นด้วย	5.38	0.69	เห็นด้วย
3.3 งานที่ได้รับมอบหมายหรืออยู่ใน ความรับผิดชอบตรงกับความรู้ ความสามารถหรือความชอบของตนเอง	5.44	0.71	เห็นด้วย	5.36	0.74	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
รวมด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ	5.42	0.54	เห็นด้วย	5.34	0.53	เห็นด้วย
4. ความรับผิดชอบ						
4.1 การมีส่วนรับรู้และสามารถแสดง ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในงานของ ตนเองได้อย่างเต็มที่	5.28	0.68	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5.26	0.65	ค่อนข้าง เห็นด้วย
4.2 การเสนอข้อเสนอแนะ เพื่อที่จะ สามารถนำไปปรับปรุงการทำงานได้	5.35	0.75	เห็นด้วย	5.36	0.77	เห็นด้วย
4.3 พนักงานเป็นผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบ ในความผิดพลาด หรือความสำเร็จของ งานและขององค์กร	5.42	0.65	เห็นด้วย	5.37	0.64	เห็นด้วย
รวมด้านความรับผิดชอบ	5.35	0.54	เห็นด้วย	5.33	0.52	เห็นด้วย
5. โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ						
5.1 พนักงานมีโอกาสได้รับการสนับสนุน ให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	5.52	0.74	เห็นด้วย	5.40	0.76	เห็นด้วย
5.2 พนักงานได้รับการพิจารณาความดี ความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม	5.58	0.70	เห็นด้วย	5.41	0.70	เห็นด้วย
5.3 องค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีโอกา สก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ	5.61	0.67	เห็นด้วย	5.49	0.77	เห็นด้วย
รวมด้านโอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ	5.57	0.53	เห็นด้วย	5.43	0.58	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
6. การเจริญเติบโตในงานที่ทำ						
6.1 พนักงานได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาส เพิ่มพูนความรู้ในงานที่ปฏิบัติ เช่น สนับสนุน ให้ศึกษาต่อ หรือการฝึกอบรมหรืออื่นๆ	5.53	0.85	เห็นด้วย	5.42	0.88	เห็นด้วย
6.2 พนักงานมีความรู้ความชำนาญเพิ่ม มากขึ้นจากงานเดิมที่ปฏิบัติอยู่	5.49	0.76	เห็นด้วย	5.35	0.74	เห็นด้วย
6.3 มีการเปิดโอกาสให้พนักงานมีการ ขยายความรับผิดชอบมากขึ้นในงานที่ ปฏิบัติ	5.51	0.65	เห็นด้วย	5.43	0.65	เห็นด้วย
รวมด้านการเจริญเติบโตในงานที่ทำ	5.51	0.56	เห็นด้วย	5.40	0.56	เห็นด้วย
สรุปปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น	5.49	0.38	เห็นด้วย	5.38	0.37	เห็นด้วย
ปัจจัยด้านการชำระรักษา (Hygiene Factors)						
1. นโยบายและรูปแบบการควบคุม						
1.1 องค์การมีนโยบายที่ชัดเจน เป็นที่ ยอมรับ และปฏิบัติตามได้	5.71	0.79	เห็นด้วย	5.58	0.80	เห็นด้วย
1.2 ระบบการทำงาน การสั่งการและการ ควบคุม ในแต่ละส่วนงานอย่างชัดเจน	5.52	0.72	เห็นด้วย	5.47	0.67	เห็นด้วย
1.3 องค์การมีการกระจายอำนาจในการ ปฏิบัติงานและอำนาจในการตัดสินใจ	5.59	0.76	เห็นด้วย	5.53	0.79	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
รวมด้านนโยบายและรูปแบบการควบคุม	5.61	0.56	เห็นด้วย	5.53	0.54	เห็นด้วย
2. ผลตอบแทน						
2.1 มีระบบการให้เงินเดือนที่เหมาะสม และเป็นที่น่าสนใจแก่พนักงาน	5.05	0.82	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.90	0.93	ค่อนข้าง เห็นด้วย
2.2 การได้รับเงินเดือนที่เพียงพอต่อ ค่าใช้จ่ายและภาระรับผิดชอบของ พนักงาน หรือครอบครัว และเหมาะสมกับ สถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน	4.69	0.93	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.49	0.99	ค่อนข้าง เห็นด้วย
2.3 ความพอใจในค่าตอบแทนและ สวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา โบนัส เบี้ยขยัน ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ รถประจำ ตำแหน่ง หรือ สวัสดิการบ้านพัก เป็นต้น	4.87	0.85	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.71	0.82	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านผลตอบแทน	4.87	0.72	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.70	0.75	ค่อนข้าง เห็นด้วย
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา						
3.1 สามารถปฏิบัติงานหรือเข้ากับ ผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	5.40	0.68	เห็นด้วย	5.26	0.65	ค่อนข้าง เห็นด้วย
3.2 ผู้บังคับบัญชามีความเป็นกันเอง รับ ฟังข้อคิดเห็น และให้ความสนใจอย่างดี	5.47	0.65	เห็นด้วย	5.32	0.68	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
3.3 ผู้บังคับบัญชามีการปฏิบัติต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	5.43	0.78	เห็นด้วย	5.32	0.75	เห็นด้วย
รวมด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	5.43	0.55	เห็นด้วย	5.30	0.52	ค่อนข้าง เห็นด้วย
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน						
4.1 ความสามารถในการปฏิบัติงานหรือ การเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี	5.40	0.76	เห็นด้วย	5.33	0.69	เห็นด้วย
4.2 การเป็นส่วนหนึ่งของทีมและ ความสามารถในการทำงานเป็นทีม	5.43	0.78	เห็นด้วย	5.34	0.72	เห็นด้วย
4.3 เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือ ทั้ง ในด้านการปฏิบัติงานชีวิตส่วนตัว หรือ ด้านอื่น ๆ เป็นอย่างดี	5.23	0.84	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5.15	0.78	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5.35	0.67	เห็นด้วย	5.27	0.59	ค่อนข้าง เห็นด้วย
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา						
5.1 การได้รับการยอมรับจาก ผู้ใต้บังคับบัญชา และสามารถทำงาน ร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี	5.33	0.68	เห็นด้วย	5.30	0.67	ค่อนข้าง เห็นด้วย
5.2 ความสามารถในการสั่งการควบคุม	5.32	0.75	เห็นด้วย	5.27	0.77	เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
5.3 ความสามารถในการใช้ความรู้ช่วย แก้ไขปัญหาของผู้ได้บังคับบัญชาในการ ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	5.38	0.76	เห็นด้วย	5.33	0.78	เห็นด้วย
รวมด้านความสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชา	5.57	0.53	เห็นด้วย	5.30	0.62	ค่อนข้าง เห็นด้วย
6. สภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน						
6.1 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในที่ ทำงานมีความเหมาะสมและทำให้ทำงาน ได้อย่างมีความสุข	5.29	0.78	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5.17	0.80	ค่อนข้าง เห็นด้วย
6.2 วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือหรือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้การทำงานได้อย่าง สะดวกสบาย	5.20	0.80	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5.08	0.76	ค่อนข้าง เห็นด้วย
6.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความ ปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและ ทรัพย์สิน และไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	5.25	0.77	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.99	0.82	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านสภาพการทำงานหรือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน	5.25	0.62	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5.08	0.60	ค่อนข้าง เห็นด้วย
7. สถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน						
7.1 ความพอใจในสถานะหรือตำแหน่ง งานของพนักงาน	5.47	0.69	เห็นด้วย	5.30	0.71	ค่อนข้าง เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
7.2 ตำแหน่งงานของพนักงาน เหมาะสม กับความรู้ทักษะ และความสามารถที่มี	5.42	0.68	เห็นด้วย	5.27	0.64	ค่อนข้าง เห็นด้วย
7. งานที่ท่านทำสามารถช่วยให้มีเกียรติ และได้รับการยอมรับจากองค์กรและจาก สังคม	5.44	0.64	เห็นด้วย	5.25	0.70	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านสถานภาพหรือตำแหน่งในการ ทำงาน	5.44	0.53	เห็นด้วย	5.27	0.53	ค่อนข้าง เห็นด้วย
8. ความมั่นคง						
8.1 ตำแหน่งงานมีความมั่นคงและสามารถ ทำงานในองค์กรนี้ต่อไปได้เรื่อยๆ	5.31	0.84	เห็นด้วย	5.16	0.83	ค่อนข้าง เห็นด้วย
8.2 องค์กรมีความก้าวหน้าและมีโอกาส เติบโตได้ในอนาคต	5.67	0.69	เห็นด้วย	5.53	0.67	ค่อนข้าง เห็นด้วย
8.3 องค์กรเห็นความสำคัญของพนักงาน และความสำเร็จขององค์กร มาจาก ความสามารถหรือผลงานของพนักงาน	5.37	0.68	เห็นด้วย	5.16	0.67	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านความมั่นคง	5.45	0.56	เห็นด้วย	5.28	0.54	ค่อนข้าง เห็นด้วย

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
9. ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว						
9.1 งานมีความเหมาะสมกับวิถีการดำเนิน ชีวิต	5.19	0.72	ค่อนข้าง เห็นด้วย	5.05	0.72	ค่อนข้าง เห็นด้วย
9.2 การมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม สามารถมีเวลาว่างส่วนตัว หรือมีเวลา ให้กับครอบครัวได้	5.02	0.78	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.92	0.73	ค่อนข้าง เห็นด้วย
9.3 งานไม่ส่งผลกระทบต่อ ชีวิตส่วนตัว หรือกับครอบครัว	5.06	0.71	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.88	0.69	ค่อนข้าง เห็นด้วย
รวมด้านความสมดุลของงานกับชีวิต ส่วนตัว	5.09	0.58	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.95	0.55	ค่อนข้าง เห็นด้วย
สรุปปัจจัยจูงใจด้านการดำรงรักษา	5.31	0.41	เห็นด้วย	5.19	0.36	ค่อนข้าง เห็นด้วย
สรุปด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	5.40	0.37	เห็นด้วย	5.28	0.34	ค่อนข้าง เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.9 พบว่าด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ 1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นรวม (Motivator Factors) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ความก้าวหน้าในงานที่ทำ ($\bar{X}=5.57$) รองลงมา คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=5.56$) การสัมฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จในงานที่ทำ ($\bar{X}=5.52$) การเจริญเติบโตในงานที่ทำ ($\bar{X}=5.51$) ลักษณะของงานที่น่าสนใจ ($\bar{X}=5.42$) และความรับผิดชอบ ($\bar{X}=5.35$) ตามลำดับ 2. ปัจจัยด้านการชำระรักษา (Hygiene Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการชำระรักษารวม (Hygiene Factors) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.31 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ นโยบายและรูปแบบการควบคุม ($\bar{X}=5.61$) รองลงมา คือ ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ($\bar{X}=5.57$) ความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=5.45$) สถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน ($\bar{X}=5.44$) ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ($\bar{X}=5.43$) ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}=5.42$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=5.35$) ตามลำดับ และมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับค่อนข้างเห็นด้วยมากที่สุด คือ สภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=5.43$) รองลงมา คือ ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X}=4.87$) ตามลำดับ

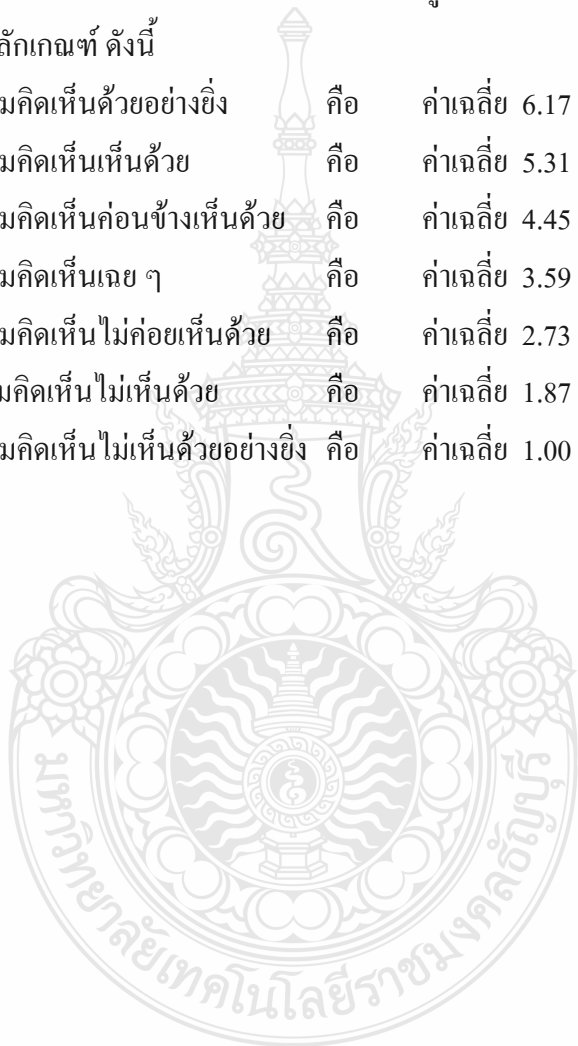
สำหรับด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 ซึ่งระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ 1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นรวม (Motivator Factors) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ($\bar{X}=5.45$) รองลงมา คือ ความก้าวหน้าในงานที่ทำ ($\bar{X}=5.43$) การเจริญเติบโตในงานที่ทำ ($\bar{X}=3.38$) การสัมฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จในงานที่ทำ ($\bar{X}=5.35$) ลักษณะของงานที่น่าสนใจ ($\bar{X}=5.34$) และความรับผิดชอบ ($\bar{X}=5.33$) ตามลำดับ 2. ปัจจัยด้านการชำระรักษา (Hygiene Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการชำระรักษารวม (Hygiene Factors) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36 ซึ่งมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ นโยบายและรูปแบบการควบคุม ($\bar{X}=5.53$) และมีความคิดเห็นอยู่ที่ระดับค่อนข้างเห็น

ด้วยมากที่สุด คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน ($\bar{X}=5.30$) ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ($\bar{X}=5.30$) ความมั่นคงในงาน ($\bar{X}=5.28$) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}=5.27$) สถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน ($\bar{X}=5.27$) สภาพะการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X}=5.08$) ด้านค่าตอบแทน ($\bar{X}=4.70$) และความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X}=4.49$) ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00
มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16
มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30
มีระดับความคิดเห็นเฉย ๆ	คือ	ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44
มีระดับความคิดเห็นไม่ค่อยเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86



ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ ความคิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ ความคิดเห็น
1. งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเป็นงานที่ ท้าทายระดับสติปัญญา	5.66	0.84	เห็นด้วย	5.56	0.83	เห็นด้วย
2. การได้รับความเสมอภาคในการ พิจารณาความดีความชอบ การเลื่อน ขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัล อย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ	5.33	0.78	เห็นด้วย	5.21	0.75	ค่อนข้าง เห็นด้วย
3. ความพอใจในการได้รับการ สนับสนุนและช่วยเหลือเกี่ยวกับการ ทำงานจากองค์กรเป็นอย่างดี	5.46	0.68	เห็นด้วย	5.34	0.61	เห็นด้วย
4. การได้รับการช่วยเหลือและการ สนับสนุนในการทำงานจากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	5.44	0.65	เห็นด้วย	5.33	0.64	เห็นด้วย
5. การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับ การทำงาน	5.61	0.65	เห็นด้วย	5.54	0.64	เห็นด้วย
สรุปด้านความพอใจในงาน	5.50	0.49	เห็นด้วย	5.40	0.47	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.10 พบว่าด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยของรัฐ มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความพอใจในงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะ และเป็นงานที่ท้าทายระดับสติปัญญา (\bar{X} = 5.66) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน (\bar{X} = 5.61) ความพอใจในการได้รับการ

สนับสนุนและช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานจากองค์กรเป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.46$) การได้รับการช่วยเหลือและการสนับสนุนในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.44$) และการได้รับความเสมอภาคในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X}=5.33$) ตามลำดับ และสำหรับด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความพอใจในงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47 ซึ่งมีระดับความคิดเห็นอยู่ที่ระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะ และเป็นงานที่ทำหายระดับสติปัญญา ($\bar{X}=5.56$) รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน ($\bar{X}=5.54$) ความพอใจในการได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานจากองค์กรเป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.34$) การได้รับการช่วยเหลือและการสนับสนุนในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.33$) และการได้รับความเสมอภาคในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ ($\bar{X}=5.21$) ตามลำดับ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน (Performance)

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน (Performance) โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00
มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16
มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30
มีระดับความคิดเห็นเฉย ๆ	คือ	ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44
มีระดับความคิดเห็นไม่ค่อยเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ ถนัด	\bar{X}	SD	ระดับความ ถนัด
	1. ด้านความสามารถหลัก (Core Competency)					
1.1 การมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายของงานและขององค์กร	5.66	0.72	เห็นด้วย	5.54	0.70	เห็นด้วย
1.2 การมีความเต็มใจในการทำงานหรือการให้บริการ	5.83	0.62	เห็นด้วย	5.78	0.62	เห็นด้วย
1.3 การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี	5.78	0.61	เห็นด้วย	5.72	0.60	เห็นด้วย
1.4 การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี	5.60	0.66	เห็นด้วย	5.50	0.64	เห็นด้วย
1.5 การมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้ดี	5.45	0.79	เห็นด้วย	5.30	0.77	เห็นด้วย
รวมด้านความสามารถหลัก	5.66	0.46	เห็นด้วย	5.57	0.43	เห็นด้วย
2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency)						
2.1 การมีความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดีและเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร	5.44	0.81	เห็นด้วย	5.28	0.81	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.2 การมีความสนใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง	5.54	0.71	เห็นด้วย	5.42	0.71	เห็นด้วย
2.3 การมีความสามารถในการปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี	5.47	0.74	เห็นด้วย	5.28	0.76	ค่อนข้างเห็นด้วย

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
	2.4 การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	5.65	0.66	เห็นด้วย	5.48	0.67
2.5 การมีความรับผิดชอบในงานอย่าง เต็มที่และมีความเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับ มอบหมายให้สำเร็จ	5.71	0.76	เห็นด้วย	5.48	0.83	เห็นด้วย
2.6 การมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์งานได้เป็นอย่างดี	5.57	0.63	เห็นด้วย	5.46	0.67	เห็นด้วย
รวมด้านความสามารถในการจัดการ	5.56	0.52	เห็นด้วย	5.40	0.51	เห็นด้วย

3. ด้านความสามารถในการทำงาน (Functional Competency)

3.1 ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน (Knowledge)

3.1.1 การมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และที่เกี่ยวข้องใน การทำงานเป็นอย่างดี	5.49	0.68	เห็นด้วย	5.37	0.70	เห็นด้วย
3.1.2 การมีความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติและ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็น อย่างดี	5.62	0.68	เห็นด้วย	5.50	0.71	เห็นด้วย
รวมด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในการ ปฏิบัติงาน	5.55	0.57	เห็นด้วย	5.44	0.58	เห็นด้วย

3.2 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน (Skills)

3.2.1 การมีทักษะในการปฏิบัติงานและ การใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี	5.45	0.76	เห็นด้วย	5.32	0.78	เห็นด้วย
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------	------	----------	------	------	----------

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) ของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) (ต่อ)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
	3.2.2 การมีทักษะในการโน้มน้าว เจรจา ต่อรอง การขาย การให้คำแนะนำ การให้ คำปรึกษาแก่ลูกค้า หรือมีทักษะในการ สื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างดี	5.53	0.65	เห็นด้วย	5.39	0.65
รวมด้านทักษะในการปฏิบัติงาน	5.49	0.59	เห็นด้วย	5.35	0.58	เห็นด้วย
3.3 ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน (Attributes)						
3.3.1 การมีความอดทนอดกลั้น และมี ความกระตือรือร้นทุ่มเทที่จะปฏิบัติงาน เป็นอย่างดี	5.73	0.72	เห็นด้วย	5.64	0.76	เห็นด้วย
3.3.2 การมีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ และ ให้ความร่วมมือภายในองค์กรเป็นอย่างดี	5.91	0.66	เห็นด้วย	5.82	0.67	เห็นด้วย
รวมด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน	5.82	0.55	เห็นด้วย	5.73	0.58	เห็นด้วย
รวมด้านความสามารถในการทำงาน	5.62	0.43	เห็นด้วย	5.51	0.42	เห็นด้วย
สรุปด้านการปฏิบัติงาน	5.62	0.39	เห็นด้วย	5.49	0.37	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.11 พบว่าด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยของรัฐ มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 ซึ่งการปฏิบัติงาน (Performance) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. ด้านความสามารถหลัก (Core Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถหลักอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีความเต็มใจในการทำงานหรือการให้บริการ ($\bar{X}=5.83$) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.78$)

การมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายของงาน และขององค์กร ($\bar{X}=5.66$) การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี ($\bar{X}=5.60$) และการมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้ดี ($\bar{X}=5.60$) ตามลำดับ 2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของความสามารถในการจัดการอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่และมีความเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ($\bar{X}=5.71$) รองลงมา คือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ($\bar{X}=5.65$) การมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์งานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.57$) การมีความสนใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่องดี ($\bar{X}=5.54$) การมีความสามารถในการปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.47$) และการมีความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ได้ดีและเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร ($\bar{X}=5.54$) ตามลำดับ และ 3. ด้านความสามารถในการทำงาน (Functional Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถในการทำงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 ซึ่งมีความคิดเห็นรวมของแต่ละด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=5.82$) ประกอบด้วย การมีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ และให้ความร่วมมือภายในองค์กรเป็นอย่างดีและการมีความอดทน อดกลั้น และมีความกระตือรือร้นทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=5.55$) ประกอบด้วย การมีความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี และการมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นอย่างดี และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=5.49$) ประกอบด้วย การมีทักษะในการโน้มน้าว เจรจาต่อรอง การขาย การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า หรือมีทักษะในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างดี และการมีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

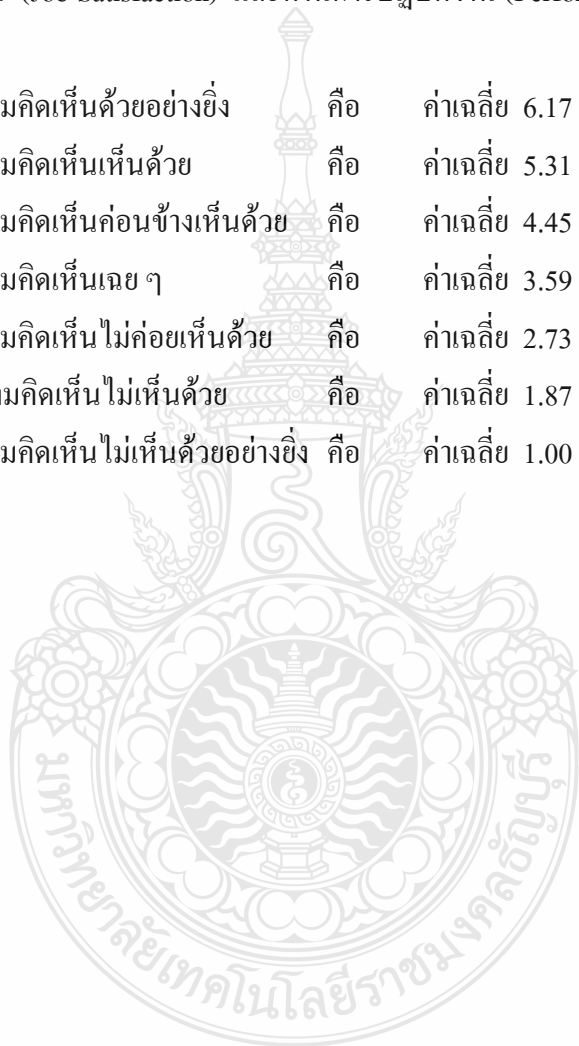
สำหรับด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งการปฏิบัติงาน (Performance) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. ด้านความสามารถหลัก (Core Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถหลักอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ การมีความเต็มใจในการทำงานหรือการให้บริการ

($\bar{X}=5.78$) รองลงมา คือ การมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.72$) การมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายของงานและขององค์กร ($\bar{X}=5.54$) การมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี ($\bar{X}=5.50$) และการมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้ดี ($\bar{X}=5.50$) ตามลำดับ 2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของความสามารถในการจัดการอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุดคือ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และการมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่และมีความเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ($\bar{X}=5.48$) รองลงมา คือ การมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์งานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.46$) การมีความสนใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X}=5.42$) และการมีความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ดีและเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กรและมีความสามารถในการปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี ($\bar{X}=5.28$) 3. ด้านความสามารถในการทำงาน (Functional Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถในการทำงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42 ซึ่งมีความคิดเห็นรวมของแต่ละด้านอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=5.73$) ประกอบด้วย การมีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ และให้ความร่วมมือภายในองค์กรเป็นอย่างดี และการมีความอดทน อดกลั้น และมีความกระตือรือร้นทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเป็นอย่างดี รองลงมา คือ ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=5.44$) ประกอบด้วย การมีความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี และการมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร และที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นอย่างดี และด้านทักษะในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}=5.35$) ประกอบด้วย การมีทักษะในการโน้มน้าว เจรจาต่อรอง การขาย การให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า หรือมีทักษะในการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างดีและการมีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เครื่องมือและเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

ตอนที่ 6 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) และด้านการปฏิบัติงาน (Performance)

ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) และด้านการปฏิบัติงาน (Performance) โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

มีระดับความคิดเห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 6.17 - 7.00
มีระดับความคิดเห็นเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 5.31 - 6.16
มีระดับความคิดเห็นค่อนข้างเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 4.45 - 5.30
มีระดับความคิดเห็นเฉย ๆ	คือ	ค่าเฉลี่ย 3.59 - 4.44
มีระดับความคิดเห็นไม่ค่อยเห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 2.73 - 3.58
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วย	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.87 - 2.72
มีระดับความคิดเห็นไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	คือ	ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.86



ตารางที่ 4.12 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
(Perceived Organization Support: POS) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)
ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) และด้านการปฏิบัติงาน (Performance)

ข้อความ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็น ของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มี ต่างชาติถือหุ้น		
	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น	\bar{X}	SD	ระดับความ คิดเห็น
ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)	5.23	0.54	ค่อนข้าง เห็นด้วย	4.98	0.48	ค่อนข้าง เห็นด้วย
ด้านความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	5.40	0.37	เห็นด้วย	5.28	0.34	ค่อนข้าง เห็นด้วย
ด้านความพอใจในงาน(Job Satisfaction)	5.50	0.49	เห็นด้วย	5.40	0.47	เห็นด้วย
ด้านการปฏิบัติงาน (Performance)	5.62	0.39	เห็นด้วย	5.49	0.37	เห็นด้วย

จากตารางที่ 4.12 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กร (Perceived Organization Support: POS) ด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ด้านความ
พอใจในงาน (Job Satisfaction) และด้านการปฏิบัติงาน (Performance) สามารถสรุปได้ดังนี้

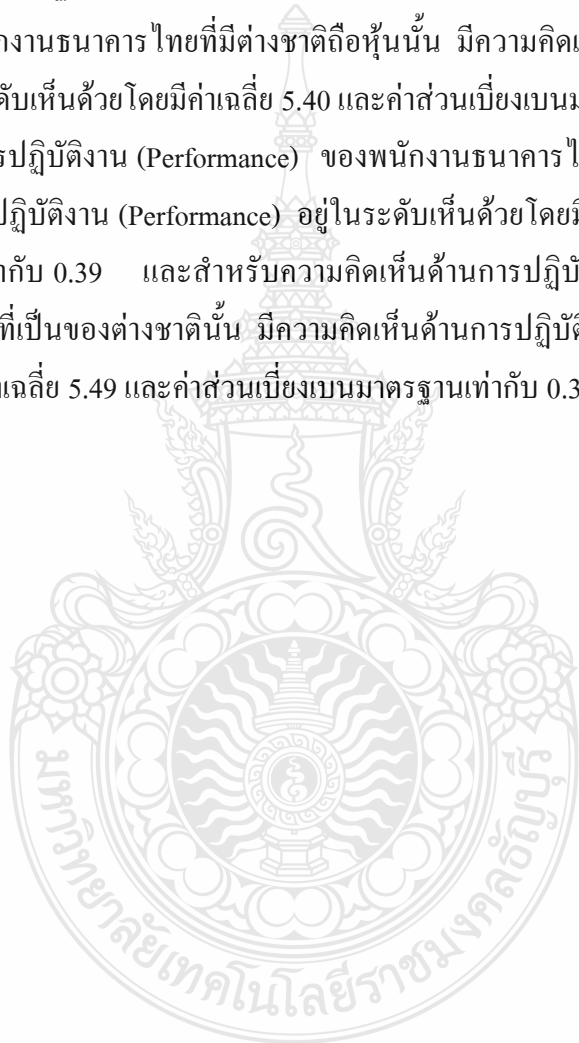
1. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) ของ
พนักงานธนาคารไทยของรัฐนั้น มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้าง
เห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และสำหรับการรับรู้การสนับสนุน
จากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้น
มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.98 และค่า
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

2. ด้านความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็น
ของรัฐนั้น มีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่า

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 และสำหรับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้น มีความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34

3. ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และสำหรับความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้น มีความคิดเห็นความพอใจในงาน (Job Satisfaction) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47

4. ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และสำหรับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของต่างชาตินั้น มีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37



ตอนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
จำแนกตามเพศ มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
จำแนกตามเพศ มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามเพศ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

เพศ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	t	P-value	\bar{X}	SD	t	P-value
ชาย	5.15	0.44	-2.28	0.023*	4.95	0.45	-0.99	0.321
หญิง	5.27	0.59			4.99	0.50		

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามเพศ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่าติดลบ -2.28 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเพศชายมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อยกว่าพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเพศหญิง สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.321 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามระดับอายุระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ระดับอายุ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น				
	\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value	
	ต่ำกว่า 25 ปี	4.88	0.40			4.73	0.39		
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	25 – 30 ปี	5.10	0.47		4.90	0.45			
	31 – 35 ปี	5.08	0.38	38.00	0.000*	4.88	0.40	22.23	0.000*
	36 – 40 ปี	5.54	0.50			5.26	0.46		
	41 ปี ขึ้นไป	5.86	0.61			5.47	0.46		

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามระดับอายุระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านกรรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามอายุ

ระดับอายุ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ					พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น				
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-					-				
P-value										
25 – 30 ปี	-0.22*	-				-0.17*	-			
P-value	0.030					0.040				
31 – 35 ปี	-0.21*	0.01	-			-0.15	0.02	-		
P-value	0.050	0.790				0.081	0.713			
36 – 40 ปี	-0.67*	-0.45*	0.46*	-		-0.53*	-0.36*	0.38*	-	
P-value	0.000	0.000	0.000			0.000	0.000	0.000		
41 ปี ขึ้นไป	-0.99*	-0.77*	-0.32*	0.32*	-	-0.75*	-0.58*	-0.60*	0.22*	-
P-value	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	0.024	

*P-value < 0.05

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
 จำแนกตามระดับการศึกษา มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
 จำแนกตามระดับการศึกษา มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาระหว่าง
 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ระดับการศึกษา	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	t	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-			4.70	0.29		
ปริญญาตรี	5.18	0.53	-3.65	0.000*	4.93	0.46	15.19	0.000*
สูงกว่าปริญญาตรี	5.40	0.53			5.28	0.48		

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่าติดลบ -3.65 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อยกว่าพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐของรัฐที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0

หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ซึ่งพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลให้มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-		
P-value			
ปริญญาตรี	-0.23	-	
P-value	0.271		
สูงกว่าปริญญาตรี	-0.58	-0.35	-
P-value	0.008*	0.271	

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีน้อยกว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่าง 0.58 และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.271 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
จำแนกตามตำแหน่งงาน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
จำแนกตามตำแหน่งงาน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงาน

ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ตำแหน่งงาน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	t	P-value	\bar{X}	SD	t	P-value
สายงานหลัก	5.31	0.54	3.04	0.003*	5.04	0.49	2.61	0.009*
สายงานสนับสนุน	5.15	0.53			4.92	0.46		

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามตำแหน่งงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่ดำรงตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่า 3.04 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่ดำรง

ตำแหน่งสายงานหลักมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่ดำรงตำแหน่งสายงานสนับสนุน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีค่าเท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ดำรงตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่า 2.06 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ดำรงตำแหน่งสายงานหลักมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ดำรงตำแหน่งสายงานสนับสนุน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จำแนกตามรายได้ต่อเดือนระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

	รายได้ต่อเดือน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น			
		\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
การรับรู้การสนับสนุน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บ.	-	-			4.71	0.49		
จากองค์กร	15,001-20,000 บ.	5.05	0.46	27.65	0.000*	4.92	0.40	12.5	0.000*
	20,001-25,000 บ.	5.14	0.43			4.91	0.39		
	25,001-30,000 บ.	5.29	0.58			5.11	0.52		
	30,001 บ. ขึ้นไป	5.68	0.59			5.27	0.54		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
จำแนกตามรายได้ต่อเดือนระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มี
ต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารของรัฐมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05
นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยของรัฐที่มีรายได้ต่อ
เดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value ของพนักงาน
ธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารของต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีการ
รับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple
comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่
แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ตามระดับรายได้

รายได้ต่อเดือน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ					พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น				
	น้อยกว่าหรือ = 15,000 บ.	15,001- 20,000 บ.	20,001- 25,000 บ.	25,001- 30,000 บ.	30,001 บ. ขึ้นไป	น้อยกว่าหรือ = 15,000 บ.	15,001- 20,000 บ.	20,001- 25,000 บ.	25,001- 30,000 บ.	30,001 บ. ขึ้นไป
น้อยกว่า =15,000 บ.	-					-				
P-value										
15,001-20,000 บ.	-	-				-0.21	-			
P-value						0.008*				
20,001-25,000 บ.	-	-0.08	-			-0.19	0.01	-		
P-value		0.161				0.022*	0.840			
25,001-30,000 บ.	-	-0.24	0.15			-0.40	-0.19	0.20	-	
P-value		0.000*	0.030*			0.000*	0.004*	0.005*		
30,001 บ.ขึ้นไป	-	-0.63	-0.55	0.39		-0.56	-0.35	-0.37	0.16	-
P-value		0.000*	0.000*	0.000*		0.000*	0.000*	0.000*	0.046*	

*P-value < 0.05

0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้อ่อน 20,001 - 25,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้อ่อน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.55 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารต่างชาติที่มีรายได้อ่อน 20,001 - 25,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารต่างชาติที่มีรายได้อ่อน 20,001 - 25,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารต่างชาติที่มีรายได้อ่อน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.37

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้อ่อน 25,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้อ่อน 25,001 - 30,000 บาท มีมากกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้อ่อน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.39 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารต่างชาติที่มีรายได้อ่อน 25,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.046 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารต่างชาติที่มีรายได้อ่อน 25,001 - 30,000 บาท มีมากกว่า พนักงานของธนาคารต่างชาติที่มีรายได้อ่อน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.16



H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตามสถานภาพ
ระหว่างพนักงานธนาคารของรัฐกับพนักงานธนาคารของต่างชาติ

การรับรู้การ สนับสนุน จากองค์กร	สถานภาพ	พนักงานธนาคาร ไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
		\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
การรับรู้การ สนับสนุน จากองค์กร	โสด	5.03	0.45			4.84	0.44		
	สมรส / อยู่ ร่วมกัน	5.58	0.52	65.63	0.000*	5.25	0.44	41.07	0.000*
	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	5.33	0.06			5.30	0.00		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
จำแนกตามสถานภาพระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มี
ต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า
น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็น
ของรัฐที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value
ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถ
ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพ
แตกต่างกันมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น		
	โสด	สมรส / อยู่ ร่วมกัน	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	โสด	สมรส / อยู่ ร่วมกัน	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
โสด	-			-		
P-value						
สมรส / อยู่ ร่วมกัน	-0.55	-		-0.41	-	
P-value	0.000*			0.000*		
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	-0.30	0.25	-	-0.46	-0.05	-
P-value	0.274	0.372		0.138	0.876	

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด และ สมรส / อยู่ร่วมกัน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน

โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.55 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด และ สมรส / อยู่ร่วมกัน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.41

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.274 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.138 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.372 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกันและ หย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพ สมรส / อยู่ร่วมกัน และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.876 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน และหย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำแนกตาม
ประสบการณ์การทำงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและ
พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ประสบการณ์ ทำงานใน ธนาคาร	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
การรับรู้การ สนับสนุน จากองค์กร	น้อยกว่า 2 ปี	4.92	0.40		4.75	0.41		
	2 – 5 ปี	5.20	0.48	43.83	4.94	0.44	24.25	0.000*
	6 – 10 ปี	5.17	0.44		4.98	0.44		
	11 ปี ขึ้นไป	5.72	0.59		5.38	0.51		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
จำแนกตามประสบการณ์ทำงานในธนาคารระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงาน
ธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบ
สมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่า
เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงาน
ธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจาก
องค์กรที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ

0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ ทำงานใน ธนาคาร	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	น้อยกว่า 2 ปี	2 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปี ขึ้นไป	น้อยกว่า 2 ปี	2 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 2 ปี	-				-			
P-value								
2 – 5 ปี	-0.28	-			-0.18	-		
P-value	0.000*				0.003*			
6 – 10 ปี	-0.24	0.03	-		-0.23	-0.05	-	
P-value	0.000*	0.583			0.000*	0.397		
11 ปี ขึ้นไป	-0.79	-0.52	-0.55	-	-0.63	-0.45	-0.42	-
P-value	0.000*	0.000*	0.000*		0.000*	0.000*	0.000*	

*P-value < 0.05

ธนาคาร 6 - 10 ปี มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคาร 11 ปี ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.42

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

จำแนกตามเพศ มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

จำแนกตามเพศ มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบความพอใจในงาน จำแนกตามเพศระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

เพศ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	t	P-value	\bar{X}	SD	t	P-value
ชาย	5.41	0.50	-2.83	0.005*	5.38	0.48	-0.41	0.681
หญิง	5.55	0.48			5.40	0.46		

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามเพศ ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.005 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ เพศชายและเพศหญิง มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่าติดลบ -2.83 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ เพศชาย มีความพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ เพศหญิง สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.681 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ไม่สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น เพศชายและเพศหญิงมีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามระดับอายุระหว่างพนักงาน
ธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ระดับอายุ	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
ต่ำกว่า 25 ปี	5.14	0.34			5.13	0.45		
25 – 30 ปี	5.38	0.42			5.33	0.43		
31 – 35 ปี	5.57	0.48	12.50	0.000*	5.48	0.48	7.17	0.000*
36 – 40 ปี	5.68	0.49			5.42	0.46		
41 ปี ขึ้นไป	5.74	0.61			5.66	0.48		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพอใจในงาน จำแนกตามระดับ
อายุระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้
สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-
value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถ
ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับอายุแตกต่างกัน
มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มี
ค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า
พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับอายุแตกต่างกันมีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน
ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least
Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามระดับอายุ

ระดับอายุ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ					พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น				
	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป	ต่ำกว่า 25 ปี	25 – 30 ปี	31 – 35 ปี	36 – 40 ปี	41 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	-					-				
P-value										
25 – 30 ปี	-0.25	-				-0.20	-			
P-value	0.014*					0.020*				
31 – 35 ปี	-0.43	-0.19	-			-0.35	-0.15	-		
P-value	0.000*	0.001*				0.000*	0.008*			
36 – 40 ปี	-0.54	-0.29	-0.11	-		-0.28	-0.08	0.06	-	
P-value	0.000*	0.000*	0.131			0.004*	0.221	0.365		
41 ปี ขึ้นไป	-0.60	-0.36	-0.17	-0.06	-	-0.53	-0.32	-0.18	-0.24	-
P-value	0.000*	0.000*	0.038*	0.502		0.000*	0.000*	0.053	0.015*	

*P-value < 0.05

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
 จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
 จำแนกตามระดับการศึกษา มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามระดับการศึกษาระหว่าง
 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ระดับการศึกษา	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	t	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-	-			4.96	0.38		
ปริญญาตรี	5.42	0.45	-5.64	0.000*	5.37	0.46	7.3	0.001*
สูงกว่าปริญญาตรี	5.76	0.53			5.58	0.46	7	

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบ พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่าติดลบ -5.64 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพอใจในงานน้อยกว่าพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี สำหรับผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามระดับการศึกษาของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถ

ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ซึ่งพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน 3 ระดับ คือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ส่งผลให้มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น		
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่าปริญญาตรี	-		
P-value			
ปริญญาตรี	-0.41	-	
P-value	0.047*		
สูงกว่าปริญญาตรี	-0.62	-0.21	-
P-value	0.004*	0.002*	

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีน้อยกว่า ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.41 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่าง

พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีน้อยกว่า ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่าง 0.62 และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีน้อยกว่า ความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.21

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
จำแนกตามตำแหน่งงาน มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
จำแนกตามตำแหน่งงาน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามตำแหน่งงานระหว่าง
พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ตำแหน่งงาน	พนักงานธนาคาร ไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	t	P-value	\bar{X}	SD	t	P-value
สายงานหลัก	5.62	0.50	5.0	0.000*	5.44	0.45	2.00	0.047*
สายงานสนับสนุน	5.39	0.45	6		5.35	0.47		

* P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามตำแหน่งงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบพบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่ดำรง

ตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่า 5.06 นั่นคือ พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่ดำรงตำแหน่งสายงานหลักมีความพอใจในงานมากกว่าพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่ดำรงตำแหน่งสายงานสนับสนุน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.047 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานของธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ที่ดำรงตำแหน่งสายงานหลักและสายงานสนับสนุนมีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน และถ้าพิจารณาจากค่า t ที่มีค่า 2.00 นั่นคือ พนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ดำรงตำแหน่งสายงานหลักมีความพอใจในงานมากกว่าพนักงานของธนาคาร ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่ดำรงตำแหน่งสายงานสนับสนุน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

	รายได้ต่อเดือน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ				พนักงานไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น			
		\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
		น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บ.	-	-			5.35	0.54	
ความพอใจในงาน	15,001-20,000 บ.	5.29	0.42			5.25	0.40		
	20,001-25,000 บ.	5.49	0.42	21.42	0.000*	5.52	0.44	7.99	0.000*
	25,001-30,000 บ.	5.72	0.49			5.45	0.50		
	30,001 บ. ขึ้นไป	5.70	0.56			5.56	0.46		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามรายได้ต่อเดือนระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือสามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพอใจในงานที่แตกต่างกันดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามระดับรายได้

รายได้ต่อเดือน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ					พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น				
	น้อยกว่าหรือ = 15,000 บ.	15,001-20,000 บ.	20,001-25,000 บ.	25,001-30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป	น้อยกว่าหรือ = 15,000 บ.	15,001-20,000 บ.	20,001-25,000 บ.	25,001-30,000 บ.	30,001 บ.ขึ้นไป
<หรือ =15,000 บ.	-					-				
P-value										
15,001-20,000 บ.	-	-				0.10	-			
P-value					0.216					
20,001-25,000 บ.	-	-0.20	-			-0.18	-0.27	-		
P-value		0.000*				0.033*	0.000*			
25,001-30,000 บ.	-	-0.43	-0.23	-		-0.10	-0.19	0.08	-	
P-value		0.000*	0.000*			0.247	0.003*	0.286		
30,001 บ.ขึ้นไป	-	-0.41	-0.21	0.02	-	-0.21	-0.31	-0.04	-0.11	-
P-value		0.000*	0.000*	0.763		0.018*	0.000*	0.637	0.158	

*P-value < 0.05

0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.21 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.637 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 - 25,000 บาท และพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไปไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.763 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไป ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และ 30,001 บาท ขึ้นไป พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.158 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือน 25,001 - 30,000 บาท และพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาท ขึ้นไปไม่แตกต่างกัน



H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพ
ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

สถานภาพ	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
	ความ พอใจ ในงาน	โสด	5.40	0.03		5.35	0.44	
	สมรส / อยู่ ร่วมกัน	5.68	0.04	17.57	5.49	0.51	4.37	0.010*
	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	5.47	0.18		5.20	0.00		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามสถานภาพ
ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติ
แบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value
ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ
สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความ
พอใจในงานที่แตกต่างกัน สำหรับค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ
0.010 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคาร
ไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงาน จำแนกสถานภาพ ระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

สถานภาพ	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ			พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น		
	โสด	สมรส / อยู่ ร่วมกัน	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	โสด	สมรส / อยู่ ร่วมกัน	หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่
โสด	-			-		
P-value						
สมรส / อยู่ ร่วมกัน	-0.28	-		-0.14	-	
P-value	0.000*			0.004*		
หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่	-0.07	0.22	-	0.15	0.29	-
P-value	0.810	0.000*		0.648	0.378	

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด และ สมรส / อยู่ร่วมกัน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.28 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด และ สมรส / อยู่ร่วมกัน พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด มีน้อยกว่า พนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน โดยมีผลต่าง ค่าเฉลี่ย 0.14

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.810 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.648 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพโสด และ หย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีค่า P-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน มากกว่า และพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีสถานภาพ หย่า / หม้าย / แยกกัน โดย มีผลต่างค่าเฉลี่ย 0.22 ส่วนการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพ สมรส / อยู่ร่วมกัน และ หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.378 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่มีสถานภาพสมรส / อยู่ร่วมกัน และหย่า / หม้าย / แยกกัน ไม่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน
 H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
ที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน
ในธนาคารระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทย
ที่มีต่างชาติถือหุ้น

	ประสบการณ์ ทำงานใน ธนาคาร	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
		\bar{X}	SD	F	P-value	\bar{X}	SD	F	P-value
ความ พอใจใน งาน	น้อยกว่า 2 ปี	5.28	0.34			5.31	0.05		
	2 – 5 ปี	5.41	0.47			5.30	0.04		
	6 – 10 ปี	5.62	0.49	18.82	0.000*	5.51	0.04	7.42	0.000*
	11 ปี ขึ้นไป	5.73	0.55			5.54	0.06		

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความพอใจในงานจำแนกตาม
ประสบการณ์ทำงานในธนาคารระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทย
ที่มีต่างชาติถือหุ้น โดยใช้สถิติแบบ One-way ANOVA (F-test) ในการทดสอบสมมติฐานที่ระดับ
นัยสำคัญ 0.05 พบว่า ค่า P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่า
น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็น
ของรัฐที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน สำหรับค่า
P-value ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ
สามารถปฏิเสธ สมมติฐานหลัก H_0 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีต่างชาติถือหุ้น ที่มีประสบการณ์
ทำงานในธนาคารแตกต่างกันมีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

ดังนั้นจึงต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้การทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้านความพอใจในงานระหว่าง พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น จำแนกตามประสบการณ์การทำงาน

ประสบการณ์ ทำงานใน ธนาคาร	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ				พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น			
	น้อยกว่า 2 ปี	2 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปี ขึ้นไป	น้อยกว่า 2 ปี	2 – 5 ปี	6 – 10 ปี	11 ปี ขึ้นไป
น้อยกว่า 2 ปี	-				-			
P-value								
2 – 5 ปี	-0.13	-			0.01	-		
P-value	0.036*				0.900			
6 – 10 ปี	-0.35	-0.22	-		-0.20	-0.21	-	
P-value	0.000*	0.000*			0.003*	0.000*		
11 ปี ขึ้นไป	-0.45	-0.32	-0.11	-	-0.23	-0.24	-0.03	-
P-value	0.000*	0.000*	0.110		0.004*	0.001*	0.682	

*P-value < 0.05

จากตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารน้อยกว่า 2 ปี และ 2 - 5 ปี พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.036 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ความพอใจในงานของพนักงานของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐที่มี

สมมติฐานที่ 7 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.37 คำนวณค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ		พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น	
	Estimate	C.R.	Estimate	C.R.
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร				
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.772	***	0.791	***
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.777	15.293***	0.617	10.751***
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.593	11.931***	0.328	6.101***
4. ด้านจิตวิทยาสังคม	0.875	15.739***	0.760	11.680***
5. ด้านสภาพการทำงาน	0.638	12.792***	0.551	9.917***
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านปัจจัยจูงใจ				
1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น	0.827	***	0.830	***

ตารางที่ 4.37 คำนวณค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) และค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น (ต่อ)

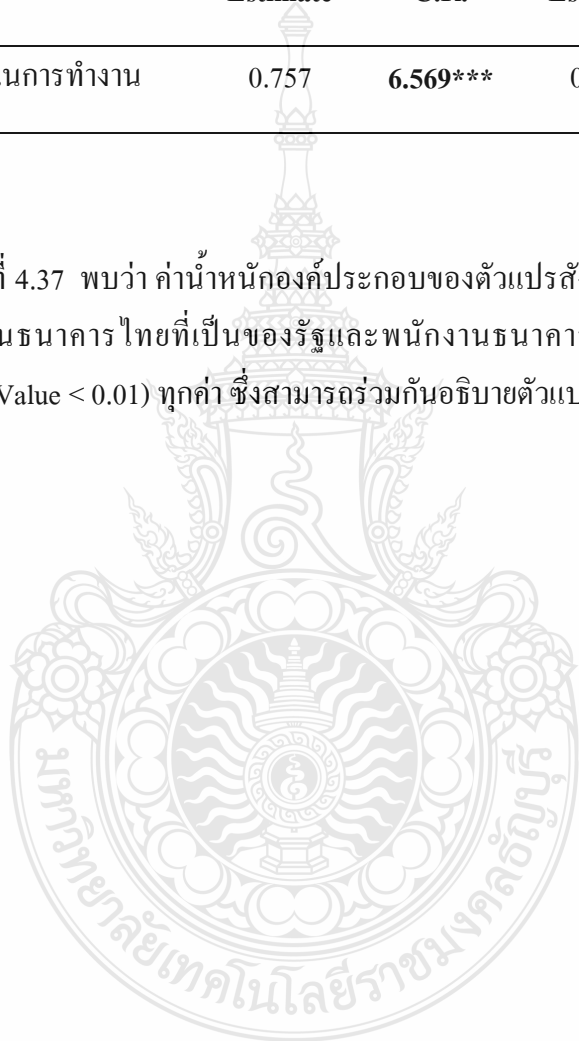
ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ		พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น	
	Estimate	C.R.	Estimate	C.R.
2. ปัจจัยด้านการธำรงรักษา	0.947	23.112***	0.887	16.368***
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านความพอใจในงาน				
1. งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเป็นงานที่ทำ ทายระดับสติปัญญา	0.414	***	0.422	***
2. การได้รับความเสมอภาคในการ พิจารณาความดีความชอบ การเลื่อน ขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัล อย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ	0.632	8.048***	0.539	7.236***
3. การได้รับการสนับสนุนและ ช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานจาก องค์กรเป็นอย่างดี	0.725	7.423***	0.735	6.851***
4. การได้รับการช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	0.603	7.145***	0.550	6.580***
5. การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน	0.530	6.668***	0.457	5.988***
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติงาน				
1. ด้านความสามารถหลัก	0.391	***	0.387	***
2. ด้านความสามารถในการจัดการ	0.495	7.389***	0.332	5.494***

ตารางที่ 4.37 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (Estimate) และค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	พนักงานธนาคารไทย ที่เป็นของรัฐ		พนักงานธนาคารไทย ที่มีต่างชาติถือหุ้น	
	Estimate	C.R.	Estimate	C.R.
3. ด้านความสามารถในการทำงาน	0.757	6.569***	0.733	5.679***

*** P-Value < 0.01

จากตารางที่ 4.37 พบว่า คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ (Estimate) ทุกตัวแปรระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value < 0.01) ทุกค่า ซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายตัวแปรแฝงได้ดี



ตารางที่ 4.38 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงานและปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	140.062	มีนัยสำคัญทางสถิติ	เหมาะสมปานกลาง
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.028	$p > 0.05$	เหมาะสมปานกลาง
3. ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: χ^2/df)	1.273	$\chi^2/df < 2.00$	เหมาะสมดี
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI)	0.979	$GFI > 0.90$	เหมาะสมดี
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	0.955	$AGFI > 0.90$	เหมาะสมดี
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual; RMR)	0.015	$RMR < 0.05$	เหมาะสมดี
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	0.018	$RMSEA < 0.05$	เหมาะสมดี
8. ค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index: PGFI)	0.449	$PGFI > 0.49$	เหมาะสมปานกลาง

ตารางที่ 4.38 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงานและปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น (ต่อ)

ดัชนีปัจจัยความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลปั่งชี้
9. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	0.993	CFI > 0.90	เหมาะสมดี
10. ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index: NFI)	0.971	NFI > 0.90	เหมาะสมดี

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าสถิติไค - สแควร์ (Chi - Square: χ^2) เท่ากับ 140.062 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.028 ที่จำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 110 ซึ่งค่า p น้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 0.05 และมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi - Square: χ^2/df) เท่ากับ 1.273 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 2.00 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมปานกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาประกอบกับดัชนีความเหมาะสมพอดีค่าอื่น ๆ ได้แก่ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.979 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.954 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 อีกทั้ง ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) มีค่าเท่ากับ 0.015 ซึ่งผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือมีค่าน้อยกว่า 0.05

นอกจากนั้น ค่าดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.018 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index: PGFI) มีค่าเท่ากับ 0.449 ซึ่งเกือบผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือต้องมีค่ามากกว่า 0.490 รวมถึงค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.993 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 นอกจากนี้ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์

(Normed Fit Index: NFI) มีค่าเท่ากับ 0.971 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 จากค่าดัชนีต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อให้เห็นความชัดเจนของโมเดลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น สามารถแสดงในภาพที่ 4.1 และ ภาพที่ 4.2



ตารางที่ 4.39 ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยกันเองระหว่างธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

ตัวแปรเหตุ (Cause)	ตัวแปรผล (Effect)								
	ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			ความพอใจในการทำงาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ									
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.879***	-	0.879***	1.076***	(0.382) ***	0.693***	-	0.569***	0.569***
ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-	-	-	(0.435) ***	-	(0.435) ***	-	(0.357) ***	(0.357) ***
ความพอใจในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	0.821***	-	0.821***
สมการโครงสร้างตัวแปร									
R - SQUARE		0.772			0.524			0.673	

ตารางที่ 4.39 ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยกันเองระหว่างธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น (ต่อ)

ตัวแปรเหตุ (Cause)	ตัวแปรผล (Effect)								
	ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			ความพอใจในการทำงาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น									
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.800***	-	0.800***	0.617***	(0.119) ***	0.498***	-	0.417***	0.417***
ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-	-	-	(0.149) ***	-	(0.149) ***	-	(0.125) ***	(0.125) ***
ความพอใจในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	0.837***	-	0.837***
สมการโครงสร้างตัวแปร									
		0.639			0.256			0.701	
R - SQUARE									

*** P-Value < 0.01

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ซึ่งเป็นตัวแปรเหล่านี้มีทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมตามกรอบแนวคิดเป็นดังนี้

1. พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ

1.1 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.879 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 1.076 และมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.382 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.693 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานและด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.569 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.569 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.4 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.435 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อความพอใจในงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.435 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.5 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านตัวแปรความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.357 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี

อิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.357 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.6 ด้านความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.821 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.772 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้ร้อยละ 77.20

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรความพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.524 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านความพอใจในการทำงาน ได้ร้อยละ 52.40

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.673 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 67.30

2. พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

2.1 ด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.800 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 ด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.617 และมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อความพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.119 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.498 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานและด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.417 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.417 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.149 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อความพอใจในงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.149 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

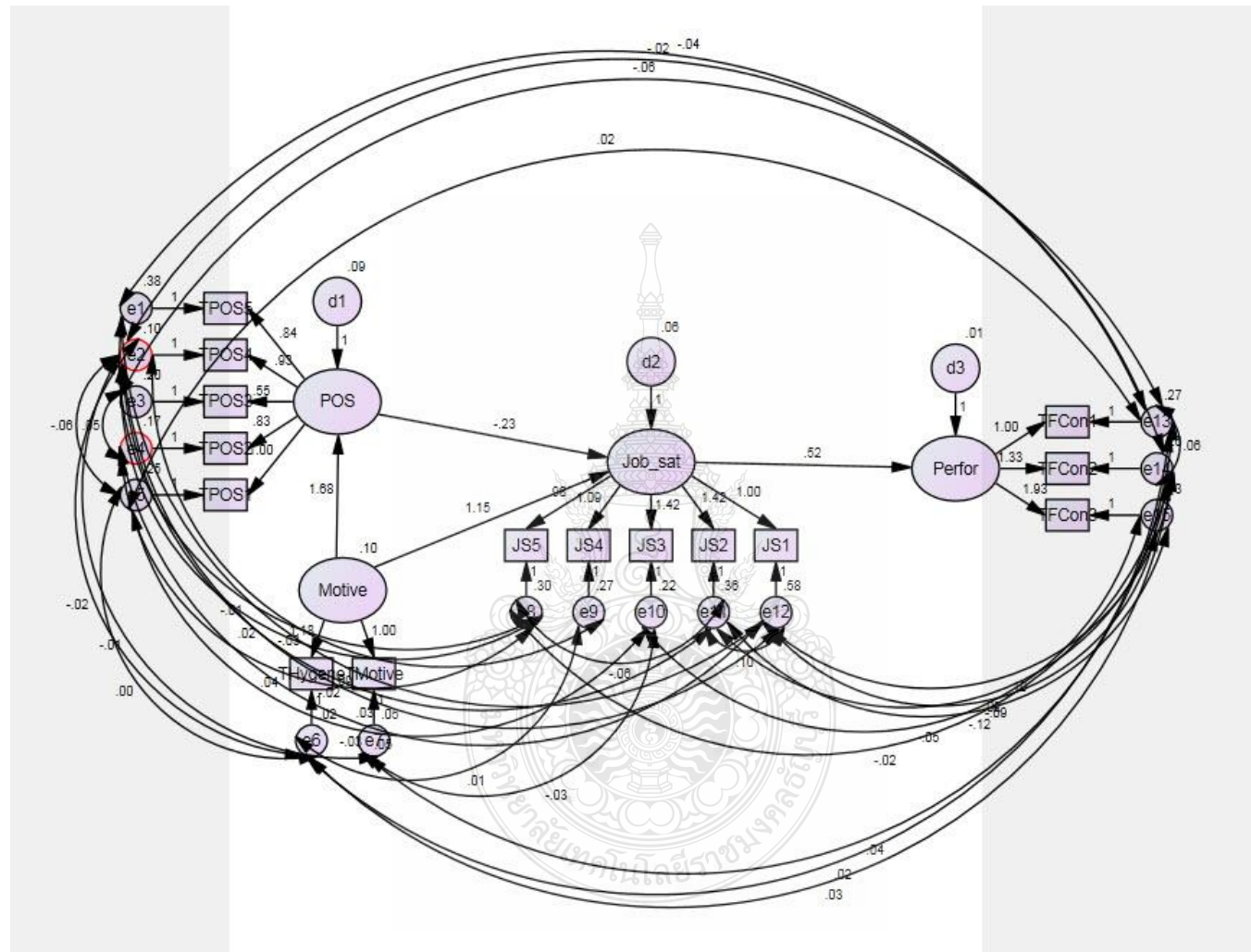
2.5 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.125 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.125 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.6 ด้านความพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.837 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

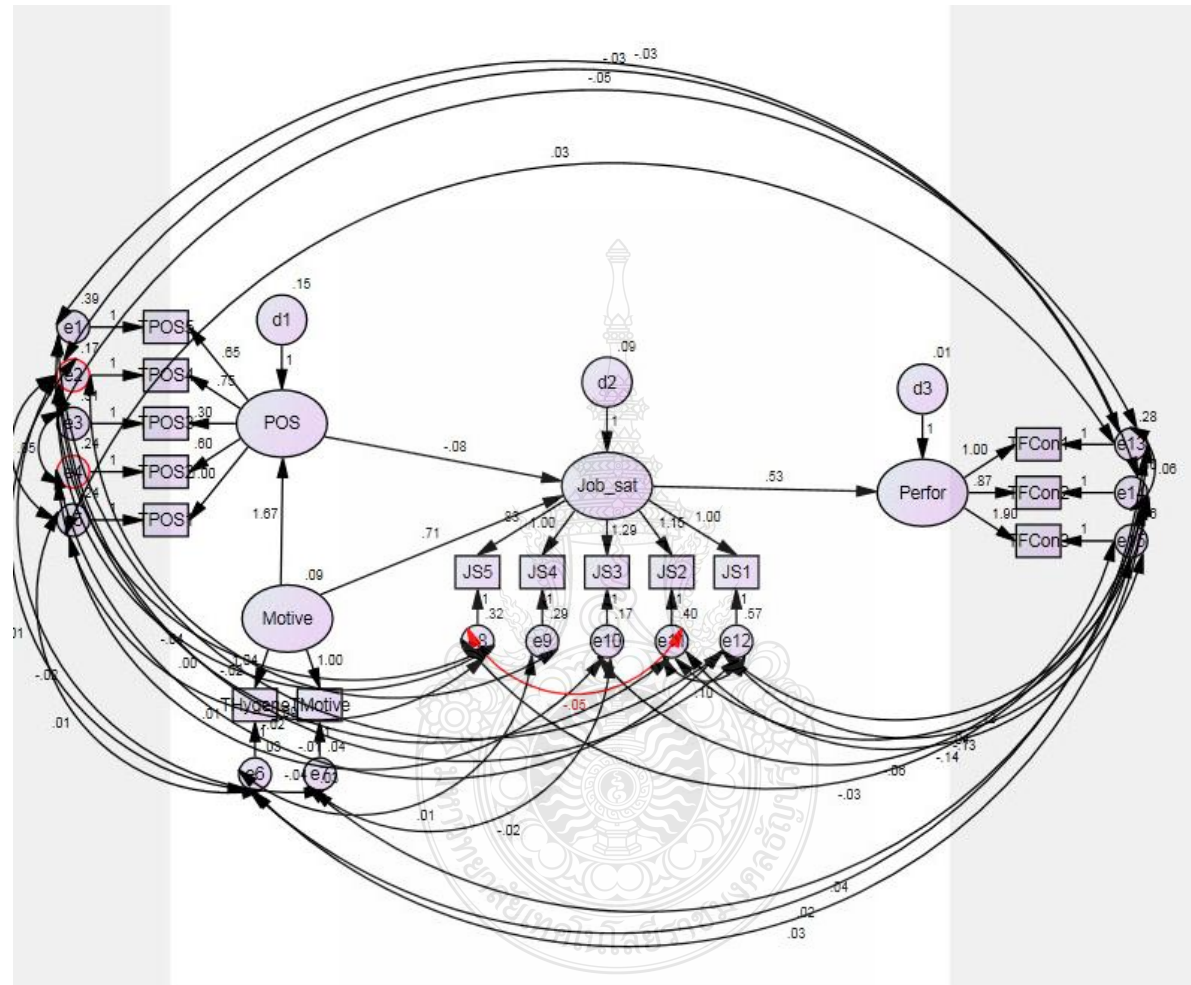
ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.639 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้ร้อยละ 63.90

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรความพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.256 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านความพอใจในการทำงาน ได้ร้อยละ 25.60

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.701 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 70.10



ภาพที่ 4.1 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงานและปัจจัยงูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ



ภาพที่ 4.2 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงานและปัจจัยงูใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

สมมติฐานที่ 8 พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

H_0 : พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 คำนวณค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	สายงานหลัก		สายงานสนับสนุน	
	Estimate	C.R.	Estimate	C.R.
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร				
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.819	***	0.684	***
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.707	14.968***	0.782	13.946***
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.506	10.174***	0.487	9.020***
4. ด้านจิตวิทยาสังคม	0.723	15.080***	0.780	14.075***
5. ด้านสภาพการทำงาน	0.649	13.311***	0.583	10.828***
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านปัจจัยจูงใจ				
1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น	0.788	***	0.853	***
2. ปัจจัยด้านการธำรงรักษา	0.993	20.762***	0.884	21.726***

ตารางที่ 4.40 คำนวณค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.)
 ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model)
 ระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	สายงานหลัก		สายงานสนับสนุน	
	Estimate	C.R.	Estimate	C.R.
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านความพอใจในงาน				
1. งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ ทักษะ และเป็นงานที่ทำ ทายระดับสติปัญญา	0.442	***	0.477	***
2. การได้รับความเสมอภาคในการ พิจารณาความดีความชอบ การเลื่อน ขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัล อย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ	0.557	7.337***	0.388	5.916***
3. ความพอใจในการได้รับการ สนับสนุนและช่วยเหลือเกี่ยวกับการ ทำงานจากองค์กรเป็นอย่างดี	0.675	7.928***	0.642	7.975***
4. การได้รับการช่วยเหลือและการ สนับสนุนในการทำงานจากเพื่อน ร่วมงานเป็นอย่างดี	0.749	8.026***	0.549	7.331***
5. การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการ ทำงาน	0.359	5.677***	0.605	7.839***
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติงาน				
1. ด้านความสามารถหลัก	0.503	***	0.295	***
2. ด้านความสามารถในการจัดการ	0.673	5.881***	0.599	4.764***

ตารางที่ 4.40 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (Estimate) และค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) ระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	สายงานหลัก		สายงานสนับสนุน	
	Estimate	C.R.	Estimate	C.R.
3. ด้านความสามารถในการทำงาน	0.652	5.673***	0.433	4.963***

*** P-Value < 0.01

จากตารางที่ 4.40 พบว่า คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ (Estimate) ระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุนทุกตัวแปรของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value < 0.01) ทุกตัว ซึ่งสามารถร่วมกันอธิบายตัวแปรแฝงได้ดี

ตารางที่ 4.41 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน ปักใจจงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	547.391	มีนัยสำคัญทางสถิติ	เหมาะสมปานกลาง
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.000	p > 0.05	เหมาะสมปานกลาง
3. ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: χ^2/df)	4.802	$\chi^2/df < 2.00$	เหมาะสมปานกลาง
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI)	0.923	GFI > 0.90	เหมาะสมดี

ตารางที่ 4.41 ค่าดัชนีทดสอบ โมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน ปัจจัยจูงใจ และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานที่มีผลต่อ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน (ต่อ)

ดัชนีบ่งชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	0.839	AGFI > 0.90	เหมาะสม ปานกลาง
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR)	0.028	RMR < 0.05	เหมาะสมดี
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	0.067	RMSEA < 0.05	เหมาะสม ปานกลาง
8. ค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index: PGFI)	0.439	PGFI > 0.49	เหมาะสม ปานกลาง
9. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	0.913	CFI > 0.90	เหมาะสมดี
10. ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index: NFI)	0.895	NFI > 0.90	เหมาะสม ปานกลาง

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi - Square: χ^2) เท่ากับ 547.391 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.000 ที่จำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 114 ซึ่งค่า p น้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 0.05 และมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi - Square: χ^2/df) เท่ากับ 4.802 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 2.00 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมปานกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาประกอบกับดัชนีความเหมาะสมพอดีค่าอื่น ๆ ได้แก่ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.923 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัด

ระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.839 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 อีกทั้ง ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) มีค่าเท่ากับ 0.028 ผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือมีค่าน้อยกว่า 0.05

นอกจากนั้น ค่าดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.067 ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index: PGFI) มีค่าเท่ากับ 0.439 ซึ่งเกือบผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือต้องมีค่ามากกว่า 0.49 รวมถึงค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.913 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 นอกจากนี้ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index: NFI) มีค่าเท่ากับ 0.895 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 จากค่าดัชนีต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมปานกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เพื่อให้เห็นความชัดเจนของโมเดลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสายงานหลักและสายงานสนับสนุนของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นสามารถแสดงในภาพที่ 4.3 และภาพที่ 4.4

ตารางที่ 4.42 ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects)

จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยกันเองระหว่างสาขางานหลักและสาขางานสนับสนุน

ตัวแปรเหตุ (Cause)	ตัวแปรผล (Effect)								
	ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			ความพอใจในการทำงาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
สาขางานหลัก									
161 162 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.809***	-	0.809***	0.773***	0.161***	0.612***	-	0.535***	0.535***
ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-	-	-	0.199***	-	0.199***	-	0.174***	0.174***
ความพอใจในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	0.874***	-	0.874***
สมการ โครงสร้างตัวแปร									
R - SQUARE	0.654			0.388			0.764		

ตารางที่ 4.42 ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยกันเองระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน

ตัวแปรเหตุ (Cause)	ตัวแปรผล (Effect)								
	ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			ความพอใจในการทำงาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
สายงานสนับสนุน									
169 ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.892***	-	0.892***	1.195***	0.596***	0.599***	-	0.688***	0.688***
ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-	-	-	0.668***	-	0.668***	-	0.768***	0.768
ความพอใจในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	1.148***	-	1.148***
สมการ โครงสร้างตัวแปร									
R - SQUARE		0.796			0.450			1.319	

*** P-Value < 0.01

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานระหว่างสายงานหลักและสายงานสนับสนุน ซึ่งเป็นตัวแปรเหล่านี้มีทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมตามกรอบแนวคิดเป็นดังนี้

1. สายงานหลัก

1.1 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.809 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.773 และมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.161 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.612 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานและด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.535 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.535 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.4 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.199 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อความพอใจในงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.199 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.1

1.5 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านตัวแปรความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.174 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.174 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.6 ความพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.874 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.796 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้ร้อยละ 79.60

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรความพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.388 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านความพอใจในการทำงาน ได้ร้อยละ 38.80

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้าน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.764 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 76.40

2. สายงานสนับสนุน

2.1 ด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.892 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 ด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 1.195 และมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อความพอใจในการทำงาน โดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.596 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลโดยรวมต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.599 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 ด้านปัจจัยมุ่งใจในการปฏิบัติงานที่มีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานและด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.688 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.688 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.4 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.668 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อความพอใจในงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.668 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

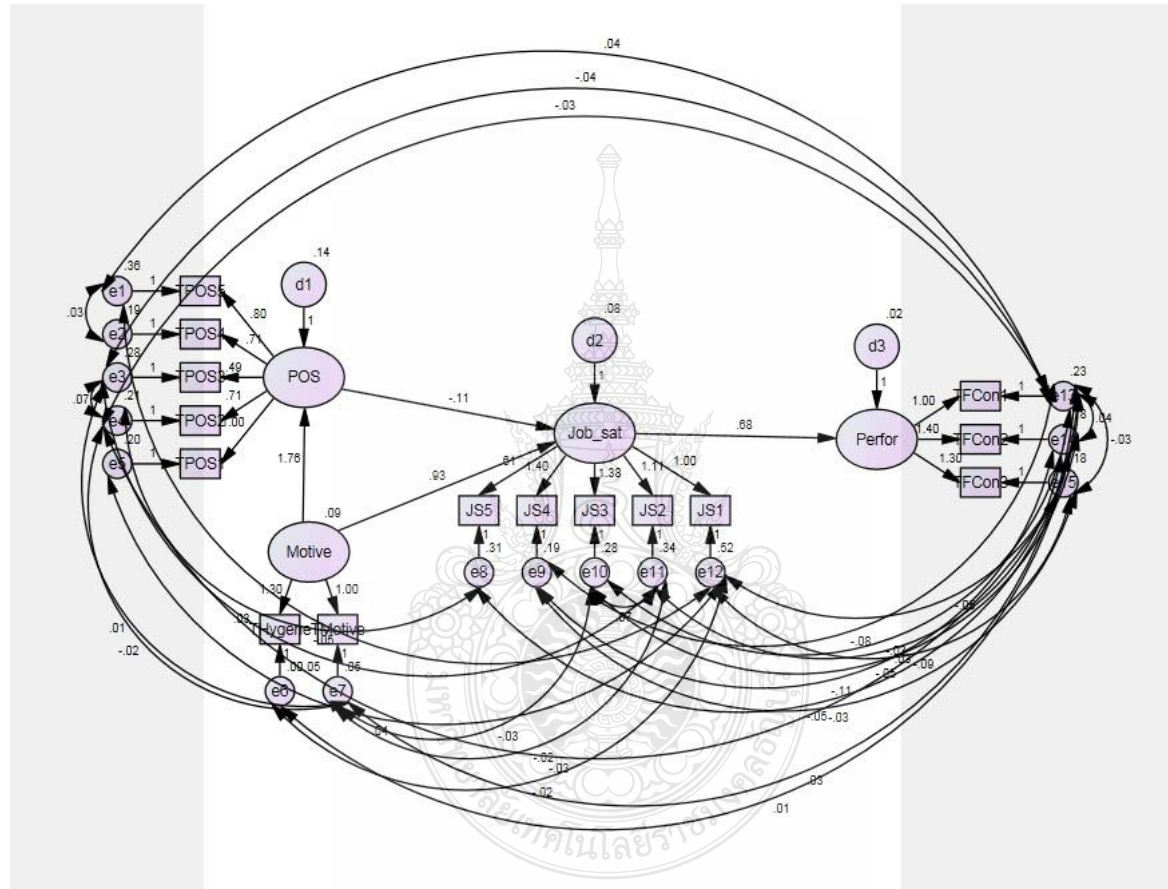
2.5 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านตัวแปรความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.768 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.768 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.6 ด้านความพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 1.148 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

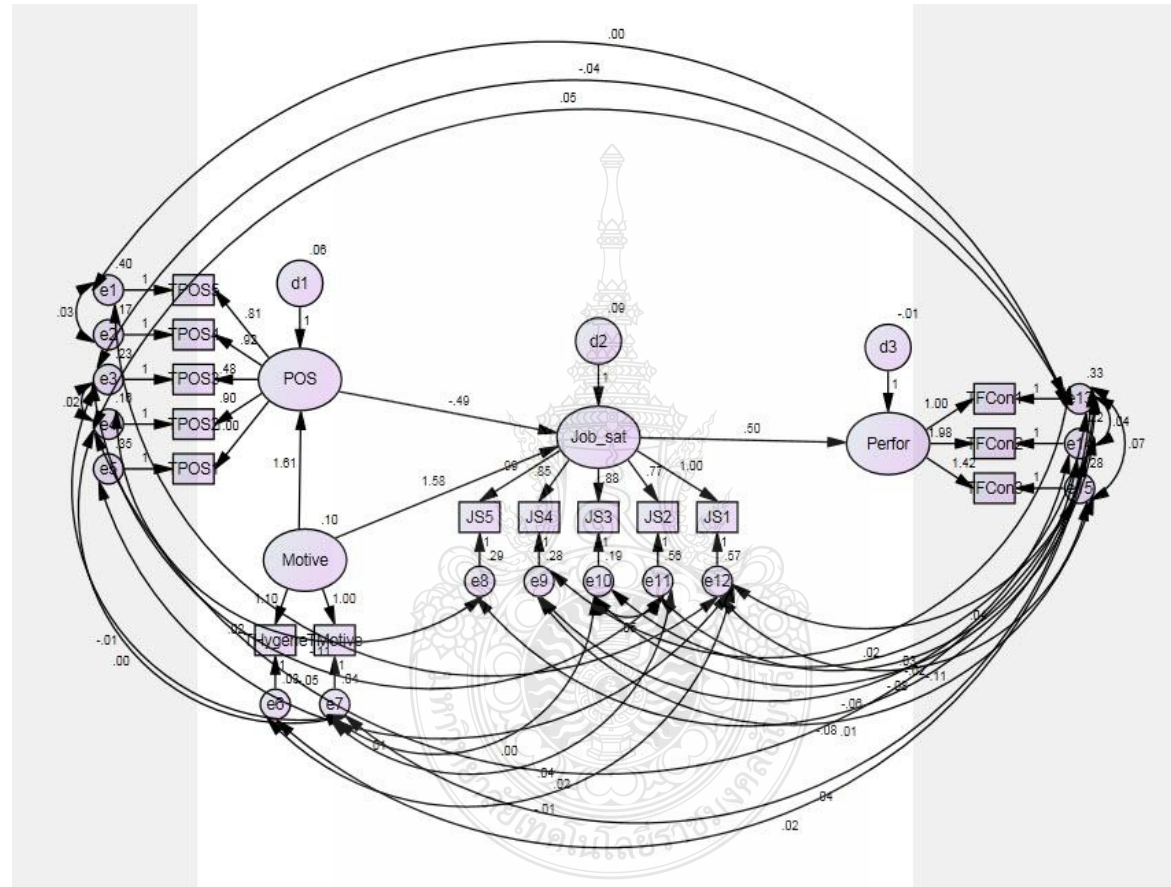
ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.654 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ร้อยละ 65.40

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรความพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.450 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 45.00

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.99 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 99



ภาพที่ 4.3 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงานและปัจจัยงูใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสายงานหลัก



ภาพที่ 4.4 โมเดลแสดงสมการโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงานและปัจจัยเชิงใจ
ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของสายงานสนับสนุน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ของพนักงาน

H_0 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
ของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

H_0 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพอใจในงานของพนักงาน

H_1 : ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

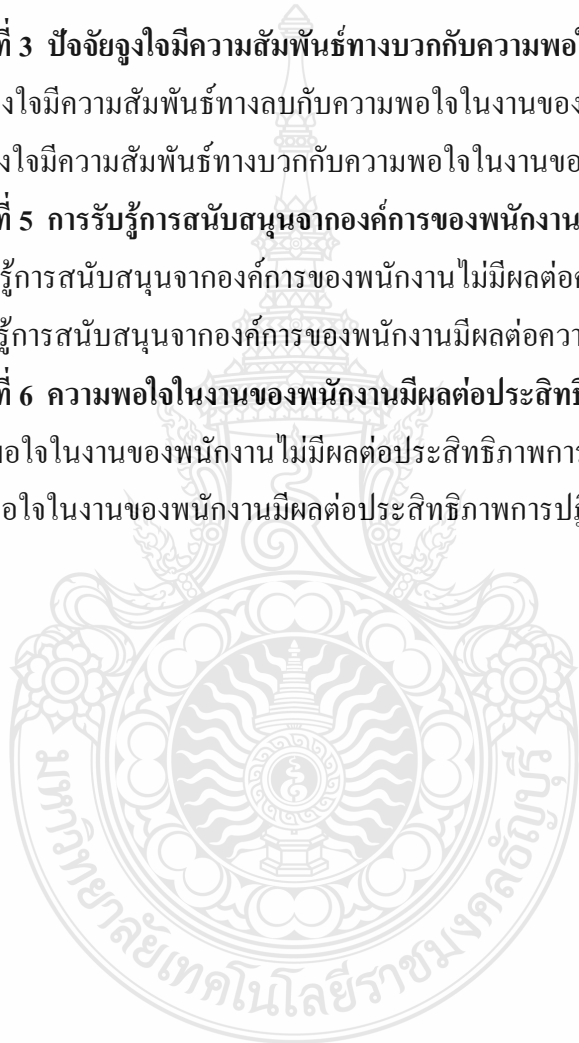
H_0 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานไม่มีผลต่อความพอใจในงาน

H_1 : การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 6 ความพอใจในงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

H_0 : ความพอใจในงานของพนักงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

H_1 : ความพอใจในงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน



ตารางที่ 4.43 คำนวณค่าองค์ประกอบ (Estimate) ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) และค่าความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model)

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	พนักงานธนาคาร		
	Estimate	C.R.	R^2
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	0.794	***	0.630
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า	0.729	20.569***	0.532
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	0.505	14.143***	0.255
4. ด้านจิตวิทยาสังคม	0.793	20.277***	0.628
5. ด้านสภาพการทำงาน	0.583	16.162***	0.339
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านปัจจัยจูงใจ			
1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น	0.805	***	0.648
2. ปัจจัยด้านการชำระรักษา	0.948	29.481***	0.899
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านความพอใจในงาน			
1. งานที่ทำเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ทักษะ และเป็นงานที่ทำทนายระดับสติปัญญา	0.448	***	0.200
2. การได้รับความเสมอภาคในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ	0.546	10.090***	0.298
3. ความพอใจในการได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานจากองค์กรเป็นอย่างดี	0.635	9.477***	0.403

ตารางที่ 4.43 คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบ (Estimate) ค่าการทดสอบนัยสำคัญทางสถิติ (C.R.) และค่าความเที่ยง (R^2) ของตัวแปรแฝงของโมเดลการวัด (Measurement Model) (ต่อ)

ตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝง	พนักงานธนาคาร		
	Estimate	C.R.	R^2
4. การได้รับการช่วยเหลือและการสนับสนุนในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี	0.577	9.567***	0.333
5. การมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน	0.506	9.087***	0.256
ตัวแปรแฝงความเกี่ยวข้องด้านการปฏิบัติงาน			
1. ด้านความสามารถหลัก	0.400	***	0.160
2. ด้านความสามารถในการจัดการ	0.458	9.372***	0.210
3. ด้านความสามารถในการทำงาน	0.716	8.907***	0.513

* P-Value < 0.01

จากตารางที่ 4.43 พบว่า คำนวณน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ (Estimate) ทุกตัวแปร มีนัยสำคัญทางสถิติ (P-Value < 0.01) ทุกค่า และค่าความเที่ยงหรือค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ (Square Multiple Correlations) สามารถร่วมกันอธิบายตัวแปรแฝงได้ดี

ตารางที่ 4.44 ค่าดัชนีทดสอบโมเดลสมการ โครงสร้างความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ
 ของด้านความเกี่ยวข้องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน
 ปัจจัยจูงใจ ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร

ดัชนีชี้ความเหมาะสมพอดี	ค่าดัชนี	เกณฑ์	ผลบ่งชี้
1. ค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi-square: χ^2)	72.012	มีนัยสำคัญทางสถิติ	เหมาะสม ปานกลาง
2. ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p)	0.028	$p > 0.05$	เหมาะสม ปานกลาง
3. ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi-square: χ^2/df)	1.412	$\chi^2/df < 2.00$	เหมาะสมดี
4. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI)	0.989	$GFI > 0.90$	เหมาะสมดี
5. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI)	0.973	$AGFI > 0.90$	เหมาะสมดี
6. ดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR)	0.011	$RMR < 0.05$	เหมาะสมดี
7. ดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)	0.022	$RMSEA < 0.05$	เหมาะสมดี
8. ค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index: PGFI)	0.420	$PGFI > 0.49$	เหมาะสม ปานกลาง
9. ดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI)	0.995	$CFI > 0.90$	เหมาะสมดี
10. ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index: NFI)	0.985	$NFI > 0.90$	เหมาะสมดี

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ความเหมาะสมพอดีของโมเดลมีค่าสถิติไค-สแควร์ (Chi - Square: χ^2) เท่ากับ 72.012 ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) เท่ากับ 0.028 ที่จำนวนองศาความเป็นอิสระ (Degree of freedom: df) เท่ากับ 51 ซึ่งค่า p น้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 0.05 และมีค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (Relative Chi - Square: χ^2/df) เท่ากับ 1.412 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าเกณฑ์การพิจารณาคือ 2.00 ซึ่งสามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมปานกลางกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาประกอบกับดัชนีความเหมาะสมพอดีค่าอื่น ๆ ได้แก่ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดี (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ 0.989 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.973 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 อีกทั้ง ค่าดัชนีรากของกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) มีค่าเท่ากับ 0.011 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือมีค่าน้อยกว่า 0.05

นอกจากนั้น ค่าดัชนีรากที่สองของความคลาดเคลื่อนในการประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.022 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่าน้อยกว่า 0.05 และค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี (Parsimony Goodness of Fit Index: PGFI) มีค่าเท่ากับ 0.420 ซึ่งเกือบผ่านเกณฑ์การพิจารณา คือต้องมีค่ามากกว่า 0.49 รวมถึงค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมพอดีเชิงเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ 0.995 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 นอกจากนี้ ค่าดัชนีวัดระดับความเหมาะสมอิงเกณฑ์ (Normed Fit Index: NFI) มีค่าเท่ากับ 0.985 ที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา ซึ่งต้องมีค่ามากกว่า 0.90 จากค่าดัชนีต่าง ๆ ดังกล่าว สามารถแปลความหมายได้ว่า โมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์

เพื่อให้เห็นความชัดเจนของโมเดลการวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis) ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุระหว่างปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาคธุรกิจธนาคารสามารถแสดงในภาพที่ 4.5

ตารางที่ 4.45 ค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) อิทธิพลทางตรง (Direct Effects) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effects) และอิทธิพลรวม (Total Effects) จากตัวแปรแฝงภายนอกที่ส่งอิทธิพลต่อตัวแปรแฝงภายใน และอิทธิพลจากตัวแปรแฝงภายในด้วยตัวเอง

ตัวแปรเหตุ (Cause)	ตัวแปรผล (Effect)								
	ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร			ความพอใจในการทำงาน			ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน	0.839***	-	0.839***	0.862***	(0.195)**	0.667***	-	0.575***	0.575***
ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	-	-	-	(0.232)**	-	(0.232)**	-	(0.200)**	(0.200)**
ความพอใจในการทำงาน	-	-	-	-	-	-	0.862***	-	0.862***
สมการ โครงสร้างตัวแปร		0.705			0.461			0.743	
R - SQUARE									

*** P-Value < 0.01

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้นระหว่างด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน ความพอใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในภาครัฐกิจธนาคาร ซึ่งเป็นตัวแปรเหล่านี้มีทั้งอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อมและอิทธิพลโดยรวมตามกรอบแนวคิดเป็นดังนี้

1. ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน

1.1 มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.839 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.2 มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.862 และมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.195 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งอิทธิพลโดยรวมต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.667 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.3 มีอิทธิพลทางบวกโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานและด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.575 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งอิทธิพลโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.575 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1 มีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อความพอใจในงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.2 มีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยส่งผ่านตัวแปรความพอใจในการทำงานและด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.200 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งอิทธิพลเชิงลบโดยรวมต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.200 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

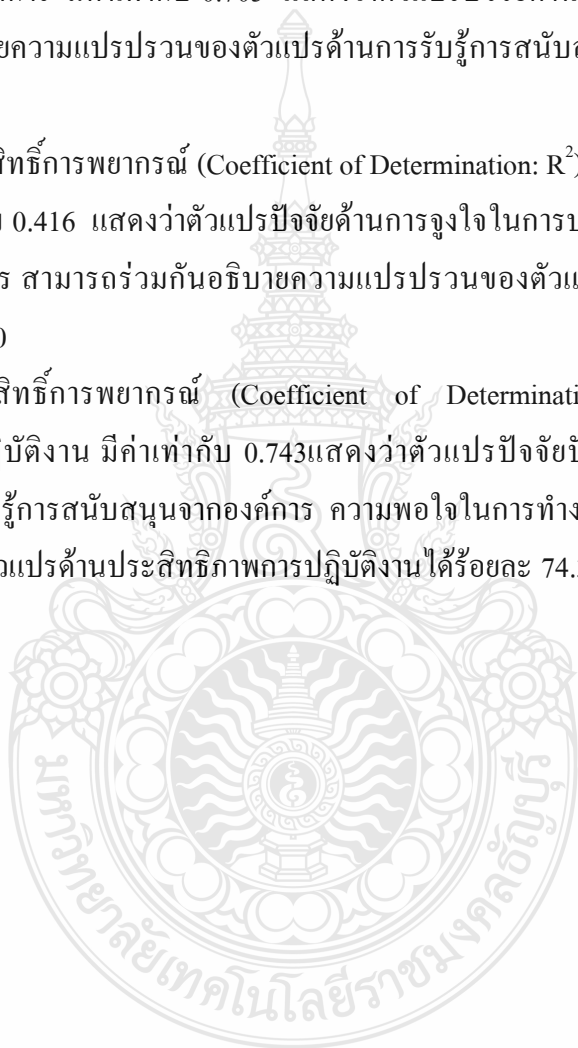
3. ด้านความพอใจในการทำงาน

3.1 ด้านความพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.862 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.705 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ร้อยละ 70.50

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรความพอใจในการทำงาน มีค่าเท่ากับ 0.416 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านความพอใจในการทำงานได้ร้อยละ 41.60

ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Coefficient of Determination: R^2) ของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีค่าเท่ากับ 0.743 แสดงว่าตัวแปรปัจจัยปัจจัยด้านการมุ่งใจในการปฏิบัติงาน ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในการทำงาน สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 74.30



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพอใจในงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตที่มีต่อความพอใจในงานของพนักงาน
6. เพื่อศึกษาถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อความพอใจในงานของพนักงาน
7. เพื่อศึกษาถึงความพอใจในงานที่มีผลต่อการประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
8. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานธนาคาร ไทยที่เป็นของรัฐกับพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น
9. เพื่อศึกษาถึงความแตกต่างในการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ระหว่างพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่

1. กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 430 ตัวอย่าง
2. กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคารยูโอบี จำกัด (มหาชน) จำนวน 412 ตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Individual Factors) ส่วนที่ 2 แบบสอบถามด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามด้านความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) จำนวน 45 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 5 แบบสอบถามด้านการปฏิบัติงาน (Performance) จำนวน 17 ข้อ รวมทั้งหมด 77 ข้อ โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 7 ระดับ (Rating Scale) แบ่งออกเป็น เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ค่อนข้างเห็นด้วย เฉย ๆ ไม่ค่อยเห็นด้วย ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

5.1 สรุปผลการวิจัย

สำหรับการสรุปผลการวิจัยและการวิเคราะห์ ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยและวิเคราะห์ได้ ดังนี้
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่เป็นของรัฐส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.40 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 30 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.40 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.20 มีลักษณะของตำแหน่งงานในแผนกงานสนับสนุนอื่น ๆ Low counter/สินเชื่อ/จำหน่ายผลิตภัณฑ์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.90 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.80 มีสถานภาพ โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 64.00 และมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารอยู่ระหว่าง 2 -5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.90

ผู้ตอบแบบสอบถามของธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.59 มีช่วงอายุอยู่ระหว่าง 25 - 30 ปี มากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 42.20 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.50 มีลักษณะของตำแหน่งงานในแผนกงานสนับสนุนอื่น ๆ Low counter/สินเชื่อ/จำหน่ายผลิตภัณฑ์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.73 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,001 - 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.89 มีสถานภาพ โสด มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.50 และมีประสบการณ์ทำงานในธนาคารอยู่ระหว่าง 2 -5ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.65

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ผลการวิเคราะห์พบว่า

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ โดยมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54

สำหรับด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ผลการวิเคราะห์ พบว่า

ด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ 1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นรวม (Motivator Factors) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.48 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38 2. ปัจจัยด้านการชำระรักษา (Hygiene Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการชำระรักษารวม (Hygiene Factors) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.31 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.41

สำหรับด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34 ซึ่งระดับของปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถแบ่งได้ 2 ส่วน คือ 1. ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้นรวม (Motivator Factors) อยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.38 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 2. ปัจจัยด้านการชำระรักษา (Hygiene Factors) มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยการชำระรักษารวม (Hygiene Factors) อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.19 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.36

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ผลการวิเคราะห์พบว่า

ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมของด้านความพอใจในงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49

สำหรับด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ระดับความคิดเห็นรวมของด้านความพอใจในงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ผลการวิเคราะห์พบว่า

ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีระดับความคิดเห็นโดยรวมของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 ซึ่งการปฏิบัติงาน (Performance) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. ด้านความสามารถหลัก (Core Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถหลักอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.66 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46 2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของความสามารถในการจัดการอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.56 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.52 และ 3. ด้านความสามารถในการทำงาน (Functional Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถในการทำงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43

สำหรับด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ที่ระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 ซึ่งการปฏิบัติงาน (Performance) ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1. ด้านความสามารถหลัก (Core Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถหลักอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.57 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.43 2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของความสามารถในการจัดการอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51 และ 3. ด้านความสามารถในการทำงาน (Functional Competency) มีระดับความคิดเห็นรวมของด้านความสามารถในการทำงานอยู่ที่ระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.51 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.42

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน จากผลการวิเคราะห์พบว่า

ตารางที่ 5.1 สรุปสมมติฐานทางการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยเชิงจิตวิมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน	ปัจจัยเชิงจิตวิมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเพศชายมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อยกว่าเพศหญิง พนักงานธนาคารของต่างชาติเพศชายและเพศหญิงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีระดับอายุที่แตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติจำแนกตามระดับการศึกษา มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติจำแนกตามตำแหน่งงาน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.1 สรุปสมมติฐานทางการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน	ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเพศชายมีความพอใจในงานน้อยกว่าเพศหญิง พนักงานธนาคารของต่างชาติเพศชายและเพศหญิงมีความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีระดับอายุแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติจำแนกตามระดับการศึกษา มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติจำแนกตามตำแหน่งงาน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารของรัฐและต่างชาติที่มีประสบการณ์ทำงานในธนาคารแตกต่างกัน มีความพอใจในงานที่แตกต่างกัน
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน	การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อความพอใจในงาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความพอใจในงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ความพอใจในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5.1 สรุปสมมติฐานทางการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการวิเคราะห์
สมมติฐานการวิจัยที่ 7 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน
สมมติฐานการวิจัยที่ 8 พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน	พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร ผู้วิจัยขอเสนอการอภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 5.23 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และสำหรับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้นมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย 4.98 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) ผู้วิจัยคาดว่า การที่พนักงานธนาคารมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งถือว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในช่วงที่ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 - 7.00 จึงถือว่ามีค่าโดยรวมอยู่ในช่วงที่เห็นด้วย เนื่องจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มี

ความมั่นคงสูง ได้รับการยอมรับจากสังคม มีการจัดสภาพในการทำงาน ประกอบกับเงินเดือนและสวัสดิการที่ค่อนข้างดี จึงทำให้พนักงานธนาคารมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมค่อนข้างดี ทั้งนี้พนักงานธนาคารทั้ง 2 กลุ่มมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในด้านความมั่นคงในการทำงานมากที่สุด โดย พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ย 5.58 และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีค่าเฉลี่ย 5.28 จึงแสดงให้เห็นว่าพนักงานธนาคารมีความรู้สึกว่าได้ทำงานในองค์กรที่มีความมั่นคง และการที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ในทุกด้านนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่าธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเป็นหน่วยงานที่มีการจัดสรรผลตอบแทนและสวัสดิการ การจัดสภาพการทำงานให้พนักงานค่อนข้างดี และเปิดโอกาสให้พนักงานมีความก้าวหน้า และธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง มีชื่อเสียงมานานและได้รับการยอมรับโดยทั่วไปเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงสูง และมีวัฒนธรรมองค์กรที่ผู้บังคับบัญชาและพนักงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การให้ผลตอบแทนเป็นที่พอใจและมีความเป็นธรรม มีนโยบายที่ต้องการให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรต่อเนื่องมาอย่างยาวนาน มุ่งเน้นให้ที่ทำงานเป็นสถานที่ทำงานแห่งความสุขผ่านทางนโยบาย ทั้งนี้ธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นอาจยังมีวัฒนธรรมที่องค์กรยังมุ่งเน้นประสิทธิภาพของงานเป็นหลัก เน้นความสำคัญของประสิทธิภาพส่วนบุคคลมากขึ้น ความก้าวหน้าของพนักงานอาจจะต้องมีการแข่งขันกันมากขึ้น ทำให้ค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวมของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ทั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของเลวินสัน (Levinson, 1965 quoted in Rhoades, et al., 2001) ที่อธิบายไว้ว่าการกระทำขององค์กรที่ผ่านตัวแทนขององค์กร จะถูกมองว่าเป็นการกระทำของตัวเองเอง เพราะว่าการกระทำของตัวแทนองค์กรนั้นมากจากกฎเกณฑ์ ศีลธรรม และนโยบาย โดยผ่านทางวัฒนธรรมขององค์กรที่มีมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน ซึ่งการกระทำทั้งหมดล้วนมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานทั้งสิ้น

2. ด้านความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 และสำหรับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้นมีความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย 5.28 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.34

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) การที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานธนาคารไทยที่มี

ต่างชาติถือหุ้ันมีระดับความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ซึ่งถือว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในช่วงที่ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 - 7.00 จึงถือว่ามีค่าโดยรวมอยู่ในช่วงที่เห็นด้วย ผู้วิจัยคาดว่า เป็นเพราะธนาคารเป็นหน่วยงานที่ให้ความสำคัญกับพนักงาน เพราะธนาคารเป็นกลุ่มธุรกิจที่มีการแข่งขันกันค่อนข้างสูง ธนาคารจึงมีนโยบายในการจูงใจบุคลากร ทั้งเงินเดือนและสวัสดิการ ตลอดจนความก้าวหน้า และปัจจัยจูงใจในด้านอื่น ๆ เพื่อดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพให้มาร่วมงานกับองค์กร และเป็นการกระตุ้นให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานและมีผลงานที่มีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังเป็นการธำรงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ทำงานอยู่กับองค์กรต่อไป และการที่พนักงานของรัฐมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมสูงกว่าพนักงานของต่างชาติ นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บริบทและนโยบายของธนาคารทั้งสองยังมีความแตกต่างกัน เช่น รูปแบบในการควบคุม ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และลูกน้อง ความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบ โอกาสในการก้าวหน้า เป็นต้น กล่าวคือ ธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีรูปแบบการควบคุมในแบบที่ไม่เป็นทางการจนเกินไป โดยจะใช้กลไกในด้านวัฒนธรรมองค์กรมาเป็นตัวควบคุม การบังคับบัญชาเป็นไปในลักษณะที่มีความยืดหยุ่นกว่า เพื่อนร่วมงานช่วยเหลือพึ่งพากันในลักษณะญาติมิตร มีการสนับสนุนให้พนักงานมีความก้าวหน้าทางสายงานโดยอาจมองในเชิงคุณภาพ อีกทั้งธนาคารไทยที่เป็นของรัฐยังมีความมั่นคงในด้านทางการเงินและเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงสูง ส่วนธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้ันนั้น จะมีขั้นตอนการควบคุมที่ค่อนข้างชัดเจนผ่านทางกฎระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ประเมินผลงานโดยวัดผลงานของบุคคลเป็นสำคัญ การที่พนักงานจะมีความพึงพอใจจะมาจากบริบทและนโยบายขององค์กรในการบริหารปัจจัยจูงใจต่าง ๆ ให้ตรงกับความต้องการของพนักงาน พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐจึงมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้ัน ซึ่งเฮอร์เบอร์ก ได้ให้ความเข้าใจว่า ปัจจัยจูงใจที่จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจนั้น จะเกี่ยวข้องกับตัวเนื้องานที่ทำ (Job Content) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) และปัจจัยที่จะทำให้ไม่พอใจจะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job context) ได้แก่ ปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Factors)

3. ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้น มีระดับความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.50 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และสำหรับความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้ันนั้น มีความคิดเห็นความพอใจในงาน (Job Satisfaction) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.40 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) การที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีความคิดเห็นด้านความพอใจในงานอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้่นมีระดับความคิดเห็นด้านความพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งถือว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในช่วงที่ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 - 7.00 จึงถือว่ามีค่าโดยรวมอยู่ในช่วงที่เห็นด้วย ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานธนาคารมีความพอใจในงานนั้น เกิดจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานค่อนข้างชัดเจน สามารถวัดได้ และเป็นธรรม ทำให้พนักงานมีโอกาสได้รับความเสมอภาคในการพิจารณาความดีความชอบ ทำให้ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นไปในแนวทางที่ดี ธนาคารยังมีระบบการคัดเลือกพนักงานที่ดีและเหมาะสมในแต่ละตำแหน่ง ทำให้พนักงานธนาคารได้มีโอกาสทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถและมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับงาน และการที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยความพอใจในงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้่นนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ตัวกำหนดความพอใจในงานประกอบด้วยหลายด้าน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โอกาสก้าวหน้า ซึ่งหากพิจารณาค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านก็จะพบว่าค่าเฉลี่ยความพอใจในงานของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้น มีค่าสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้่นทุกด้าน ทั้งนี้ อาจเกิดจากวัฒนธรรมและบริบทในการทำงานแตกต่างกัน ธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีลักษณะการควบคุมที่ยืดหยุ่นกว่า มีระบบการจัดการสวัสดิการและค่าตอบแทนค่อนข้างดี ส่วนธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้่นอาจมีการควบคุมที่ค่อนข้างชัดเจน และการทำงานของพนักงานจะต้องอาศัยความสามารถส่วนบุคคลสูง อาจได้รับความช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานไม่มากนัก พนักงานอาจพอใจกับบรรยากาศในการทำงานที่ผ่อนคลายมากกว่า เพราะการทำงานไม่ใช่เป็นเพียงเป้าหมายด้านเดียวของบุคคล แต่การทำงานเป็นการหารายได้เพื่อดำรงชีวิตหรือเลี้ยงครอบครัว ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตและทัศนคติของพนักงานตลอดช่วงเวลาในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สตีเฟน พี. รอปบินส์ (Stephen, P. Robbins, 1983) ที่ได้ศึกษาว่า ตัวกำหนดความพอใจในงาน ได้แก่ ลักษณะงาน ค่าตอบแทน การบังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ โอกาสก้าวหน้า ดังที่ได้กล่าวมาข้างต้น แต่ทั้งนี้ ยังมีข้อมูลการศึกษาของ แอนนา เอ็มบราวน์ (Anna, M. Brown, 1999) ที่สนับสนุนว่า ความพอใจในงานได้รับอิทธิพลจากปัจจัยภายในส่วนบุคคลมากกว่าปัจจัยภายนอก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเอง รวมไปถึงสถานะทางอารมณ์ ที่สามารถส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความพอใจในงานของพนักงานเอง

4. ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.62 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และสำหรับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้นมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย 5.49 และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน (Performance) การที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเห็นด้วย และพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นมีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย ซึ่งถือว่ามีระดับความคิดเห็นอยู่ในช่วงที่ 2 ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.45 - 7.00 จึงถือว่ามีค่าโดยรวมอยู่ในช่วงที่เห็นด้วย ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากธนาคารเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในด้านการบริการซึ่งมีหัวใจหลักอยู่ที่บุคลากร ธนาคารจึงมีความใส่ใจในด้านการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริการ ธนาคารจึงมีนโยบายในการบริหารจัดการบุคลากรและมีการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง มีการพัฒนาทักษะ การให้ผลตอบแทนและสวัสดิการตลอดจนสรรหาวิธีการจูงใจให้บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรและการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ และการที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้น ผู้วิจัยคาดว่า เนื่องจากพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS) สูงกว่า พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002) ที่ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลดังนี้ 1. ความผูกพันต่อองค์กร 2. อารมณ์ในการทำงาน 3. ความเกี่ยวพันในงาน 4. พฤติกรรมการผลงาน 5. ความเครียด 6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร และ 7. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ซึ่ง โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ดีของพนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงานตลอดจนผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานทำงานได้ดีกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พนักงานจะมีการแสวงหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานของตัวเอง ดังนั้นการที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ส่งผลให้พนักงานธนาคารไทย

ที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยใจใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยใจใจมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.839 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ ปริญญา วิจารณ์วัตร (2550) ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการที่พนักงานรับรู้ถึงความเอาใจใส่จากองค์กร ทั้งด้านสภาพการทำงาน คุณค่าของงาน และปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรม และ จันทร์พา ทัดภูธร (2549) ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการรับรู้ของพนักงานที่เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่ง เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548) ก็ได้กล่าวว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานเกิดจาก ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ด้านสภาพการทำงาน ซึ่งเป็นไปในแนวทางที่คล้ายกัน ทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พีลล์ และ เฮนรี่ (Peelle, & Henry, 2007) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเกิดจาก ความเชื่อของพนักงานที่เกี่ยวกับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร มองเห็นถึงความพยายามของพนักงาน ตระหนักถึงคุณค่าของพนักงานที่มีต่อองค์กร คือ ทเก้ และ ชาร์ฟีนสกี (Kottke & Sharfinsky, 1998, Quoted in Zagencayk, 2006, p. 17) กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นมุมมองของพนักงานในการพิจารณาว่าหัวหน้างานได้ให้คุณค่ากับพนักงานและผลงานของพนักงาน

ซึ่งหากพิจารณาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จากแนวความคิดต่างๆ ข้างต้นแล้วจะพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรล้วนเป็นปัจจัยใจใจทั้งสิ้น ไม่ว่าจะทั้งในด้านสภาพการทำงาน คุณค่าของงานหรือลักษณะของงาน ด้านการได้รับการยอมรับจากองค์กร ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม ซึ่ง เฮอ์ชเบอร์ก นักจิตวิทยาชาวอเมริกัน ก็ได้แบ่งปัจจัยใจใจต่าง ๆ ออกเป็น 2 กลุ่มเรียกกันโดยทั่วไปว่า (ทฤษฎีสองปัจจัย Two - factor Theory) ซึ่ง Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน ซึ่งได้ครอบคลุมปัจจัยใจใจทั้งหมดที่ได้กล่าวมาข้างต้น และเป็นที่ยอมรับในวงการบริหารจึงสามารถอธิบายได้ว่าปัจจัยใจใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน้อยกว่าเพศหญิง โดยพนักงานที่มีระดับอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.86$) พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานสายหลักมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าพนักงานสายสนับสนุน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.68$) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.58$) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.72$)

พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น เพศชายและหญิงมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ ของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.47$) พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.28$) พนักงานสายหลักมีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่าพนักงานสายสนับสนุน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับมากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.27$) พนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.30$) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากที่สุด ($\bar{X}=5.38$)

เมื่อพิจารณาจากผลการทดสอบสมมติฐานจะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน ยกเว้น ค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานธนาคารของต่างชาติเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน และมีค่า P-value เท่ากับ 0.321 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ เกือบทั้งหมด มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, (2002) ที่ให้ความเห็นว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก ได้แก่ ปัจจัยด้านองค์กร ซึ่งหมายถึงการจูงใจ และปัจจัยส่วนบุคคล แบ่งเป็น ด้านบุคลิกภาพ และ ด้านปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ อายุ การศึกษา เพศ อายุงาน เป็นต้น ซึ่งการศึกษา ยังพบว่า เพศหญิง แนวโน้มที่จะมีการรับรู้การสนับสนุนมากกว่าเพศชาย พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูง รายได้ที่สูง และประสบการณ์ในการทำงานที่สูง ก็มีแนวโน้มที่จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมากกว่า จึงสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ปัจจัยจูงใจมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.862 และมีอิทธิพลทางลบโดยอ้อมต่อความพอใจในการทำงานโดยส่งผ่านตัวแปรด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.195 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นด้านปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานส่งอิทธิพลโดยรวมต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.667 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางของ ฌ็องส์-ฌ็องท์ (2553) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานอยู่นั้นเป็นปัจจัยภายในอยู่ในงานที่ทำ เนื่องจากปัจจัยเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความพอใจในงานได้สูง ปัจจัยเหล่านี้เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นเป็นเงื่อนไขแวดล้อมภายนอก เรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยธำรงรักษา (Hygiene Factors) สอดคล้องกับทฤษฎีการจูงใจของ เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานนั้นจะเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (Job Content) และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) จึงสรุปได้ว่า ความพอใจในงานและการจูงใจนั้นเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน เมื่อพนักงานมีความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจเพิ่มมากขึ้น จะส่งผลทางบวกกับความพอใจในงาน จึงสามารถสรุปได้ว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพอใจในงานของพนักงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน

จากผลทดสอบสมมติฐานพบว่า พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยเพศชายมีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานน้อยกว่าเพศหญิงโดยพนักงานที่มีระดับอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.74$) พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานสูงกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี พนักงานสายหลักมีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสายสนับสนุน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับ 20,001 - 30,000 บาท มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.72$) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.68$) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.73$)

พนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น เพศชายและหญิงมีความพอใจในงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ มีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีระดับอายุ 41 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.66$) พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.58$) พนักงานสายหลักมีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานสูงกว่าพนักงานสายสนับสนุน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนในระดับ 30,001 บาทขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.56$) พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.49$) พนักงานที่มีประสบการณ์ในการทำงานตั้งแต่ 11 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานมากที่สุด ($\bar{X} = 5.54$)

เมื่อพิจารณาจากผลการทดสอบสมมติฐานจะพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานที่แตกต่างกันมีผลต่อความพอใจในงานที่แตกต่างกัน ยกเว้น ค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานของพนักงานธนาคารของต่างชาติเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน และมีค่า P-value เท่ากับ 0.681 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า มีความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ เกือบทั้งหมดมีผลต่อความพอใจในงานที่แตกต่างกัน

สอดคล้องกับแนวคิดของ ฉัตรพันธ์ เขจรนนท์ (2553) ซึ่งมีมุมมองเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพอใจในงาน ได้ศึกษาจากงานวิจัยพบว่า ความพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ทั้งที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และที่เกี่ยวกับตัวพนักงานโดยตรง ได้แก่ด้านอายุ เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้น ตำแหน่งงานและเงินเดือนมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นพนักงานจึงมีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานสูงขึ้น ด้านระดับอาชีพ ผู้ที่มีระดับอาชีพสูงมีความมั่นคงในการทำงานสูง ส่วนมากจะได้รับค่าจ้างที่ดีและมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย

โดยทั่วไปจะมีแนวโน้มความพอใจในงานสูง การศึกษาพบว่าระดับอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพอใจในงานมากกว่าอายุ และพนักงานระดับบริหารจะมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานมากกว่าพนักงานระดับปฏิบัติการ เพราะพนักงานระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางการเงินหรือเศรษฐกิจ ด้านระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูง มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานสูงด้านเพศและเชื้อชาติ ผลการศึกษาเรื่องความพอใจในงานพบว่า เพศหญิงมักพอใจในงานสูงกว่าเพศชาย แต่เชื้อชาตินั้นมีระดับความพอใจในงานที่ไม่แตกต่างกันหรือเหมือน ๆ กัน แต่ก็มีการศึกษาของชาลส์ เอ็น. วีเรอร์ (Charles, N. Weaver, 1993) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศกับความพอใจในงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากคนอเมริกันและพบว่า โดยทั่วไปไม่ปรากฏถึงความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพอใจในงานกับเพศ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากตัวแปรต่าง ๆ ของความพอใจ เช่น ค่าจ้างและเงินเดือน เกียรติในงาน การควบคุมหรือการบังคับบัญชาที่ได้รับ หมายความว่าผู้หญิงที่มีเงินเดือนสูง ได้ทำงานที่มีเกียรติ จะมีความพอใจในงานสูงเหมือนกับผู้ชายไม่แตกต่างกันหรือทำนองเดียวกันจึงสรุปว่าเพศหญิงและเพศชายจะมีความพอใจในงานแตกต่างกันหรือไม่แตกต่างกันก็ได้ แต่สำหรับปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอื่น ๆ นั้น สรุปได้ว่า มีผลต่อความพอใจในงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีผลต่อความพอใจในงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางลบโดยตรงต่อความพอใจในการทำงาน ด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งอิทธิพลเชิงลบโดยตรงต่อความพอใจในงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.232 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ซึ่ง โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002) ที่ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่อ 1. ความผูกพันต่อองค์กร 2. อารมณ์ในการทำงาน 3. ความเกี่ยวพันในงาน 4. พฤติกรรมการผลงาน 5. ความเครียด 6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร และ 7. การปฏิบัติงาน ซึ่งยังไม่ได้ระบุถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่ส่งผลต่อความพอใจในงานโดยตรง แต่ทั้งนี้ความพอใจในงานสามารถเกิดจากปัจจัยหลายอย่าง โดยมีการศึกษาของชาลส์ เอ็น. วีเรอร์(1993) พบว่าความพอใจในงานอาจเกิดจากปัจจัยภายในของตัวพนักงานที่มีผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อความพอใจในงาน โดยพนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กรและมีพฤติกรรมไปในทางบวก อาจมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานที่ทำให้เกิดความพอใจในงานในด้านลบ

ได้ และในทางตรงกันข้าม พนักงานที่ได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จากองค์กรต่ำ แต่มีแรงจูงใจภายในสูง เช่น ความภูมิใจ ความรักในอาชีพหรือได้ทำงานที่ชอบและเหมาะสมกับความสามารถและบุคลิกของตนเอง สามารถทำให้พนักงานมีความพอใจในงานได้ ดังนั้นจึงเป็นการยอมรับได้ว่าพฤติกรรมทางบวกที่เกิดขึ้นมากและมีความถี่อาจไม่ได้สัมพันธ์ไปทางเดียวกันกับความพอใจในงานได้เช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนมากก็ยังศึกษาพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลทางด้านบวกกับความพอใจในงาน ดังเช่นงานวิจัยของ สุมินทร เบ้าธรรม (2554) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลทางบวกต่อความพอใจในงานจากความรู้สึกว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของตน ได้ทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถมีคุณค่าต่อองค์กรและช่วยเพิ่มอารมณ์และทัศนคติที่ดีต่องานและ Ringgle, Edmondson & Hanson (2007) ก็ได้กล่าวไว้ว่าการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือและให้การสนับสนุนพนักงานในด้านต่าง ๆ คูแลความเป็นอยู่และส่งเสริมสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงาน พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร และส่งผลให้พนักงานมีความพอใจในงานเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าความพอใจในงานสามารถเกิดจากปัจจัยหลายด้านประกอบกัน รวมไปถึงทัศนคติส่วนบุคคลของพนักงานด้วย ดังนั้นการวัดความพอใจในงานที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยแบบสอบถามเพียงอย่างเดียวอาจยังไม่พอ เนื่องจากการวัดทัศนคติเป็นเรื่องที่สลับซับซ้อน ในทางปฏิบัติควรใช้วิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์ควบคู่ไปด้วย

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความพอใจในงานของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้วยค่าสัมประสิทธิ์เชิงวิถี (Path Coefficient) เท่ากับ 0.862 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับ ปรียาพร วงศ์อนตรโรจน์ (2544) ได้กล่าวไว้ว่า ผลจากความพอใจในงานทำให้พนักงานรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน วิชัย แหวนเพชร (2543) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจในงานงานไว้ว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงาน จะมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และประสิทธิผลขององค์กร และยังสอดคล้องกับตัวแบบการปฏิบัติงาน รางวัล และความพอใจในงาน (The Performance-Reward-Satisfaction Model) ซึ่งเป็นตัวแบบที่ได้อธิบายถึงสัมพันธ์ภาพระหว่างความพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานและผลผลิต กล่าวคือ ผลการปฏิบัติงานและผลการผลิตที่สูงนำไปสู่ความพอใจในงาน และเช่นเดียวกันหากมีความพอใจในงานสูงก็จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานและผลการผลิตที่สูง จึงสรุปได้ว่าความ

พอใจในงานและผลการปฏิบัติงานและผลผลิตเป็นผลลัพธ์ของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน จึงสรุปได้ว่า ความพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกโดยตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐและพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ โดยรวมมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ($\bar{X} = 5.23$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และสำหรับค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้นมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.98$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48

ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 5.50$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และสำหรับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น นั้นมีความคิดเห็นความพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 5.40$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.47

ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 5.62$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.39 และสำหรับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น นั้นมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ในระดับเห็นด้วยโดยมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 5.49$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37

การที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เกิดจากบริบท นโยบาย ทักษะและค่านิยมในการทำงานภายในองค์กรแตกต่างกันด้วย ธนาคารไทยที่เป็นของรัฐเป็นธนาคารที่ดำเนินกิจการในประเทศไทยมานานและเริ่มจากการเป็นหน่วยงานของภาครัฐและมาปรับโครงสร้างเป็นบริษัทมหาชนภายหลัง การบริหารงานยังคงเป็นรูปแบบดั้งเดิมอยู่บ้างแต่ปรับรูปแบบให้สอดคล้องกับภารกิจในปัจจุบันมากขึ้น การควบคุมเกิดจาก

การเรียนรู้จากวัฒนธรรมขององค์การผ่านทางผู้บริหารถ่ายทอดไปยังพนักงาน มีค่านิยมในการธำรงรักษาพนักงานมีการประเมินผลงานเชิงคุณภาพในระยะยาว มีการบริหารจัดการสวัสดิการและค่าตอบแทนได้ดี ความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานมีลักษณะเป็นการช่วยเหลือพึ่งพาซึ่งกันและกัน องค์การมีความมั่นคงและส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้า ส่วนธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นที่เป็นบริษัทจากต่างชาติ มีนโยบายการควบคุมและการประเมินผลค่อนข้างชัดเจนมีระเบียบและค่อนข้างเป็นทางการพนักงานใช้ความสามารถปัจเจกบุคคลสูงในการทำงาน สิ่งต่าง ๆ จะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานในการทำงาน ซึ่ง ตามทฤษฎีการจูงใจของ เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่ได้สรุปไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงานนั้นจะเกี่ยวข้องกับงานที่ทำ (Job Content) และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานนั้นจะเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงาน (Job Context) จึงสรุปได้ว่า ความพอใจในงานและการจูงใจนั้นเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน ดังนั้น การที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยโดยรวมด้านปัจจัยจูงใจสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้นนั้น ส่งผลให้พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยด้านความพอใจในงานสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น และการที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเฉลี่ยความเห็นด้านการปฏิบัติงานสูงกว่าพนักงานของต่างชาตินั้น เป็นไปตามแนวคิดของ โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002) ที่ได้ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ดีของพนักงานจะช่วยเพิ่มผลผลิตและประสิทธิภาพในการทำงาน ตลอดจนผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ส่งผลให้พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐมีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงานโดยรวมสูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 8 พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลักกับพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารสายหลักโดยรวมมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย ($\bar{X}=5.17$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และสำหรับค่าเฉลี่ยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support: POS) ของพนักงานธนาคารสายสนับสนุน

นี้มีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =5.04) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.51

ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารสายหลักนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =5.53) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.48 และสำหรับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction) ของพนักงานธนาคารสายสนับสนุนนั้นมีความคิดเห็นความพอใจในงาน (Job Satisfaction) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =5.37) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.46

ด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารสายสนับสนุนนั้นมีระดับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =5.63) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.37 และสำหรับความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) ของพนักงานธนาคารสายสนับสนุนนั้นมีความคิดเห็นด้านการปฏิบัติงาน (Performance) อยู่ในระดับเห็นด้วย โดยมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =5.48) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.38

ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานธนาคารที่ทำงานในสายหลักของธนาคาร ซึ่งปฏิบัติงานบริการลูกค้า High counter/Teller ที่เน้นการบริการลูกค้า มักจะมีผลตอบแทนและสวัสดิการ มีโอกาสในความก้าวหน้า มีความมั่นคงในการทำงาน และได้รับการยอมรับทางจิตวิทยาสังคม ตลอดจนมีสภาพในการทำงานที่ดี ส่วนพนักงานธนาคารสายสนับสนุนซึ่งปฏิบัติงานด้านสนับสนุนอื่นๆ ให้แก่ธนาคาร เช่น Low counter/สินเชื่อ/จำหน่ายผลิตภัณฑ์ ยังคงมีความต้องการการสนับสนุนด้านต่าง ๆ ในการทำงานจากองค์กร และยังคงต้องการความมั่นคงในการทำงานมากกว่าที่จะมองในด้านยอดขาย ผลงาน หรือประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่ได้กล่าวมาข้างต้นถือเป็นปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความพอใจในงาน และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดของเป็นไปตามทฤษฎีการจูงใจของ เฮอริชเบอร์ก (Frederick Herzberg) ที่สรุปไว้ว่า ความพอใจในงานและการจูงใจนั้นเป็นแนวคิดที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกัน และการสรุปของผู้วิจัยจากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ข้างต้น พบว่าปัจจัยจูงใจมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแนวคิด โรดเดสและไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhodes, Eisenberger, & Armeil, 2002) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานในภาคธุรกิจธนาคาร” จากผลการศึกษาค้นคว้าสรุปลงในประเด็นสำคัญได้ว่า

ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับกับรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และความพอใจในงาน การรับรู้การสนับสนุนมีผลต่อความพอใจในงาน

พนักงานธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น

พนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายหลัก มีค่าเฉลี่ยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน สูงกว่าพนักงานธนาคารที่ปฏิบัติงานสายสนับสนุน

จากการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่จะให้พนักงานทั้งธนาคารไทยที่เป็นของรัฐ และธนาคารไทยที่มีต่างชาติถือหุ้น ทั้งที่ปฏิบัติงานในสายหลักและสายสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กรได้นั้น จำเป็นต้องมีการบริหารปัจจัยจูงใจที่ดี และควรเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุน และความพอใจในงานของพนักงาน อันจะส่งผลต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่องานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้แก่

ผู้บริหารควรทำความเข้าใจสถานะในปัจจุบันขององค์กร จากการศึกษาข้อมูลทั้งในด้านกายภาพและจิตใจของบุคลากร จากนั้นจึงทำการเปรียบเทียบกับข้อมูลที่ศึกษาจากภายนอก เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างและกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่เป็นรูปธรรม ควรมีการจัดการปัจจัยจูงใจในด้านต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงาน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม จัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ให้โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน เสริมสร้างความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโตของพนักงาน รวมไปถึงให้ความใส่ใจในสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน เป็นต้น

องค์กรควรเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทน เนื่องจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานมีพื้นฐานจากความรู้สึกต่างตอบแทนของพนักงานที่จะมีความห่วงใยขององค์กรและมีพฤติกรรมช่วยเหลือองค์กร และองค์กรควรให้การยอมรับ เคารพและให้เกียรติ ให้ความอิสระในการตัดสินใจ เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสนองความต้องการทางด้านจิตวิทยาและทางสังคมของพนักงาน สามารถทำให้พนักงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและมีบทบาทในองค์กร เนื่องจากกระบวนการต่าง ๆ จะส่งผลดีกับทั้ง 2 ฝ่าย ฝ่ายพนักงานเองก็จะรู้สึกว่างค์การมีความใส่ใจในตัวพนักงานและให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม และพนักงานมีอารมณ์ทางบวกมากขึ้น และฝ่ายองค์กรก็จะได้รับผลดี คือ

พนักงานงานมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดีขึ้น ส่งผลต่ออารมณ์ในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์กร ลดความเครียด การลาออกลดลง รวมไปถึงผลการปฏิบัติงานของพนักงานก็จะดีขึ้นด้วย

เนื่องจากมีผลเสียที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในงานอยู่หลายประการ องค์กรจึงควรหาทางยกระดับความพอใจ และป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานของพนักงาน ได้แก่

การจ่ายค่าจ้างอย่างเป็นธรรม เพราะพนักงานเชื่อว่าถ้าระบบการจ่ายค่าจ้างขาดความยุติธรรม จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่องาน โดยรวมถึงเงินเดือนค่าตอบแทนต่าง ๆ ตลอดจนผลประโยชน์อื่น ๆ ทั้งนี้เป็นไปตามทฤษฎีค่านิยมของลิวค ที่ว่า เมื่อคนเห็นว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าราคาเหมาะสมกับที่ตนต้องการ โดยมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับที่ต้องการได้ใกล้เคียงกันแล้ว คนผู้นั้นก็จะเกิดความพอใจในงาน

ปรับปรุงคุณภาพการบังคับบัญชาของกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อถือต่อความสามารถของหัวหน้างาน มีแนวโน้มที่จะมีความพอใจในงานระดับสูงมาก โดยเฉพาะเมื่อหัวหน้าปฏิบัติต่อตนอย่างให้เกียรติ และคอยดูแลปกป้องผลประโยชน์ของลูกน้อง นอกจากนี้ความพอใจในงานจะเพิ่มสูงขึ้น ถ้าพนักงานเชื่อว่าตนสามารถติดต่อเข้าถึงหัวหน้าของตนได้โดยตรง

กระจายอำนาจการควบคุมในองค์กร การกระจายอำนาจในการบริหาร ซึ่งเคยรวมศูนย์อยู่ในระดับบนให้ลงสู่พนักงานระดับล่าง ให้เป็นการกระจายทั้งอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจด้านการทำงานให้เป็นไปตามที่พนักงานต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพอใจต่องาน

มอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน เนื่องจากความสนใจของคนแตกต่างกัน ดังนั้นการมอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความสนใจจะก่อให้เกิดความพอใจในงานมากขึ้น

ให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ จะช่วยสร้างความรู้สึกร่วมกันระหว่างพนักงานกับองค์กรได้มากขึ้น

สร้างความไว้วางใจ ถ้าทั้งฝ่ายบริหารและพนักงานมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน เชื่อใจกัน และผู้บริหารรับฟังพนักงาน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารและองค์กร

หน้าที่การงานที่มั่นคงและมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้า เนื่องจากงานที่มั่นคงจะช่วยสร้างความผูกพันกับองค์กร การที่พนักงานออกจากงานบ่อย ๆ จะทำให้ความผูกพัน และความภักดีต่อองค์กรก็จะลดลง และถ้าพนักงานตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานและในองค์กรนั้น ๆ ได้ พนักงานก็จะรู้สึกพอใจในการทำงาน

ทั้งนี้ องค์กรควรมีการประเมินผลการดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาข้อบกพร่องและกำหนดแนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานให้มีความ

เหมาะสมขึ้น โดยเฉพาะ โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต้องดำเนินงานและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสมควรจะต้องมีการตรวจสอบและปรับปรุงอยู่เสมอ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยแวดล้อมอาจทำให้ความต้องการของพนักงานและองค์กรเปลี่ยนไป

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

5.4.1 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยในการวิจัยในครั้งต่อไปอาจมีการศึกษาเพิ่มเติมโดยอาศัยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพต่อจากการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ โดยมีการเก็บข้อมูลเชิงลึกโดยใช้วิธีสัมภาษณ์มากขึ้น เพื่อให้เข้าใจถึงลักษณะของตัวแปรต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น

5.4.2 เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังมีข้อจำกัดในด้านเนื้อหา ที่มีการศึกษาด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ได้ทำการศึกษาจากปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยจุดใจ แต่ยังไม่ได้ศึกษาครอบคลุมถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่นความตั้งใจที่จะลาออกเองของพนักงาน (Turnover intention) ความไว้วางใจในองค์กร (Trust Organization) พนักงานมีความผูกพันกับองค์กร (Organization Commitment) เป็นต้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงปัจจัยด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

5.4.3 ในการวิจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อความพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ในครั้งนี้ ในการประเมินผลด้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเอง (Self-Rating) ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยวิธีอื่นด้วย เช่น การสังเกต การสำรวจ และการสัมภาษณ์ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้ดียิ่งขึ้น

5.4.4 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารที่มีสถานะเป็นพนักงานโดยทั่ว ๆ ไป ไม่ได้เจาะจงว่าเป็นการศึกษาจากพนักงานในระดับปฏิบัติการหรือระดับบริหาร ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาข้อมูลจากกลุ่มพนักงานระดับบริหารให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

5.4.5 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารของรัฐ และพนักงานธนาคารของต่างชาติ เพียงอย่างละแห่ง เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของธนาคารแห่งอื่นเพิ่มเติมมากขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถอ้างอิงได้กว้างขวางมากขึ้น

5.4.6 การวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาจาก กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานธนาคาร ซึ่งศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาข้อมูลจากกลุ่มพนักงานธนาคารในเขตต่างจังหวัดเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้ผลการวิจัยสามารถอ้างอิงได้กว้างขวางมากขึ้น

5.4.7 การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเฉพาะกลุ่มพนักงานธนาคารเท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาข้อมูลข้อมูลจากพนักงานในองค์กรอื่น ๆ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและด้านพฤติกรรมองค์กร ตลอดจนทำให้ผลการวิจัยเป็นที่ยอมรับและสามารถอ้างอิงได้อย่างกว้างขวางยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

- กฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2556). หลักการจัดการและองค์การ. กรุงเทพฯ : ทริปเพิ้ล เอ็ดดูเคชั่น
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2549). การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยน
ระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบสนองของลูกจ้าง
กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐฯ
สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร.
- จิรประภา อัครบวร. (2549). การวิจัยเชิงกรณีศึกษาเพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ
(Case Study as a Research Method for Human Resource and Organization
Development). โครงการสนับสนุนงานวิจัยโดยสำนักวิจัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชุตินา อิศระพิทักษ์กุล. (2547). ปัจจัยจูงใจที่ทำให้พนักงานยังคงปฏิบัติงาน
ในบริษัทเอเซียคอมแพ็ค จำกัด. (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร.
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชำนาญ ปิยวนิชพงษ์ และคณะ. (2555). กรอบความคิดสำหรับการจัดการทรัพยากรมนุษย์
(A framework for human resource management / Gary Dessler).
กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อิน โด ไชน่า.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2547). มารูจัก COMPETENCY กันเถอะ. กรุงเทพฯ : เอชอาร์ เซ็นเตอร์.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2553). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทิพนภา ชื่นสกุล. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพตามแนวคิดของโควิ
กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน
ในบริษัทธุรกิจโฆษณา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- ปริญดา วิจารณ์วัตร. (2550). ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่มีต่อ
ผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือไกลการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจ
เป็นตัวแปรสื่อ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- ปรียาพร วงศ์อนตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล
กรุงเทพฯ : พิมพ์ลักษณ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพฯ.
- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความยุติธรรมองค์การ
ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การและความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- มิชิตา จำปาเทศ รอดสุทธิ. (2550). การบริหารจัดการ. ประชาชาติธุรกิจ. 13 กันยายน พ.ศ. 2550
ปีที่ 31 ฉบับที่ 3931.
- วิชัย แหวนเพชร. (2543). มนุษย์สัมพันธ์ในการบริหารอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ธรรมกมล.
- สรียา จันทร์เพ็ญ. (2550). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในงาน ความเป็นครอบครัว
และการได้รับการยอมรับจากคนรอบข้างกับความภักดีในองค์การและความพอใจในงาน
กรณีศึกษา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมเครื่องหนัง เฉพาะ
บริษัท คราฟท์เดอะเบสท์ จำกัด และ บริษัท พี ที เทรดิง จำกัด.
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
- สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2547). แนวทางการพัฒนาศักยภาพมนุษย์
ด้วย Competency Based Learning. ฝ่ายวิจัยและระบบสารสนเทศ.
สถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ.
- สมยศ นาวิการ. (2549). การบริหารและพฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์บรรณกิจ.
- Beach, S. Dale. (1980). **Management People at Work**. New York : The Mackillan Co.,
- Gilbreath & Benson. (2004). **The contribution of supervisor behavior to employee
psychological well-being**. Work & Stress.
- Herzberg, F. (1959). **Mausner, Bernard; and Synderman, Block.**
The Motivation to Work. New York: John Willey.
- Hutchison & Garstka. (1996). **Assessing methods for causality assessment of suspected adverse
drug reactions**. J ClinPharmacol.

บรรณานุกรม (ต่อ)

Lamastro. (2002). Commitment and perceived organization support.

Journal of Occupational Psychology.

Kottke & Sharfinsky. (1998). **Measuring perceived supervisory and organizational support.**

Educational and Psychology Measurement.

McClelland, C. D. (1973). **Testing for Competency rather than for Intelligence.**

American Psychologist.

Mitrani, D. & Fitt. (1992). **Competency based human resource management.**

Value driven strategies for recruitment development and reward.

London: McGraw-Hill.

Richard, B. (1982). **The Competent Manager.** New York : McGraw-Hill.

Rhodes, E. & Armel. (2002). Perceived organizational support.

A review of the literature. **Journal of Applied Psychology.**

Stephen, P. R. (1983). **Organization Behavior .**

Controversies and Applications 2nd ed. Englewood Cliffs.

New Jersey : Prentice-Hall Inc.

Scott, B. P. (2000). **Training for results. key tools and techniques to sharpen trainers.**

Skills, A. (1997). **Va. American Society for Training & Development.**

Wayne, S. & Liden. (1997). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions
of Organizational Support and Leader-Member Exchange.

Journal of Applied Psychology.

William, B. W. (1990). **Personnel Management and Human Resources.**

Tokyo : McGraw-Hill,

www.th.wikipedia.org/wiki, (2556).

www.uob.co.th/investor, (2556).

www.ktb.co.th, (2556).

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน

ในภาคธุรกิจธนาคาร

คำชี้แจงแบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านไม่มีข้อใดถูกหรือผิด การตอบแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด ข้อมูลทั้งหมดจะถูกเก็บเป็นความลับเพื่อใช้ในการวิจัยเท่านั้น ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเป็นอย่างยิ่งและขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (Individual Factors)

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี
 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี 41 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ตำแหน่งงาน

แผนกบริการลูกค้า High counter/Teller
 แผนกงานสนับสนุนอื่นๆ Low counter/สินเชื่อ/เจ้าหน้าที่ผลิตภัณฑ์

5. รายได้ต่อเดือน

น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท 15,001 – 20,000 บาท
 20,001 – 25,000 บาท 25,001 – 30,000 บาท
 30,001 บาท ขึ้นไป

6. สถานภาพ

โสด สมรส / อยู่ร่วมกัน หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

7. ประสบการณ์ทำงานในธนาคาร

- น้อยกว่า2ปี 2 – 5ปี
 6 – 10ปี 11ปี ขึ้นไป

คำชี้แจงคำถามต่อไปนี้เป็นคำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่เห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น 7 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 6 = เห็นด้วย, 5 = ค่อนข้างเห็นด้วย, 4 = เฉยๆ, 3 = ไม่ค่อยเห็นด้วย, 2 = ไม่เห็นด้วย, 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ							
1.1 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้เงินเดือน หรือผลตอบแทนอื่นๆ เช่น โบนัส ค่าล่วงเวลา เบี้ยขยัน แก่ท่านอย่างเหมาะสมและเป็นที่น่าพอใจ							
1.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้แก่ท่าน และพนักงานอย่างเพียงพอ และเป็นที่น่าพอใจ							
2. ด้านโอกาสก้าวหน้า							
2.1 ท่านคิดว่าท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากองค์กรให้เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น							
2.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ							
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน							
3.1 ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของท่านต้องการที่จะรักษาท่านไว้ และท่านสามารถทำงานในองค์กรนี้ได้อย่างมั่นคง							

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support : POS)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
3.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง มีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต							
4. ด้านจิตวิทยาสังคม							
4.1 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดีและปฏิบัติต่อท่านอย่างให้เกียรติ							
4.2 ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานในองค์กรที่มีเกียรติ ได้ทำงานที่ได้รับการยอมรับจากองค์กรและสังคม							
5. ด้านสภาพการทำงาน							
5.1 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านจัดให้ท่านได้ทำงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ทำให้ท่านทำงานได้อย่างมีความสุข ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ไม่มีความกดดันและความเครียด							
5.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านให้การสนับสนุนด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย							

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นด้านปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
ปัจจัยจูงใจด้านตัวกระตุ้น (Motivation Factors)							
1. การล้มฤทธิ์ผลหรือความสำเร็จในงานที่ทำ							
1.1 การปฏิบัติงานหรือผลงานของท่านช่วยให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย							
1.2 ท่านมีความตั้งใจและมั่นใจว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จได้							
1.3 ท่านมีความภูมิใจในผลงานของท่าน							
2. การได้รับการยอมรับจากผู้อื่น							
2.1 ท่านได้รับการแสดงความยกย่องชมเชยจากผู้บังคับบัญชาเมื่อท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จ							
2.2 ท่านได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานว่าเป็นแบบอย่างที่ดี							
2.3 การได้รับการชมเชยและการยอมรับทำให้ท่านมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น							
3. ลักษณะงานที่น่าสนใจ							
3.1 งานที่ท่านทำเป็นงานที่มีลักษณะน่าสนใจและท้าทายความสามารถ							
3.2 งานที่ท่านได้รับมอบหมายหรืออยู่ในความรับผิดชอบเปิดโอกาสให้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์							
3.3 งานที่ท่านได้รับมอบหมายหรืออยู่ในความรับผิดชอบตรงกับความรู้ความสามารถหรือความชอบของท่าน							

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
4. ความรับผิดชอบ							
4.1 ท่านมีส่วนรับรู้และสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในงานของท่านได้อย่างเต็มที่							
4.2 ข้อเสนอแนะของท่านได้รับการยอมรับและได้ถูกนำไปใช้ในปรับปรุงการทำงาน							
4.3 ท่านเป็นผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในความคิดพลาด หรือความสำเร็จของงานและขององค์กร							
5. โอกาสก้าวหน้าในงานที่ทำ							
5.1 ท่านมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น							
5.2 ท่านได้รับการพิจารณาความดีความชอบจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม							
5.3 องค์กรของท่านส่งเสริมให้ท่านได้มีโอกาสก้าวหน้าในสายงานที่ปฏิบัติ หรือสายงานอื่นๆ							
6. การเจริญเติบโตในงานที่ทำ							
6.1 ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ในงานที่ปฏิบัติ เช่น สนับสนุนให้ศึกษาต่อ หรือ การฝึกอบรม หรืออื่นๆ							
6.2 ท่านมีความรู้ความชำนาญเพิ่มมากขึ้นจากงานที่ท่านปฏิบัติ							
6.3 ท่านมีโอกาสที่จะขยายความรับผิดชอบมากขึ้นในงานที่ปฏิบัติ เพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์							

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
ปัจจัยด้านการธำรงรักษา (Hygiene Factors)							
1. นโยบายและรูปแบบการควบคุม							
1.1 องค์การของท่านมีนโยบายที่ท่านชัดเจน เป็นที่ยอมรับ และปฏิบัติได้							
1.2 ระบบการทำงาน การสั่งการและการควบคุม ในส่วนงานของท่านมีความชัดเจนและสามารถปฏิบัติได้							
1.3 องค์การของท่านมีการกระจายอำนาจในการปฏิบัติงานและอำนาจในการตัดสินใจ							
2. ผลตอบแทน							
2.1 ท่านได้รับเงินเดือนเหมาะสมเป็นที่พอใจ							
2.2 ท่านได้รับเงินเดือนเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายและการะรับผิชอบของท่านหรือครอบครัว และเหมาะสมกับสถานะเศรษฐกิจปัจจุบัน							
2.3 ท่านมีความพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการอื่นๆ เช่น ค่าล่วงเวลา โบนัส เบี้ยขยัน ค่าน้ำมัน ค่าโทรศัพท์ รถประจำตำแหน่ง หรือ สวัสดิการบ้านพัก เป็นต้น							
3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา							
3.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานหรือเข้ากับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี							
3.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความเป็นกันเอง รับฟังข้อคิดเห็นจากท่าน และให้ความสนใจท่านเป็นอย่างดี							
3.3 ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกันด้วยความมีเหตุผลและยุติธรรม							

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน							
4.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานหรือเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี							
4.2 ท่านคิดว่าท่านเป็นส่วนหนึ่งของทีมและท่านสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี							
4.3 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือท่านทั้งในด้านการปฏิบัติงานชีวิตส่วนตัว หรือด้านอื่นๆ เป็นอย่างดี							
5. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา							
5.1 ท่านได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา และสามารถทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี							
5.2 ท่านสามารถการสั่งการและควบคุมและผู้บังคับบัญชาได้เป็นอย่างดี							
5.3 ท่านสามารถใช้ความรู้ความชำนาญและทักษะในการทำงานช่วยแก้ไขปัญหของผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี							
6. สภาพการทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน							
6.1 บรรยากาศและสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมีความเหมาะสมและทำให้ท่านทำงานอย่างมีความสุข							
6.2 ท่านมีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือหรือเครื่องใช้ ที่จะช่วยส่งเสริมให้ท่านทำงานได้อย่างสะดวกสบาย							
6.3 ท่านคิดว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความปลอดภัย ไม่มีความเสี่ยงต่อชีวิตและทรัพย์สิน และไม่อันตรายต่อสุขภาพ							

ปัจจัยจูงใจ (Motivating Factors)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
7. สถานภาพหรือตำแหน่งในการทำงาน							
7.1 ท่านมีความพอใจในสถานะหรือตำแหน่งงานของท่าน							
7.2 ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่าน เหมาะสมกับความรู้ทักษะและความสามารถที่ท่านมี							
7.3 ท่านรู้สึกว่าการที่ท่านทำ ช่วยให้ท่านมีเกียรติและได้รับการยอมรับจากองค์กรและจากสังคม							
8. ความมั่นคง							
8.1 ท่านคิดว่าตำแหน่งงานของท่านมีความมั่นคง และท่านสามารถทำงานในองค์กรนี้ต่อไปได้เรื่อยๆ							
8.2 ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีความก้าวหน้า และมีโอกาสเติบโตได้ในอนาคต							
8.3 ท่านคิดว่าองค์กรเห็นความสำคัญของท่าน และความสำเร็จขององค์กร มาจากความสามารถหรือผลงานของท่าน							
9. ความสมดุลของงานกับชีวิตส่วนตัว							
9.1 ท่านคิดว่างานของท่านมีความเหมาะสมกับวิถีการดำเนินชีวิตของท่าน							
9.2 ท่านมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสม สามารถมีเวลาว่างส่วนตัว หรือมีเวลาให้กับครอบครัวได้							
9.3 งานของท่านไม่ส่งผลกระทบต่อด้านลบต่อชีวิตส่วนตัวของท่าน หรือกับครอบครัว							

ส่วนที่ 4 ด้านความพอใจในงาน (Job Satisfaction)

ความพอใจในงาน (Job Satisfaction)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
1. ท่านคิดว่าท่านได้ทำงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถทักษะของท่าน และเป็นงานที่ทำทนายระดับสติปัญญา							
2. ท่านคิดว่าท่านได้รับความเสมอภาคในการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนขั้นหรือตำแหน่ง และการให้รางวัลอย่างเป็นธรรมเป็นที่น่าพอใจ							
3. ท่านพอใจในการให้การสนับสนุนและช่วยเหลือเกี่ยวกับการทำงานจากองค์กรเป็นอย่างดี							
4. ท่านได้รับการช่วยเหลือและการสนับสนุนในการทำงานจากเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดี							
5. ท่านคิดว่าตัวท่านเองมีบุคลิกภาพที่เหมาะสมกับการทำงาน							

ส่วนที่ 5 ด้านการปฏิบัติงาน (Performance)

ด้านการปฏิบัติงาน (Performance)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
1.ด้านความสามารถหลัก (Core Competency)							
1.1 ท่านมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จหรือบรรลุตามเป้าหมายของงานและขององค์กร							
1.2 ท่านมีความเต็มใจในการทำงานหรือการให้บริการ							
1.3 ท่านมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี							
1.4 ท่านมีความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ และทำให้การปฏิบัติงานสำเร็จด้วยดี							
1.5 ท่านมีความสามารถในการติดต่อสื่อสารได้ดี							
2. ด้านความสามารถในการจัดการ (Managerial Competency)							
2.1 ท่านมีความสามารถในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ได้ดีและเป็นที่ยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและองค์กร							
2.2 ท่านมีความสนใจที่จะปรับปรุงและพัฒนาตนเองในการทำงานอย่างต่อเนื่อง							
2.3 ท่านมีความสามารถในการปรับตัวในการทำงานได้เป็นอย่างดี							
2.4 ท่านมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี							
2.5 ท่านมีความรับผิดชอบในงานอย่างเต็มที่ และเต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ							
2.6 ท่านมีความสามารถในการคิด วิเคราะห์ในงานได้เป็นอย่างดี							

ด้านการปฏิบัติงาน (Performance)	ระดับความคิดเห็น						
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ค่อนข้างเห็นด้วย	เฉยๆ	ไม่ค่อยเห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	7	6	5	4	3	2	1
3. ด้านความสามารถในการทำงาน (Functional Competency)							
3.1 ด้านความรู้ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงาน (Knowledge)							
3.1.1 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์กร และ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานเป็นอย่างดี							
3.1.2 ท่านมีความรู้เกี่ยวกับแนวปฏิบัติและขั้นตอนในการ ปฏิบัติงานในหน้าที่เป็นอย่างดี							
3.2 ด้านทักษะในการปฏิบัติงาน (Skills)							
3.2.1 ท่านมีทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เครื่องมือและ เทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี							
3.2.2 ท่านมีทักษะในการโน้มน้าว เจรจาต่อรอง การขาย การให้ คำแนะนำ การให้คำปรึกษาแก่ลูกค้า หรือมีทักษะในการสื่อสาร ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานเป็นอย่างดี							
3.3 ด้านคุณลักษณะในการปฏิบัติงาน (Attributes)							
3.3.1 ท่านมีความอดทน อดกลั้น และมีความกระตือรือร้นทุ่มเทที่ จะปฏิบัติงานเป็นอย่างดี							
3.3.2 ท่านมีความเอื้ออาทร มีน้ำใจ และให้ความร่วมมือภายใน องค์กรเป็นอย่างดี							

ขอขอบคุณเป็นอย่างยิ่งสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	นางศศินันท์ ทิพย์โอสถ
วัน เดือน ปีเกิด	19 สิงหาคม 2526
ที่อยู่	218 ถ.เทศบาล 38 ต.หนองสาหร่าย อ.ปากช่อง จ.นครราชสีมา 30130
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการทั่วไป (เกียรตินิยมอันดับ 1) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ประสบการณ์ทำงาน	พ.ศ.2551 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน พ.ศ.2553 นักวิชาการพัสดุ สถาบันอินทรีจันทร์สถิตย์เพื่อการค้นคว้าและพัฒนาพืชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ.2555 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.2556 - 2557 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ศูนย์วิจัยข้าวโพดและข้าวฟ่างแห่งชาติ คณะเกษตร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 2557 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่พนักงานพัสดุ เทศบาลตำบลกลางดง จ.นครราชสีมา
เบอร์โทรศัพท์	08-9227-5246
อีเมล	mod.sasinan@gmail.com