

เมื่อ ฉบับนี้มีความสัมพันธ์กับเรื่องอื่นใดที่ปรากฏในบทกวีฉบับนี้ของข้าพเจ้าขอเรียนขออภัย
ขออภัยที่ ๑) เมื่อพิมพ์แล้วปรากฏว่าข้อความในบทกวีฉบับนี้มีความผิดเพี้ยน

นายวาทิช อมเดจ
Mr. Warayoth Amdej

การตีพิมพ์ครั้งนี้มีขึ้นเป็นครั้งแรกหนึ่งเล่มของงานศึกษาตามหลักทฤษฎี
บริษัทการพิมพ์และการพิมพ์อักษร
กลุ่มวิชา สอนและจัดการของศึกษา
พิมพ์ที่โรงพิมพ์
เลขที่ ๑๖๖ ถนนวิภาวดี
พ.ศ. ๒๕๕๒

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

นาย วรายุทธ เอมเดช

Mr.Warayoth Amdej



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

บริหารการจัดการมหาบัณฑิต

กลุ่มวิชา พลวัตและการจัดการองค์การ

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

พ.ศ. 2552

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

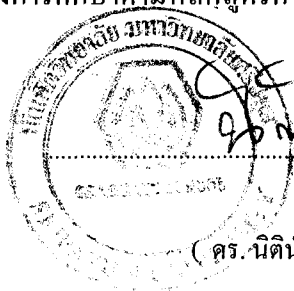
นักศึกษา วรายุทธ เอ็มเดช รหัส 50500500

หลักสูตร บริหารการจัดการมหาบัณฑิต

คณะ บัณฑิตวิทยาลัย

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.อมร ดุงสุวรรณ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม อนุมัติให้นำการค้นคว้าอิสระนี้ฉบับนี้ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่ง ของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต



.....คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร. นิตินัย ดันพานิช)

วันที่.....เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2552

คณะกรรมการสอบค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร. ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์)

.....กรรมการ

(ดร. อมร ดุงสุวรรณ)

.....กรรมการ

(ดร. ณิชพันธ์ เผ่าพันธุ์)

T153744

ACC NO.....

DATE RECEIVED. 5 6. 2552

CALL NO.

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
ชื่อผู้เขียน	นายวรายุทธ เอ็มเดช
ชื่อปริญญา	บริหารการจัดการมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2552
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.อมร อุดสุวรรณ

การศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ใช้ในการศึกษา 313 คน สุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamanane การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติ(t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ซึ่งได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 310 ชุด คิดเป็นร้อยละ 99.04 และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

ผลการวิจัย พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้าน

ค่าตอบแทน พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ตามลำดับพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งในปัจจุบันต่างกันให้ความสำคัญกับ ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันไม่มี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญ กับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย รวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ดร.อมร อุดงสุวรรณ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้ความรู้ คำแนะนำ อีกทั้งปรับแก้ผลงานวิจัยฉบับนี้ทำให้เสร็จเป็นรูปเล่มที่สมบูรณ์ และขอขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ที่ให้ความช่วยเหลือ และอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล และที่สำคัญต้องขอขอบพระคุณพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อมูลและสมบูรณ์ ผู้วิจัยหวังว่าผลที่ได้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารภายในธนาคารเพื่อให้พนักงานมีขวัญกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ที่อยู่เบื้องหลังการวิจัยทุกท่านที่เป็นกำลังใจ ให้ประสบความสำเร็จ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา-มารดา ครู-อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านตามที่ได้กล่าวถึงข้างต้น

วรายุทธ เอ็มเดช

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	1
กิตติกรรมประกาศ.....	3
สารบัญ.....	4
สารบัญตาราง.....	7
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	5
สมมติฐานการวิจัย	6
ขอบเขตของการศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10
ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	10
องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	13
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	14
ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	15
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน.....	19
ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของมาส โลว์.....	19
ทฤษฎีของ Alderfer	21
ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเดอริค เฮอ์ชเบิร์ก	22

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
ทฤษฎีเอ็กซ์ และทฤษฎีวาย	25
ทฤษฎีการต้องการประสบผลสำเร็จ	27
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ	29
ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์	31
งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	38
3 วิธีดำเนินการวิจัย	42
กรอบแนวความคิด	42
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	46
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	48
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน	48
ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน.....	51
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับข้อมูลส่วน บุคคล.....	56
5 อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	68
สรุปผลการวิจัย.....	68
อภิปรายผล	70
ข้อเสนอแนะ.....	71

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	84
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม IOC	90
ภาคผนวก ค ตารางจำนวนพนักงาน	95
ประวัติผู้ศึกษา.....	97
บรรณานุกรม	98

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน.....	49
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นำเสนอในภาพรวม.....	51
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความ รับผิดชอบ.....	52
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อ ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าอาชีพ.....	53
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อ การสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	54
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อ การสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา.....	55
7 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ	56
8 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามอายุ	57
9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ	58
10 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ.....	58
11 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	59
12 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามสถานภาพสมรส	60

13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส	60
14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพสมรส	61
15 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	61
16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	62
17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งในปัจจุบัน	63
19 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะ ส่วนบุคคล จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	64
20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานโดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	65
21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	65
22 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน	66

- 23 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน 66
- 24 ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน 67

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประสิทธิภาพในการจัดการ คือ การได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพในวงราชการ จึงหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะ ต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นจะต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ นอกจากนี้ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบไปด้วย ซึ่งประสิทธิผล (effectives) หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารงานที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลพิจารณาเพียง แต่ผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารงานที่มีประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างประหยัด คุ่มค่า เกิดผลเร็ว โดยการนำเอาเวลา (time) เข้ามาพิจารณาคด้วย (อุทัย หิรัญโศ 2525, หน้า 123)

มนุษย์เป็นหัวใจสำคัญขององค์การ ส่วนจัดการเป็นเครื่องมือที่มนุษย์ใช้ในการทำงานให้สำเร็จ การบริหารจึงเป็นศิลปะของการมอบหมายให้ผู้อื่นทำงาน ดังนั้นความรู้เกี่ยวกับคนจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ในสถานที่ทำงานหนึ่งๆ นั้นประกอบไปด้วยบุคคลมากมาย มีทั้งผู้ที่เป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชา บุคคลแต่ละคนเหล่านี้มีบุคลิกลักษณะนิสัย อารมณ์ ความต้องการ ความรู้ และความ สามารถที่แตกต่างกัน เมื่อคนจำนวนมากมาอยู่รวมกัน ทำงานร่วมกัน มักมีปัญหาและความขัดแย้งเกิดขึ้น ซึ่งถ้าไม่สามารถแก้ไขได้ก็อาจนำไปสู่ภาวะวิกฤตการณ์ ไม่เฉพาะแต่ระหว่างคู่อริ หากยังลุกลามไปถึงทุกคนในองค์การและก่อให้เกิดผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องรู้และเข้าใจพฤติกรรม

ต่างๆ ของมนุษย์ในองค์การว่าเป็นอย่างไร อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมเช่นนั้น และเราจะควบคุมพฤติกรรมของมนุษย์ให้เป็นไปในลักษณะที่อยู่ร่วมกันอย่างสร้างสรรค์ความเจริญให้แก่องค์การได้หรือไม่ ถ้าได้ต้องทำอย่างไร (สุพิณ เกชาคุปต์, 2539, หน้า 3)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (ธอส.) เป็นสถาบันการเงินของรัฐ สังกัดกระทรวงการคลัง เป็นองค์การหนึ่งที่ตั้งตั้งขึ้นมาเพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีที่อยู่อาศัยตามสมควร แก่สภาพ การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ประกอบด้วย การให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัย และการรับฝากเงินเพื่อระดมเงินจากตลาดการเงิน การกู้เงินระยะยาวภายในประเทศและต่างประเทศทั้งการออกพันธบัตร เพื่อนำเงินมาใช้ในการให้สินเชื่ออย่างเพียงพอ ธนาคารอาคารสงเคราะห์เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงการคลัง อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง การดำเนินงานมีคณะกรรมการธนาคาร รวมทั้งทำหน้าที่วางระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการดำเนินงานและปฏิบัติงานของธนาคาร โดยพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์มีฐานะเป็นพนักงานของรัฐ การดำเนินงานของธนาคารอยู่ภายใต้บทบัญญัติของกฎหมาย ข้อบังคับ มติรัฐมนตรี และระเบียบ คำสั่งของทางราชการ ธนาคารอยู่ในฐานะเป็นเครื่องมือของรัฐในการนำนโยบายไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะนโยบายช่วยเหลือประชาชนให้มีที่อยู่อาศัยเพิ่มขึ้น ทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาจะเป็นอย่างไรจะสร้างสรรค์หรือไม่ย่อมส่งผลต่อการทำให้เป้าหมายขององค์การบรรลุผลสำเร็จ

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ในฐานะสถาบันการเงินการธนาคารเฉพาะกิจของรัฐ ได้ดำเนินบทบาทให้บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยแก่ประชาชน และให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากในอัตราที่สูงมาโดยตลอด ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2515 เป็นต้นมา โดยได้ระดมทุนและจัดสรรเงินให้แก่ผู้ลงทุนก่อสร้าง และพัฒนาที่อยู่อาศัย สนับสนุนประชาชนทั่วไปให้ได้รับสินเชื่อเพื่อนำไปซื้อที่ดินและอาคารหรือสิ่งปลูกสร้าง ต่อเติมซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของตนเองหรือไถ่ถอนจำนองที่ดินและหรืออาคารของตนเองจากสถาบันการเงินอื่น พัฒนามาตรฐานที่อยู่อาศัย ช่วยให้ผู้ประชาชนมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ยอดการให้ บริการสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยของธนาคารมีปริมาณเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี

การที่ปริมาณความต้องการสินเชื่อเพิ่มมากขึ้น โดยอย่างต่อเนื่องดังกล่าวทำให้สถาบันการเงินของเอกชนอีกหลายแห่งได้หันมาปล่อยสินเชื่อเพื่อที่อยู่อาศัยเพิ่มมากขึ้น โดยธนาคารพาณิชย์ได้เข้ามามีบทบาทมากขึ้น และครองส่วนแบ่งในตลาดมากขึ้น

ทำให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ต้องพยายามปรับปรุงการบริหาร และการบริการ ในการกู้เงิน พัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสามารถรองรับการขยายบริการในการให้กู้เงิน และมีความพร้อมที่จะแข่งขันทางด้านธุรกิจ แต่การที่จะแข่งขันกับสถาบันการเงินอื่นๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธนาคารพาณิชย์นั้นเป็นเรื่องที่ทำได้ยากเพราะธนาคารพาณิชย์มีสภาพความคล่องทางการเงินสูง มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย สามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว มีสาขาการให้บริการอย่างทั่วถึง

จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารอาคารสงเคราะห์จะต้องปรับปรุงระบบการบริหารงาน และ (คน) พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญขององค์กร ซึ่งนักบริหารทั้งหลายยอมรับว่า ความสำเร็จในการประกอบการหรือการทำงานใด ๆ นอกจากจะต้องอาศัยเครื่องมือและระบบการทำงานที่ดีแล้ว “คน” หรือปัจจัยตัวบุคคลที่มีความสำคัญเท่ากับเครื่องมือ นั้น ๆ เพราะคุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงานจะต้องอยู่เหนือคุณภาพของเครื่องมือที่มีคุณภาพมากที่สุดและทันสมัยที่สุดเสมอไป การมีวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยมีระบบการทำงานที่ก้าวหน้า แต่ก็ล้มเหลวไม่อาจดำเนินงานให้สำเร็จสมตามที่มุ่งหมายไว้ได้ เพราะมนุษย์จะมีความเจริญก้าวหน้าในทางวิชาการต่างๆ หรือสามารถคิดค้นสิ่งประดิษฐ์เครื่องมือหรือเครื่องมือเหล่านั้นมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารจะต้องหาทางว่าจะทำอย่างไร เพื่อจะนำพนักงานทุกฝ่าย / สำนัก มาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อองค์กรอย่างเต็มที่ หากต้องการให้พนักงานในองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน ผู้บริหารต้องใช้เทคนิค วิธีการศึกษาพนักงานของตนว่าเขาเหล่านั้นมีความต้องการหรือความพอใจในสิ่งใดจากการทำงาน เนื่องจากส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้การบริหารงานประสบความสำเร็จต้องมี “คน” ที่มีประสิทธิภาพ และปัจจัยที่ทำให้คนมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือต้องสร้างความพึงพอใจในงานให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน เพราะฉะนั้นผู้บริหารจะต้องพยายามตอบสนองความต้องการหรือความพอใจของเขา โดยไม่ให้ขัดแย้งกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กร เมื่อพนักงานเหล่านั้นได้รับการตอบสนองแล้วเขาจะมีความพอใจ

ในการทำงาน และมีความสุขกับการทำงาน ทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพ แต่ในความเป็นจริงนั้น เป็นการยากที่ผู้บริหารจะสามารถที่กำหนดนโยบายเพื่อสนองความต้องการของพนักงานทั้งหมด และเมื่อไหร่ที่เขาไม่ได้รับการตอบสนองสิ่งที่เขาต้องการแล้วจะทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และไม่อยากทำงาน เพราะถ้าพนักงานไม่มีความพึงพอใจในการทำงานแล้วก็จะก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ตามมา เช่นการไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน การทำงานไร้ซึ่งประสิทธิภาพหรือการทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม หรือทำงานแบบขอไปที จึงก่อให้เกิดการต่อต้านผู้บริหารและองค์กร เนื่องจากไม่มีความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุของการขาดประสิทธิภาพในการทำงานในที่สุด

การดำเนินงานด้านการกำกับดูแลที่ดีการจัดการทรัพยากรบุคคล ธนาคารอาคารสงเคราะห์ตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการและพัฒนาบุคคลให้มีความรู้ความสามารถเพียงพอพร้อมด้วยทักษะในการปฏิบัติงาน อันจะนำมาซึ่งการจัดการและการสร้างคุณค่าขององค์กร รวมทั้งการให้บริการที่ประทับใจ นอกจากนี้บุคลากรยังเป็นปัจจัยสำคัญที่จะผลักดันให้องค์กรสามารถบริหาร และขับเคลื่อนกลยุทธ์ให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ได้อย่างดียิ่ง ในปี 2550 ธนาคารได้ดำเนินการเพื่อการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ดังนี้

1. การจัดทำแผนแม่บทการจัดการงานทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นแผนระยะยาว 5 ปี สำหรับใช้เป็นกรอบในการพัฒนาและเพิ่มพูนคุณภาพศักยภาพของบุคลากรธนาคารในระยะสั้นและระยะยาว ส่งผลในทางปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป
2. การพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรบุคคล ธนาคารดำเนินการอย่างต่อเนื่อง อาทิ การวิเคราะห์อัตรากำลังของฝ่าย/สำนักต่างๆ เพื่อให้มีอัตรากำลังเหมาะสมแก่หน้าที่ความรับผิดชอบ และการจัดหาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานและพัฒนาบุคลากร เป็นต้น
3. การทบทวนและการปรับปรุง โดยจัดทำ “คู่มือจรรยาบรรณสำหรับผู้บริหารและพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์” เพื่อให้มีเนื้อหาที่ทันสมัยสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันและกำหนดหมวดหมู่อย่างชัดเจน

4. การจัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงาน” ของแต่ละฝ่าย/สำนัก พร้อมเผยแพร่ในระบบ Internet เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงาน ได้เรียนรู้และพัฒนาตนเอง เพื่อเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอันจะนำไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ต่อไป (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2550, หน้า 52 – 53)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาสำรวจทัศนคติที่มีผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ทั้งนี้เพื่อต้องการทราบทัศนคติของพนักงานต่อการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เพื่อผู้บริหารจะได้นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการวางแผน และเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันจะนำไปสู่ความสำเร็จและให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ขององค์การ ซึ่งก่อให้เกิดผลดีในอนาคต และการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน Maslow, Alderfer, Herzberg, Douglas McGregor, และทฤษฎีความต้องการประสพผลสำเร็จ Mc clelland มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

สมมติฐานในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่องาน และปัจจัยความก้าวหน้าในอาชีพ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การปกครองบังคับบัญชา มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาราชการสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารสงเคราะห์

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) กลุ่มตัวอย่างสุ่มโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) มีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamanane มีขนาดกลุ่มตัวอย่างพนักงานที่ใช้ในการศึกษา 313 คน การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

โดยได้ศึกษาและสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มุ่งศึกษาทัศนคติที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งสิ้น 4 ปัจจัย คือ

1. ทัศนคติของพนักงาน
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ

3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. การปกครองบังคับบัญชา

ตัวแปร

ในการศึกษาครั้งนี้ได้กำหนดตัวแปรอิสระ (Independent Variables) และตัวแปรตาม (Dependent Variables) ที่เกี่ยวกับการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง ดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่
 - ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน
2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables)
 - 2.1 การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - 2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. ระยะเวลาศึกษาข้อมูล ระหว่างเดือนมกราคม – เมษายน 2552

นิยามศัพท์เฉพาะ

พนักงาน หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่ในธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่
 ความคาดหวังในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องาน
 ของตน คนที่มีความพอใจในงานสูงจะมีทัศนคติที่เป็นบวกต่องาน ขณะที่อีกคนหนึ่งไม่
 มีความพอใจในงานจะมีทัศนคติที่เป็นลบต่องาน เมื่อเราพูดถึงทัศนคติของพนักงานเรา
 จะหมายถึงความพอใจในงานเป็นส่วนใหญ่ ถ้าพวกเขาได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร
 สามารถตอบสนองความต้องการ เช่น มีสภาพการทำงานที่มั่นคง มีบรรยากาศที่ดีในการ
 ทำงาน มีความปลอดภัยสูงได้รับเงินเดือนค่าจ้างผลตอบแทนพอแก่ การยังชีพ การ
 บริหารงานที่มีประสิทธิภาพและให้ความยุติธรรมได้รับผล ประโยชน์เกื้อกูลและ
 สวัสดิการที่ดี ฯลฯ จึงทำให้พนักงานได้รับความพอใจและมีความ รู้สึกและทัศนคติที่ดี
 ต่อองค์กร

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติงานในหน้าที่ได้ อย่างถูกต้อง เสร็จทันภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการใช้ทรัพยากรด้านวัสดุอุปกรณ์และ ะไหล่ต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า พนักงานปฏิบัติงานด้วยความขยันกระตือรือร้น ใฝ่รู้ในการ ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ความสามารถ ใช้ความคิดสร้างสรรค์มาพัฒนางาน ในความรับผิดชอบ ผลงานที่ออกมาได้มาตรฐานตามที่องค์กรกำหนดไว้ และสามารถ ทำงานประสานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี โดยทำการศึกษาประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อลักษณะงาน ที่ทำรวมถึงสวัสดิการด้านต่าง ๆ

ลักษณะของงานที่ทำ หมายถึง ความพึงพอใจต่อความยากง่าย ความน่าสนใจ ความรู้สึกท้าทายให้อยากทำงาน อยากปฏิบัติงาน ตลอดจนตนเองมีความรู้สึกว่าจะสามารถ จะทำได้ ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจต่อข้อผูกพันระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมาย กำหนดเวลาของแบบงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ทำงานปริมาณ เครื่องมือเครื่องใช้สำนักงาน และสิ่งอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. ทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และการจัดการของ ผู้บริหาร โดยผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาใน การจัดการ ตลอดจนแนวทางในการประกอบการพิจารณาปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน เพื่อเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคลากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเพื่อเป็น

การเสริมสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งจะเกิดผลดีต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อันเป็นการส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการของ
ธนาคารธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์” กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์สำนักงานใหญ่ ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร บทความ ตำราต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.1 ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติการ
 - 1.2 องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.3 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
3. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
4. ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์
5. งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ความหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency)

ในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้สรุปได้ ดังนี้

เมื่อกล่าวถึง “ประสิทธิภาพ” นั้นโดยทั่วไปแล้วแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ ที่กล่าวถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจะหมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (efficiency) กล่าวคือ เมื่อมีผลการ

ปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง แต่ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็คือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งในส่วนของความหมายของคำว่า “ประสิทธิภาพ” มีผู้ให้ความหมายไว้ สรุปได้ดังนี้

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2535 ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้ว่า หมายถึงความสามารถที่ทำให้เกิดผลในงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 12) ได้อธิบายความหมายของประสิทธิภาพว่า หมายถึง การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่คาดหมายไว้ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือการทำงานที่ต้องการให้ได้รับประโยชน์สูงสุด และการที่จะพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพหรือไม่ก็สามารถพิจารณาได้จากผล

อุทัย หิรัญโต (2525, หน้า 123) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ในวงการธุรกิจ หมายถึง การจัดการที่ได้รับผลกำไรหรือขาดทุน สำหรับในการบริหารงานราชการในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพได้ยากมาก วิธีวัดประสิทธิภาพในวงราชการ จึงหมายถึงผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชน ดังนั้น ประสิทธิภาพในทางราชการจะต้องพิจารณาถึงคุณค่าทางสังคม จึงไม่จำเป็นจะต้องประหยัดหรือมีกำไร เพราะงานบางอย่างถ้าจะทำอย่างประหยัดอาจไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ นอกจากนี้ การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพจะต้องพิจารณาคำว่า “ประสิทธิผล” ประกอบไปด้วย ซึ่งประสิทธิผล (effectives) หมายถึง ผลสำเร็จของการบริหารงานที่บรรลุถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพก็ได้ เพราะประสิทธิผลพิจารณาเพียงแต่ผลงานที่ได้รับเท่านั้น ลักษณะการบริหารงานที่มีประสิทธิผลคือการบรรลุเป้าหมาย แต่การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ คือการใช้ทรัพยากรทางการบริหารอย่างประหยัดคุ้มค่า เกิดผลเร็ว โดยการนำเอาเวลา (time) เข้ามาพิจารณาด้วย

วิรัช สงวนวงษ์วาน (2531, หน้า 86) กล่าวว่าประสิทธิภาพการบริหารงานจะเป็นเครื่องชี้ถึงความเจริญก้าวหน้าหรือความล้มเหลวขององค์การ งานที่สำคัญของผู้บริหารองค์การก็คืองานในหน้าที่ของการบริหาร ซึ่งจะเหมือนกันเป็นสากลไม่ว่าจะเป็นองค์การขนาดใด มีจุดประสงค์ใดจะเป็นเครื่องมือช่วยให้การบริหารหรือการจัดการมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ผู้บริหารที่ชาญฉลาดจะต้องเลือกการบริหารที่เหมาะสมกับ

องค์การของตนในสถานการณ์ต่าง ๆ และนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2538, หน้า 2) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่า หมายถึง ผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการ คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ถูกต้องและใช้เทคนิคที่สะดวกขึ้นกว่าเดิม
2. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและให้บริการเป็นที่พอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

Simon (1960 อ้างถึงใน ชัมรงค์ ทศเจริญ 2542, หน้า 41) กล่าวถึงประสิทธิภาพว่าสามารถวัดได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา ดังนั้น ประสิทธิภาพของงานจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริการราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบอกถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วยเขียนเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency หมายถึง ประสิทธิภาพของงาน

O = Output หมายถึง ผลผลิตหรือที่ได้รับออกมา

I = Input หมายถึง ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction หมายถึง ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในเชิงเศรษฐศาสตร์ หมายถึง การผลิตสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุด โดยพิจารณาถึงการใช้ต้นทุนหรือปัจจัยนำเข้าให้น้อยที่สุด ในขณะที่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในเชิงสังคมศาสตร์ หรือประสิทธิภาพในการทำงานของแต่ละบุคคลนั้น การพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้าจะพิจารณาจากความพยายาม ความพร้อม ความสามารถ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงานของพนักงาน

องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 271-273) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคคลไว้ 5 ปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านความสามารถทางด้านร่างกาย
2. ปัจจัยด้านความสามารถทางการศึกษา และสติปัญญา
3. ปัจจัยด้านความสามารถทางจิต
4. ปัจจัยด้านความสามารถในทางฝีมือและความสนใจในงาน
5. ปัจจัยด้านความสามารถในการยอมรับของสังคม

นอกจากนี้ สมพงษ์ เกษมสิน (2521, หน้า 30) ยังได้กล่าวถึงแนวคิดของ Haring Emerson ที่เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการทำงานให้มีประสิทธิภาพไว้ในหนังสือ “The Twelve Principle of efficiency” ซึ่งได้รับการยกย่องและกล่าวถึงกันมาก โดยมีหลักการที่สำคัญ ดังนี้

1. ความเข้าใจและกำหนดแนวความคิดในการทำงานให้กระจ่าง
2. ใช้หลักสามัญสำนึกในการพิจารณาความน่าจะเป็นไปได้ของงาน
3. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง
4. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม
6. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพและมีการลงทะเบียน

ไว้เป็นหลักฐาน

7. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
8. งานสำเร็จทันเวลา
9. ผลงานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
11. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
12. ให้บำเหน็จรางวัลแก่ผลงานที่ดี

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพหรือปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น สรุปได้ ดังนี้

Cumming (1973 อ้างถึงใน ประทุม ฤกษ์วัลกุล, 2538, หน้า 32) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลหรือมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การเป็นผลมาจากปัจจัยสภาพแวดล้อม และปัจจัยบุคคล

Davis (1977, อ้างถึงใน อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล, 2546, หน้า 13) กล่าวว่าปัจจัยที่ส่งผลและเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานมี ดังนี้

1. อายุ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย
2. ตำแหน่ง บุคคลที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ supervisor ขึ้นไปจะมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า
3. สภาพการทำงานในองค์การ บุคคลในองค์การจะเปรียบเทียบวิถีชีวิตของพวกเขาว่าสอดคล้องกับสภาพขององค์การหรือไม่
4. การได้รับผลป้อนกลับ (feedback) เพราะหมายถึงการบงบอกกว่าพวกเขาทำงานได้ดีหรือไม่ เพียงใด

สมยศ นาวิการ (2529, หน้า 46) ได้กล่าวถึงแนวความคิดของ Perters ซึ่งเสนอปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 7 (7-S) ประการ ดังนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อนและจุดแข็งภายในองค์กร โอกาสและอุปสรรคภายนอก
2. โครงสร้าง (Structures) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ
3. ระบบ (System) ระบบขององค์กรที่บรรลุเป้าหมาย
4. แบบ (Styles) แบบของการบริหารเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร
5. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

6. ความสามารถ (Skill)

7. ค่านิยม (Shared Value) ค่านิยมร่วมของคนในองค์กร

ดังนั้น ปัจจัยความต้องการที่ก่อให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญมาก คือหากผู้ปฏิบัติงานในองค์กรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

สุรนันทา เลานันทน์ (2531, หน้า 8-11) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพไว้ ดังนี้

1. ความแตกต่างระหว่างบุคคล บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันออกไป ซึ่งพื้นฐานของความแตกต่างของบุคคลมีดังนี้

1.1 บุคคลแต่ละคนมีความสามารถในการต่อสู้และอดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยยากลำบากแตกต่างกันออกไป บางคนเมื่อได้รับงานหนักก็จะเริ่มถอยหนีเนื่องจากสภาพจิตใจและร่างกายไม่พร้อมแต่บางคนสามารถต่อสู้งานหนักได้ทั้งร่างกายและจิตใจ ความสามารถที่จะต่อสู้ความเหน็ดเหนื่อยขึ้นอยู่กับความพร้อมทางด้านสรีระและจิตใจของแต่ละคน ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิด

1.2 บุคคลมีความรักและสนใจการปฏิบัติงานแตกต่างกัน บางคนรักงานและชอบทำงาน เขาจะเลือกทำงานที่ท้าทาย มีความหมายหรือน่าสนใจสำหรับเขา ซึ่งเปิดโอกาสให้เขาแสดงออกถึงความสามารถและความรับผิดชอบเฉพาะตัว แต่ในขณะที่บางคนชอบทำงานง่าย ๆ สบาย ๆ ซึ่งไม่ต้องใช้ความสามารถทางสติปัญญาและความรับผิดชอบมากนัก

1.3 บุคคลชอบลักษณะของการเป็นผู้นำแตกต่างกัน บางคนชอบเสรีภาพในการทำงาน เขาก็จะทำงานได้ดีเมื่อเขาอยู่กับผู้นำแบบประชาธิปไตย แต่บางคนอาจชอบผู้นำแบบเผด็จการซึ่งเขาจะทำงานได้ดีเมื่อมีการใช้อำนาจควบคุม นอกจากนี้แต่ละบุคคลยังมีความต้องการในระดับการควบคุมที่แตกต่างกันออกไป โดยบางคนชอบการควบคุมอย่างใกล้ชิด ในขณะที่บางคนชอบการควบคุมอย่างกว้าง ๆ

1.4 บุคคลมีการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่นไม่เหมือนกัน บางคนช่างพูดช่างเจรจา มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่น ในขณะที่บางคนมีนิสัยเงี้ยวขริม ชอบที่จะอยู่คนเดียว ไม่ค่อยเข้าสังคม ดังนั้นแต่ละคนจึงทำงานชนิดเดียวกันย่อมได้ผลไม่เท่ากัน

1.5 บุคคลมีความรับผิดชอบต่องานที่ได้รับมอบหมายไม่เท่ากัน บางคนมีความรับผิดชอบต่องานสูง เนื่องจากมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในเรื่องของผลงาน โดยมองความก้าวหน้าของตนเอง ในขณะที่บางคนมีความรับผิดชอบต่องานน้อย และไม่มีความกระตือรือร้นที่จะทำงาน

2. **แรงจูงใจในการทำงาน** ในสมัยก่อนเชื่อกันว่าแรงจูงใจสามารถเกิดขึ้นในแต่ละบุคคลด้วยการให้เงินหรือไม่ก็ทำให้คนนั้นมีความสุข สะดวกสบาย แต่ต่อมาพบว่ายังมีปัจจัยอื่น ๆ อีกมากมายที่สามารถเพิ่มแรงจูงใจให้กับบุคคลทำงานได้อีก ดังนี้

2.1 การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้แต่ละบุคคลทำ โดยทีมงานท้าทายนั้น อาจจะต้องแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล

2.2 การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมรับผิดชอบในการวางแผนขององค์กร ซึ่งหากบุคคลใดได้มีส่วนร่วมในการวางแผนหรือกำหนดสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

2.3 การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งอะไรก็มีความต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม หรือผู้บังคับบัญชาเหมือนกันทุกคน แต่การยกย่องต้องทำด้วยความจริงใจและมีขอบเขต

2.4 การให้ความรับผิดชอบและอำนาจมากขึ้น รวมทั้งการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งก็จะมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจให้คนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความหวาดกลัวต่อสิ่งต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่งเป็นสิ่งที่แฝงอยู่ในจิตใจของคนเรา ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงมีความสำคัญ

2.6 การให้ความอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวของเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มพนักงานที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง

2.7 การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว การได้มีโอกาสเข้าร่วม การฝึกอบรม ศึกษาน การหมุนเวียนงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการสร้างสมประสบการณ์ จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งนั้น

2.8 การให้เงินและรางวัลเกี่ยวกับเงิน

2.9 การให้โอกาสแข่งขันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในตำแหน่งผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้เกิดแรงกระตุ้นที่จะสร้างสรรค์แนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. **ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่องาน** ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งเป็นความคิดที่มีอยู่ในจิตใจของคนเรา แนวคิดเรื่องการทำงานที่นำไปสู่ความพึงพอใจนั้นมี ดังนี้

3.1 การทำงานนำมาซึ่งรางวัลที่เหมาะสมและเป็นธรรม สามารถนำไปสู่ความพึงพอใจ

3.2 ความพึงพอใจเมื่อเสริมด้วยความมีค่าของรางวัลและโอกาสที่จะได้รับ จะนำไปสู่ความพยายามในการทำงาน

3.3 ความพยายามในความทุ่มเทให้กับงาน ความสามารถและคุณสมบัติส่วนตัวและความเข้าใจในบทบาทของแต่ละบุคคลจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่บรรลุผลสำเร็จ

4. **ขวัญกำลังใจ** นักบริหารเชื่อว่าถ้าพนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดีจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการผลิตและผลผลิตที่สูงขึ้น แต่ในกรณีที่มีปัญหาเกิดขึ้นก็จะกล่าวกันว่าเนื่องจากพนักงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน

สิริอร วิชชาวุธ (2544, หน้า 35-48) กล่าวถึงคุณสมบัติของแต่ละบุคคลว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรปฏิบัติงานและผลของการปฏิบัติงาน บุคคลแต่ละคนจะมีลักษณะทางกาย การรับรู้ การเรียนรู้ ความสามารถติดตัวมาตั้งแต่ก่อนเข้าสู่องค์การ คุณสมบัติดังกล่าวจะแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคลขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่

ผ่านมาของแต่ละบุคคลซึ่งจะส่งผลทำให้เกิดความแตกต่างของพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละคน โดยปัจจัยความแตกต่างระหว่างบุคคลในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมี ดังนี้

1. ความฉลาด หมายถึงความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาที่สลับซับซ้อนได้ คนฉลาดอาจทำงานที่สลับซับซ้อนได้ดีกว่างานง่าย ๆ ซึ่งงานง่าย ๆ นั้นคนที่ฉลาดน้อย อาจจะทำให้ดีกว่าคนที่ฉลาดมากก็ได้ แต่คนที่ฉลาดกว่าจะเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ได้รวดเร็วกว่าคนที่ฉลาดน้อยกว่า ซึ่งจะทำให้มีโอกาสในการทำงานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพกว่าคนที่ฉลาดน้อย

2. ลักษณะทางกาย บุคคลแต่ละคนจะมีสภาพลักษณะร่างกายที่แตกต่างกันออกไป เช่น บุคคลที่มีลักษณะร่างกายที่บึกบึนแข็งแรงเป็นองค์ประกอบ เขาก็จะสามารถทำงานให้เกิดความสำเร็จได้ดีโดยเฉพาะงานที่ใช้พลังกำลังและมีการใช้ทักษะในงานไม่มากนัก

3. บุคลิกภาพ บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่ดี คือบุคคลที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้พบเห็น หรือเป็นคนที่สามารถเข้ากับผู้อื่นได้ มีพฤติกรรมที่บุคคลอื่นยอมรับได้ ส่วนบุคลิกภาพที่ไม่ดีก็คือบุคคลที่มีพฤติกรรมพินัย ๆ ไม่มีอะไรเด่นหรือไม่มีอะไรดึงดูดความสนใจจากผู้อื่น ซึ่งกล่าวโดยสรุปบุคลิกภาพก็คือลักษณะการแสดงออกของแต่ละบุคคลทั้งในด้านสรีระ และพฤติกรรมที่แต่ละบุคคลกระทำซึ่งสามารถสังเกตเห็นได้ รวมถึงท่าทางอากัปกริยาในการแสดงออกของแต่ละบุคคล

4. พัฒนาการทางปัญหาและบุคลิกภาพของคนในวัยผู้ใหญ่หรือวัยทำงาน วัยของแต่ละบุคคลที่ทำงานรวมกันในแต่ละองค์การจะมีวัยที่คละกัน วิธีการแก้ปัญหา วิธีการเรียนรู้สิ่งต่าง ๆ ของคนวัยเดียวกันและต่างกันจะคล้ายคลึงกันในบางองค์การ และจะแตกต่างกันในบางองค์การ ในขณะที่แต่ละองค์การก็มีความแตกต่างกันในการมองสาเหตุของปัญหา รวมถึงวิธีการแก้ปัญหา บุคคลบางคนมีความสามารถวิเคราะห์แก้ปัญหาได้อย่างมีเหตุและมีผล แต่บางคนกลับไม่มีความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอในการวิเคราะห์ปัญหาได้อย่างถูกต้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของมาสโลว์

ทฤษฎีการจูงใจนั้น ได้มีนักจิตวิทยากล่าวและให้คำอธิบายไว้มากมาย แต่ A.H. Maslow (อ้างใน นภาพร ไไทยรุ่งโรจน์, 2542, หน้า 13) เป็นคนแรกที่ได้ตั้งทฤษฎีทั่วไปเกี่ยวกับแรงจูงใจ (Maslow's General Theory of Human Motivation) ไว้ และเป็นที่ยอมรับกันอย่างแพร่หลาย สมมุติฐานดังกล่าวมีความสัมพันธ์เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการที่มีอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด แต่สิ่งที่มนุษย์ต้องการนั้น ขึ้นอยู่กับมนุษย์มีสิ่งนั้นอยู่หรือยัง ขณะที่ความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ ประบวนการนี้ไม่มีที่สิ้นสุดและจะเริ่มตั้งแต่เกิดจนตาย

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นเป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนองทันที

Maslow ได้แบ่งลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ประการ คือ (นภาพร ไไทยรุ่งโรจน์, 2542, หน้า 42-45)

1. ความต้องการทางร่างกาย (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นมูลฐานของมนุษย์และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดของการดำรงชีวิต ร่างการจะได้รับการตอบสนองภายในช่วงระยะเวลาและสม่ำเสมอ ถ้าร่างกายไม่ได้รับการตอบสนองแล้ว ชีวิตก็ดำรงอยู่ไม่ได้ ความต้องการเหล่านี้ ได้แก่ อาหาร อากาศ น้ำดื่ม ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน ความต้องการทางเพศ ฯลฯ ในขั้นแรกนี้ องค์กรทุกแห่งมักจะ

ตอบสนองความต้องการของแต่ละคน โดยการจ่ายค่าจ้างเพื่อคนงานหรือลูกจ้าง จะได้เงินไปใช้จ่ายเพื่อแสวงหาสิ่งจำเป็นขั้นมูลฐานของชีวิตเพื่อการดำรงชีพของแต่ละคน

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) เมื่อความต้องการทางร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความปลอดภัยก็เข้ามามีบทบาทในพฤติกรรมของมนุษย์ มีความปรารถนาที่จะได้รับความคุ้มครองจากภัยอันตรายต่างๆ ที่จะมีต่อร่างกาย เช่น อุบัติเหตุ อาชญากรรม ฯลฯ มนุษย์ปรารถนาที่จะอยู่ในสังคมที่เป็นระเบียบและสามารถคาดหมายได้ ความต้องการความปลอดภัย หมายความว่า ความรู้ของแต่ละบุคคล ข้อจำกัดหรือขอบเขตของพฤติกรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับกันในสังคม ในองค์กรความปลอดภัยหรือความมั่นคงในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ ที่มีผลต่อขวัญกำลังใจของพนักงาน และลูกจ้างทุกคน ถ้าคนเราทำงานด้วยความรู้สึกหวั่นไหวอยู่ตลอดเวลา ถึงความมั่นคงของตำแหน่งที่ทำอยู่แล้ว งานที่ทำได้ไปย่อมไม่เป็นผลดีต่อองค์กร หัวหน้างานจึงมีหน้าที่จัดให้คนงานรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน เช่น การปลดออกหรือไล่ออกควรมีการพิจารณาอย่างไร ระบบความชอบพอส่วนตัว (favoritism) การเลือกปฏิบัติ (discrimination) เป็นสิ่งที่กระทบกระเทือนต่อทำที่ ขวัญ และกำลังใจของคนงานมากที่สุด

3. ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เมื่อความต้องการ 2 ประการแรกได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงกว่าจะเข้าร่วมและได้รับการยอมรับความเป็นมิตรภาพและความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความต้องการในขั้นนี้ของบุคคล เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลหรือเพื่อนร่วมงานยอมรับในความสำคัญของตน องค์กรย่อมความต้องการของลูกจ้าง โดยการให้ลูกจ้างสามารถแสดงความคิดเห็น และความคิดเห็นได้รับการยอมรับ ควรจะมีการยกย่องชมเชยและให้ลูกจ้างมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความรู้สึกความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (esteem or egoistic needs) ความต้องการอยากเด่นในสังคม รวมทั้งความเชื่อมั่นในตนเอง ความสำเร็จ ความรู้ความสามารถ ความเป็นอิสระ มีเสรีภาพ รวมถึงความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั้งหลายในสังคม การมีตำแหน่งสูงในองค์กรหรือการที่สามารถเข้าใกล้ชิดกับบุคคลสำคัญๆ ล้วนแล้วแต่ทำให้ฐานะของตนเด่นขึ้น

5. ต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด (self-actualization needs)

ความต้องการขั้นสูงสุดนี้เป็นความต้องการพิเศษ ซึ่งคนธรรมดาเป็นส่วนมากนี้ก็จะ เป็น นึกอยากจะได้ แต่สามารถเสาะหาโดยยาก การที่บุคคลใดบรรลุถึงความต้องการขั้นนี้ ก็ได้รับความยกย่องเป็นพิเศษ เช่น ความนึกคิดที่อยากจะเป็นนายกรัฐมนตรี หรือนักกีฬา ที่มีความสามารถ ได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป แต่คนย่อมมีความรู้สึกนึกคิด แตกต่างกันไป

ทฤษฎีของ Clayton P. Alderfer

Alderfer (อ้างถึงใน ชนิน ทิวรรณรักษ์, 2543, หน้า 19-20) ได้เสนอแนวทฤษฎี ERG ที่ได้ย่อลำดับความต้องการ 5 ประเภท ของมาสโลว์ เหลือเพียง 3 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการดำรงอยู่ (Existence needs = E) จะเป็นความต้องการระดับต่ำสุด ประกอบด้วยสิ่งจำเป็นในชีวิตหลายอย่างและความต้องการทางด้านวัตถุ ความหิว ความ หนาว และที่พักอาศัย ต้องการที่จะได้มีชีวิตอยู่รอด ต้องการเงินเดือนผลประโยชน์ อื่นๆ และความต้องการเกี่ยวกับการทำงาน คือความต้องการชนิดอื่น ซึ่งมีความสัมพันธ์ กับตำแหน่งงานความต้องการเหล่านี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านร่างกาย และ ความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relation needs = R) รวมถึงความต้องการทั้งสิ้น ซึ่งเกี่ยวข้องกับผู้อื่น เช่น การเป็นสมาชิกของครอบครัว ผู้ควบคุมงาน ผู้อยู่ได้บังคับบัญชาและเพื่อน การแลกเปลี่ยน การยอมรับ การรับรอง ความเข้าใจ การชกแจง คือ รากฐานของกระบวนการแห่งความสัมพันธ์สิ่งเหล่านี้ขึ้นอยู่กับ กระบวนการร่วมมือ และ ความรู้สึกที่ต่างคนต่างมี ความต้องการเหล่านี้เทียบได้กับความต้องการทางด้านสังคม และความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth needs = G) รวมความต้องการทั้งหมดที่ เกี่ยวข้องกับปัญหาต่างๆ ที่คนคนนั้นจำเป็นต้องใช้ความสามารถให้เป็นประโยชน์อย่าง เต็มที่ หรือพัฒนาให้เป็นคนใหม่ ความต้องการเจริญเติบโตนี้เทียบได้กับความต้องการที่

จะได้รับการยกย่องในสังคมบางส่วนกับความต้องการที่ได้รับการสำเร็จตามความนึกคิดของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่า บุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ ก่อนที่พวกเขาจะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่เขาได้พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกันไป ตัวอย่างเช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการดำรงอยู่) สามารถเกิดขึ้นได้ ในขณะที่เดียวกับความต้องการชื่นชม (ความต้องการความสัมพันธ์) และความต้องการสร้างสรรค์ (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ได้พบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่อง (ความต้องการความสัมพันธ์) หรือการแสดงความคิดสร้างสรรค์ (ความเจริญเติบโต) ก่อนความกังวลต่อความดำรงอยู่ เช่น ความหิว (ความต้องการอยู่)

Alderfer พัฒนาหลักการความพอใจ-ความก้าวหน้า (Satisfaction-Progression Principle) ขึ้นมาอธิบายถึงวิถีทางที่บุคคลจะก้าวขึ้นไปตามลำดับความต้องการ เมื่อพวกเขาได้ตอบสนองความต้องการระดับต่ำกว่าแล้ว ในทางกลับกันหลักการความคับอกคับใจถดถอย (Frustration - Regression Principle) ของพวกเขาได้อธิบายว่า เมื่อบุคคลยังคับอกคับใจกับความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการระดับสูงขึ้นไปอยู่ พวกเขาจะหยุดการตอบสนองความต้องการระดับสูงนี้ แล้วถดถอยกลับมาตอบสนองความต้องการระดับต่ำแทน

ทฤษฎีของ Alderfer เหมือนกับทฤษฎีของมาสโลว์ ยิ่งยากที่จะพิสูจน์ภายในทางปฏิบัติแต่ทฤษฎีทั้ง 2 นี้ เสนอแนะผู้บริหารขององค์กร อาจจะต้องพัฒนาระบบรางวัลที่ยืดหยุ่นได้ และมุ่งที่การช่วยเหลือพนักงานและผู้บริหาร เพื่อสนองความต้องการที่แตกต่างกันหลายระดับได้

ทฤษฎีแรงจูงใจของเฟรดเคอร์ริค เฮอร์ซเบิร์ก

Herzberg (อ้างถึงใน พรชัย ทิฆัมพรวรรณ, 2542, หน้า 11) ได้ทำการศึกษาถึงมูลเหตุในการสร้างแรงจูงใจในการทำงานสองลักษณะ และตั้งทฤษฎีการจูงใจแบบสองปัจจัย (two factor theory of motivation) หรือทฤษฎีปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่ง เฮอร์-

ชเบิร์ก มีความเชื่อว่าพนักงานมีความต้องการอยู่ 2 ประการ เป็นอิสระต่อกันและมีผลกระทบต่อกิจกรรมที่แตกต่างกัน โดยความไม่พอใจจะเกิดขึ้นมาจากสภาพแวดล้อมของงาน ในขณะที่ความพอใจจะเกิดขึ้นมาจากลักษณะของงานนั้น

ปัจจัยจูงใจ (motivation factor) เป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความพอใจในการทำงาน เกิดความชอบงานและรักงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง และเป็นตัวสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล (achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ครั้นผลงานสำเร็จบุคคลจึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลื้มใจในผลสำเร็จในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือการแสดงออกอื่นใดที่ส่งผลให้การยอมรับในความสามารรถ เมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จสิ้น

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (the work itself) หมายถึงงานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนสิ้นสุดได้โดยลำพังผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ไม่มีมีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (advancement and growth) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นของบุคคลในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติม

ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) หมายถึง ปัจจัยค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กรจะ

นำไปสู่ความไม่ชอบงาน ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยค่าจูงต่างๆ 5 ปัจจัย คือ (พรชัย ทิฆัมพรวรรณ, 2542, หน้า 34-35)

1. การปกครองบังคับบัญชา (supervision) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน
2. สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน อาทิ แสง อากาศ เสียง ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น
3. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relationships) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่บ่งถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี
4. ค่าจ้างและความมั่นคงในงาน (pay and job security) โดยค่าจ้าง หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานเป็นที่พึงพอใจของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ส่วนความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคง ในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร
5. นโยบายขององค์กร (company policies) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

การนำทฤษฎีจูงใจแบบสองปัจจัยไปใช้ในที่ทำงานนั้น เฮิร์ชเบิร์ก ได้แนะนำไว้เป็นกระบวนการ 2 ขั้นตอน ขั้นตอนแรกผู้บริหารควรพยายามกำจัดสถานการณ์ที่จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ (dissatisfaction) โดยใช้การส่งเสริมปัจจัยค่าจูง (hygiene factors) ในด้านต่าง ๆ จนแน่ใจว่าไม่มีความพึงพอใจ (no dissatisfaction) จากนั้น ขั้นตอนถัดมาจึงค่อย ๆ ทำให้เกิดแรงจูงใจผ่านทางปัจจัยจูงใจ (motivation factors) โดยพยายามเพิ่มโอกาสไม่ว่าจะด้านความสำเร็จในการทำงานด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในการทำงานซึ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดความรู้สึกพอใจและเกิดแรงจูงใจในที่สุด

ทฤษฎีเอ็กซ์ (Theory X) และทฤษฎีวาย (Theory Y)

ดักลาสแมคเกรเกอร์ (Douglas McGregor) นักทฤษฎีในการบริหารท่านหนึ่ง กล่าวว่า “มนุษย์เป็นสัตว์ที่มีความต้องการ ในที่เขาได้รับการตอบสนองในสิ่งหนึ่งสิ่งใด เรียบร้อยแล้ว ก็จะมีตัวกระตุ้นอื่นซึ่งทำให้เกิดความต้องการขึ้นอีก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้จะไม่มีวันสิ้นสุด แต่จะมีขึ้นตั้งแต่วันเกิดจนถึงวันตาย” (Douglas McGregor, “The Human Side of Enterprise,” (อรุณ รักรธรรม, 2522, หน้า 65)

คน (people) นับได้ว่าเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นศูนย์กลางของการบริหารงานทั้งปวง ทั้งนี้เพราะการบริหารงานใด ๆ จะสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ ย่อมต้องอาศัยคนเป็นผู้กระทำ การต้องเข้าใจถึงลักษณะความรู้สึกและความต้องการของคน จึงนับว่าเป็นส่วนที่สำคัญที่สุดที่จะช่วยให้การบริหารงานเป็นไปด้วยความราบรื่น (ธงชัย สันติวงศ์, 2539, หน้า 31)

การจูงใจเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหาร เนื่องจากเป็นธรรมชาติของคนที่ไม่ว่าจะทำอะไรย่อมต้องการพลังบางอย่างมาเป็นกำลังใจ หรือผลักดันให้บุคคล มุมานะทำงานสำเร็จ และสิ่งจูงใจก็เป็นพลังอย่างหนึ่งที่ผลักดันให้มนุษย์แสดง พฤติกรรมไปในทิศทางที่ตอบสนองสิ่งที่เป็นจุดประสงค์หรือความต้องการของตน เมื่อ นักบริหารต้องการจะกำหนดแบบพฤติกรรมของพนักงานให้เป็นประโยชน์แก่องค์กรก็ จำเป็นต้องศึกษาทำความเข้าใจในทิศทางที่สนองตอบทั้งต่อความต้องการของตนเอง และเป้าหมายขององค์กรไปด้วยพร้อมกัน

ทฤษฎีทั้งสองนี้กล่าวถึงสมมุติฐานของมนุษย์ที่มีลักษณะแตกต่างกันมาก กล่าวคือ ทฤษฎีเอ็กซ์นั้นมองบุคคลไปในแง่ลบสุด ส่วนทฤษฎีวาย ก็มองบุคคลไปในแง่ บวกสุด

ทฤษฎี X จะมีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้ (ธงชัย สันติวงศ์, 2539, หน้า 35-37)

1. โดยปกติแล้ว มนุษย์จะมีนิสัยไม่ชอบทำงาน และพยายามหลีกเลี่ยงงานให้มากที่สุด
2. เนื่องจากการที่มนุษย์ไม่ชอบการทำงานจึงจำเป็นต้องมีการบังคับ ควบคุม และลงโทษเพื่อที่จะให้เขาทำงาน
3. โดยธรรมชาติมนุษย์โดยทั่วไปจะพยายามหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่ค่อยมีความทะเยอทะยาน แต่ต้องการความมั่นคงในการทำงานเหนือสิ่งอื่นใด

ทฤษฎี Y นั้นมีสมมุติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของมนุษย์ ดังนี้

1. การใช้ความพยายามทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงานนั้นเป็นเรื่องธรรมชาติเช่นเดียวกับการเล่นและการพักผ่อน
2. การควบคุมจากภายนอกและการขู่ว่าจะลงโทษไม่ใช่เป็นวิธีการเดียวที่จะทำ ให้เป้าหมายขององค์กรเป็นผลได้ มนุษย์จะใช้การควบคุมตนเองในการปฏิบัติงานเพื่อวัตถุประสงค์ตามที่เขาได้ผูกพันไว้
3. ความผูกพันกับวัตถุประสงค์ต่าง ๆ นั้น ขึ้นอยู่กับรางวัลซึ่งจะควบคู่ไปกับความสำเร็จของเขา เช่น การปฏิบัติงานและทำสำเร็จได้ด้วยตนเอง การทำงานนั้นเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป เป็นต้น
4. ภายใต้อาชีพที่เหมาะสม มนุษย์จะไม่เรียนรู้แต่เฉพาะการยอมรับว่ามีความรับผิดชอบเท่ากันนั้น แต่ยังแสวงหาความรับผิดชอบอีกด้วย
5. ความสามารถในการใช้จินตนาการ ความเฉลียวฉลาด และความคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรนั้นมีอยู่อย่างกว้างขวางในหมู่มนุษย์
6. ภายใต้อารมณ์ของชีวิตสังคมอุตสาหกรรมสมัยใหม่ ศักยภาพด้านสติปัญญาของมนุษย์ได้ถูกนำมาใช้แต่เพียงบางส่วนเท่านั้น

ทฤษฎีทั้งสองมีลักษณะตรงกันข้าม หากนักบริหารผู้ใดมีสมมุติฐานเกี่ยวกับมนุษย์แบบเอ็กซ์ จะมองเห็นมนุษย์ไปในแง่ลบ เห็นว่า เป็นมนุษย์ที่ใช้เหตุผลทางเศรษฐกิจ (Economic Man) จึงต้องใช้การคุกคามว่าจะลงโทษหรือใช้การลงโทษ (Stick) เพื่อให้เขาทำงานแต่อาจจะกระตุ้นจูงใจด้วยสิ่งจูงใจที่จับต้องได้ (Tangible Incentives)

หรือสิ่งจูงใจที่เป็นตัวเงิน (Financial Incentives) พร้อม ๆ กับบริหาร โดยเน้นการสั่งการ และเน้นการใช้ระเบียบวินัย และอำนาจหน้าที่อย่างมากในการควบคุมซึ่งในทัศนะของ แมคเกรเกอร์ สังคมที่ประชาชนมีระดับการครองชีพค่อนข้างต่ำ และมีภาวะการขาดแคลนงานแล้ว ทฤษฎีเอ็กซ์จะเป็นทฤษฎีที่นำไปใช้ได้ผลดี

ตรงกันข้ามกับทฤษฎีเอ็กซ์ แมคเกรเกอร์ได้เสนอทฤษฎีวายขึ้น เพื่อใช้ในสังคมที่มีการพัฒนาสูงกว่า ซึ่งบุคคลมักจะมีระดับการศึกษาดีมีมาตรฐานการครองชีพที่สูงในสังคมแบบนี้บุคคลจะมีโอกาสหางานทำได้ง่าย สำหรับสังคมลักษณะนี้ทฤษฎีเอ็กซ์ น่าจะใช้ไม่ได้ผล ตรงกันข้ามคนในสังคมที่พัฒนาแล้ว มักจะได้รับการตอบสนองความต้องการขั้นต่ำเพียงพอแล้ว ดังนั้น เขาก็มีความต้องการชื่อเสียง การยอมรับ ตลอดจนการประสบความสำเร็จสูงสุดในชีวิต คนพวกนี้มักจะแสวงหาสิ่งที่มีค่าไปกว่าเงินทอง ในทฤษฎีวายนักบริหารจะมองมนุษย์ว่าเป็นคนชอบสังคม (Social Man) มิใช่มองว่าเป็นคนที่ยึดเหตุผลทางเศรษฐกิจเหมือนในทฤษฎีเอ็กซ์ ดังนั้นนักบริหารจึงต้องจูงใจเขาเหล่านั้นด้วยสิ่งจูงใจที่ไม่ใช่ตัวเงิน (Non-Financial Incentives) หรือสิ่งจูงใจที่จับต้องไม่ได้ (Non-Financial Incentives) และเปิดช่องทางให้บุคคลได้มีความรับผิดชอบควบคุมตนเอง เพื่อปฏิบัติงานตามเป้าหมายที่เขาได้ผูกพันไว้มากกว่าที่จะมาคอยควบคุมตรวจตราดูแลกันอย่างใกล้ชิด

ทฤษฎีการต้องการประสบผลสำเร็จ

McClelland (อ้างถึงใน ชนิน ทิวรรณรักษ์, 2543, หน้า 20-21) เชื่อว่า โดยปกติแล้วความต้องการที่มีอยู่ในตัวคนจะมีเพียงสองชนิด คือ การต้องการมีความสุขสบาย และต้องการปลอดภัยจากการเจ็บปวด แต่สำหรับความต้องการอื่นๆ ต่างก็จะเกิดขึ้นภายหลังโดยวิธีการเรียนรู้ แต่อย่างไรก็ตาม โดยที่มนุษย์ทุกคนต่างก็ใช้ชีวิตขวนขวายหาสิ่งต่าง มาคล้ายกัน จึงต่างก็มีประสบการณ์เรียนรู้สิ่งต่างๆ มาเหมือนกัน จนในที่สุดมนุษย์ทุกคนต่างก็จะเรียนรู้ถึงความต้องการชนิดเดียวกันได้เหมือนกัน แต่จะต่างกันก็เฉพาะขนาดของความต้องการจะมีมากน้อยแตกต่างกัน ความต้องการทั้ง 3 ชนิด จะมีดังนี้คือ

ความต้องการด้านความสำเร็จ (achievement) คนที่ซึ่งมีความต้องการประสบผลสำเร็จโดยมาก มักจะนิยมตั้งเป้าหมายงานไว้ค่อนข้างสูงคนเหล่านี้ชอบที่จะทำงานให้

ได้ผลดีได้ด้วยตัวเอง และมีความมุ่งมั่นปรารถนาที่จะทำงานนั้นๆ สำเร็จผลให้ได้ด้วยฝีมือของตนเอง

คนเหล่านี้จะสนใจถึงความสำเร็จตามที่ได้ตั้งใจไว้เป็นสำคัญมากกว่าที่จะคำนึงถึงผลรางวัล หรือผลประโยชน์ที่ได้จากการทำงานนั้น คนพวกนี้จะมีบุคลิกภาพเด่น

3 ประการ คือ

1. จะตั้งเป้าหมายงานที่ยากและท้าทาย
2. ต้องการที่จะทราบถึงความเป็นไปของงานที่ก้าวหน้าไปแต่ละขั้นว่าเป็นไปตามที่ตั้งใจไว้เพียงใด และจะไม่ชอบการทำงานยาวนานเรื่อยเปื่อยโดยไม่รู้จักจบสิ้น โดยที่ไม่อาจเห็นชัดถึงคุณค่าหรือความสำเร็จของงานที่ทำ
3. คนอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้หนึ่งผู้ใด รวมทั้งการไม่ชอบการทำงานประเภทที่ขึ้นกับโชค หรือที่คาดการณ์ผลไม่ได้ จุดมุ่งหมายของคนเหล่านี้ คือ ต้องการทำโครงการใดโครงการหนึ่งที่ชัดเจนเป็นการเฉพาะ โดยมีขอบเขตชัดเจน แต่จะไม่นิยมทำงานที่ขึ้นอยู่กับโอกาสที่เอาแน่นอนไม่ได้ หรือที่ต้องขึ้นอยู่กับคนอื่น

ความต้องการด้านอำนาจ (Power) คือ ความต้องการที่อยากจะมีอำนาจเหนือบุคคลอื่น และจะมุ่งพยายามแสดงออกเพื่อมีอำนาจควบคุมเหนือต่อทั้งทรัพย์สินสิ่งของ และในทางสังคม คนประเภทที่นิยมชมชื่นต่ออำนาจเป็นอย่างมากนี้ ต่างจะมุ่งใช้วิธีสร้างอิทธิพลเหนือหรือพยายามหว่านล้อมให้เกิดการยอมรับนับถือจากฝ่ายอื่น และบ่อยครั้งจะใฝ่หาตำแหน่งที่จะได้เป็นผู้นำของกลุ่มที่ตนสังกัดอยู่คนเหล่านี้จะมีแรงจูงใจสูง ถ้าหากได้มีการเปิดโอกาสให้เขาได้แสดงออกในทางต่างๆ ที่เพิ่มบทบาทอำนาจได้เต็มที่ ลักษณะของคนที่มีความต้องการอำนาจนี้จะมี ดังนี้

1. นิยมและเชื่อในระบบอำนาจที่มีอยู่ในองค์กร
2. เชื่อในคุณค่าของงานที่ทำ
3. พร้อมที่จะสละประโยชน์ส่วนตนให้กับองค์กร
4. เชื่อในความเป็นธรรมที่ไม่มีการลำเอียงใด ๆ

ความต้องการมีสายสัมพันธ์ (affiliation) คือ การให้นำหน้าความสำคัญต่อมิตรจิตและความสัมพันธ์ระหว่างกัน และหวังจะได้รับการมีนำใจตอบแทนจากคนอื่นๆ ด้วย

เหตุนี้ คนที่มีความต้องการสายสัมพันธ์มาก จึงมักแสดงออกโดยการหวัง หรืออยากที่จะได้รับการยอมรับจากคนอื่นให้ได้มากที่สุด โดยพยายามทำตนให้สอดคล้องเข้ากับความต้องการและความอยากได้ของฝ่ายอื่นๆ ให้มาก ดังนั้น คนประเภทนี้จึงมุ่งพยายามและแสวงหาโอกาสที่จะสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้การหวังที่จะได้รู้จักกับคนอื่น จึงเป็นสิ่งที่คนกลุ่มนี้จะเสาะหาตลอดเวลา

แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ ดังนี้

Sison (1965, p. 386) ได้กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือผู้ปฏิบัติงานจะได้รับนอกเหนือไปจากเงินเดือน ค่าจ้าง สวัสดิการนี้ ผู้ปฏิบัติงานจะได้รับในเวลาที่ทำงาน เพื่อเป็นการช่วยเหลือให้เกิดความสะดวกสบายโดยไม่มีข้อผูกมัดจากองค์กรหรือหน่วยงานจะต้องให้ แต่เป็นไปตามความสมัครใจของนายจ้างซึ่งบางครั้งสวัสดิการนี้อาจเป็นข้อต่อรองระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง

Chruden Shennan (1968, p. 651) ได้ให้ความหมายว่า สวัสดิการเป็นสิ่งตอบแทนที่ลูกจ้างหรือพนักงานจะได้รับเป็นรายได้พิเศษรวมถึงความมั่นคงในการทำงาน บางครั้งสวัสดิการอาจเป็นสิ่งที่หน่วยงานหรือลูกจ้างได้รับเป็นพิเศษ บางครั้งสวัสดิการอาจเป็นสิ่งมองเห็นไม่ชัด แต่เป็นสิ่งที่ช่วยให้พนักงานเหล่านั้นได้รับความพอใจในสิ่งที่ต้องการ แต่ไม่สามารถได้ด้วยเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ และสิ่งที่สำคัญคือสวัสดิการถือว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่า ในการเพิ่มขวัญกำลังใจให้แก่พนักงาน สวัสดิการที่ดีนั้นถือว่าเป็นสิ่งที่ตอบแทนจะเพิ่มขึ้นมากทุกทีจาก 8-10 % ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับนโยบายขององค์กรหรือหน่วยงานนั้น ๆ

สมพงษ์ เกษมสิน (2519, หน้า 241) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า เป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงานอันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน ได้แก่ การอนุญาตให้ลาเพื่อศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การลาหยุดเนื่องจากเจ็บป่วยโดยได้รับเงินเดือนเต็ม การได้รับโบนัส เงินสงเคราะห์และเงินทางด้านอื่นๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน ค่าเบี้ย

เลี้ยงพาหนะเดินทางและค่าล่วงเวลาเป็นต้น อาจเรียกรวมๆ ได้ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อมเพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำที่ได้รับซึ่งช่วยให้เจ้าหน้าที่มีกำลังกายกำลังใจในการปฏิบัติงาน ให้เป็นผลดีแก่องค์กรยิ่งขึ้น

ภิญโญ สาธร (2527, หน้า 5) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึงผลประโยชน์และบริการต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้บุคลากรของหน่วยงาน ทั้งในขณะที่บุคลากรยังปฏิบัติงานอยู่ หยุดพักผ่อนชั่วคราว และในระหว่างพ้นจากงานเพื่อบำรุงขวัญและกำลังใจของบุคลากรให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีความสุข มีความพอใจกับงานและมีประสิทธิภาพ สวัสดิการอาจให้เป็นเงินหรือให้เป็นบริการความสะดวกต่างๆ ก็ได้ แต่จะต้องเป็นการให้พิเศษเพิ่มเติมจากเงินหรือค่าจ้างปกติ สวัสดิการที่หน่วยงานจัดให้อาจเกี่ยวกับ สุขภาพ ความปลอดภัย ความสะดวกสบายต่าง ๆ การศึกษาและข่าวสาร ครอบคลุมความรู้ ความมั่นคงทางการเงิน การพักผ่อนและการสันทนาการ การให้คำปรึกษาเมื่อมีปัญหาทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว และการให้ผลประโยชน์และความสนใจในส่วนที่เกี่ยวกับ ชุมชนหรือสังคมทั่วไป

ประวัติธนาคารอาคารสงเคราะห์

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ถือกำเนิดขึ้นเมื่อพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพล - อุดุลยเดช ทรงมีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ตรา “พระราชบัญญัติธนาคาร อาคารสงเคราะห์ พ.ศ.2496” ขึ้นเมื่อวันที่ 9 มกราคม 2496 และได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษาเมื่อวันที่ 20 มกราคม 2496 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงเป็นสถาบันการเงิน เฉพาะกิจสังกัดกระทรวงการคลัง เริ่มเปิดดำเนินการในวันที่ 24 กันยายน 2496 เป็นต้น มา ด้วยเจตนารมณ์ที่สำคัญในการจัดตั้งธนาคาร คือ เพื่อช่วยเหลือทางการเงินให้กับ ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยตามสมควรแก่สภาพ โดยการให้กู้ยืมเงินและจัดสรรที่ดินเพื่อก่อสร้างที่อยู่อาศัย ต่อมาในปี พ.ศ.2515 สมัยรัฐบาลจอมพลถนอม กิตติขจร ได้ตั้ง หน่วยงาน การเคหะแห่งชาติขึ้นเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานในอันที่จะให้ประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยและได้โอนกิจการงานบางอย่างที่เกี่ยวกับการให้เช่า ที่ดิน อาคาร ของ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ไปขึ้นอยู่กับการเคหะแห่งชาติ

ดังนั้น กิจการของธนาคารอาคารสงเคราะห์ จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลงเพื่อให้สอดคล้องและประสานกันกับกิจการของการเคหะแห่งชาติด้วยเหตุ นี้ ธนาคารอาคารสงเคราะห์ตามพระราชบัญญัติธนาคารอาคารสงเคราะห์ พ.ศ. 2496 ซึ่ง ได้แก้ไขเพิ่มเติมโดยประกาศคณะปฏิวัติฉบับที่ 317 จึงเป็นหน่วยงานของรัฐบาลที่ ประกอบธุรกิจในการส่งเสริมและช่วยเหลือประชาชนนำเงินไปใช้ประโยชน์ในกิจการ เคหะและเป็นสถาบันการเงินที่ดำเนินธุรกิจ โดยมีวัตถุประสงค์เฉพาะอย่างซึ่งแตกต่าง จากสถาบันการเงินอื่นๆ ทั่วไป

งานหลักของธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่สำคัญ คือช่วยเหลือทางด้านการเงินเพื่อ ให้ประชาชนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองโดยมีการระดมทุนโดยวิธีต่างๆ เช่น ขอความช่วยเหลือจากรัฐบาลออกพันธบัตรหุ้นกู้หรือกู้ยืมเป็นครั้งคราว และรับเงินฝากจากผู้ออม ทรัพย์ เป็นต้น เพื่อให้มีกำลังพอที่จะดำเนินงานของธนาคารต่อไปได้ ปัจจุบันนี้ธนาคาร อาคารสงเคราะห์นอกจากจะนำเงินไปใช้ประโยชน์โดยให้ประชาชนแต่ละรายกู้ยืมแล้ว

ยังต้องช่วยเหลือทางการเงินแก่การเคหะแห่งชาติและเอกชนผู้ลงทุนประกอบกิจการเคหะในรูปของเงินให้กู้ยืมด้วย ตลอดจนให้บริการในด้านการค้าประกันและการซื้อลดเครดิตที่เกี่ยวกับกิจการเคหะ

วิสัยทัศน์ (Vision)

"เป็นธนาคารทันสมัย เพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร : State - Of The Art Housing Bank"

พันธกิจ (Mission)

ให้บริการทางการเงินด้านที่อยู่อาศัยอย่างครบวงจร โดยคำนึงถึงนโยบายรัฐ ประโยชน์ของสังคม และคุณภาพ ชีวิตของประชาชน

ในช่วง 20 ปีแรกของการก่อตั้งธนาคารได้ดำเนินงานทั้งในฐานะเป็นสถาบันการเงินที่ให้สินเชื่อที่อยู่อาศัยและเป็นผู้จัดสรรบ้านและที่ดินให้ประชาชน ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ต่อมาเมื่อวันที่ 12 กุมภาพันธ์ 2516 รัฐบาลได้จัดตั้งการเคหะแห่งชาติขึ้น เพื่อทำหน้าที่จัดสร้างที่อยู่อาศัยให้กับประชาชน และโอนกิจการ สินทรัพย์ หนี้สินและ สิทธิต่าง ๆ ของธนาคารที่เกี่ยวกับการเช่าซื้อที่ดินหรืออาคารให้แก่การเคหะแห่งชาติ และกำหนดให้ธนาคารมุ่งทำหน้าที่ด้านการเงินการธนาคาร โดยการปล่อยสินเชื่อทั้ง ระยะสั้นแก่ผู้ประกอบการจัดสรรเพื่อการพัฒนาโครงการ และสินเชื่อระยะยาวแก่ ประชาชนทั่วไปเพื่อการปลูกสร้าง ซื้อ หรือจัดหาที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง

เมื่อวันที่ 2 มกราคม 2517 ธนาคารได้เปิดธุรกิจในการรับเงินฝากเป็นครั้งแรก ซึ่งประกอบด้วยเงินฝากประเภทต่างๆ เช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป เพื่อใช้เป็นแหล่งเงินทุนที่สำคัญในการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัย จึงนับได้ว่าเป็นธนาคารที่สมบูรณ์แบบที่ ให้บริการทั้งเงินฝากและเงินกู้ตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

หลังจากวิกฤตเศรษฐกิจในช่วงปี 2522-2524 ธนาคารได้มีการปรับปรุงโครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ด้านการเงินการธนาคาร อาทิ การแยกส่วนเงินกู้ที่มีการปล่อยสินเชื่อเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนเงินกู้ทั่วไป และส่วนเงินกู้โครงการ มีการปรับปรุงกระบวนการให้สินเชื่อให้คล่องตัว เริ่มโครงการฝึกอบรมบุคลากร ริเริ่มบัญชีเงินฝากออมทรัพย์

พิเศษที่ลูกค้าไม่ต้องเสียภาษีและสามารถถอนเงินได้ทุกเดือน ซึ่งได้รับความนิยมและเป็นแหล่งทุนที่สำคัญของธนาคารต่อเนื่องมาหลายปี และมีการจัดตั้งศูนย์สินเชื่อเพื่อแก้ปัญหาหนี้ค้ำโครงการที่อยู่อาศัย ซึ่งต่อมายกระดับเป็น “ส่วนพัฒนาสินเชื่อโครงการ” ทำหน้าที่วิเคราะห์และพิจารณาปล่อยสินเชื่อแก่ผู้ประกอบการโครงการ

ต่อมาในปี 2529 ธนาคารได้ขยายสถานที่ดำเนินการ โดยการเปิดสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ที่ถนนพระราม 9 และใช้สำนักงานเดิมที่ถนนราชดำเนินเป็นสำนักงานสาขา ซึ่งนับเป็นสาขาแห่งแรกของธนาคาร ปัจจุบันธนาคารมีสาขาหลัก จำนวน 74 สาขาหลัก และสาขาย่อยจำนวน 5 สาขาย่อย

อีกทั้งยังได้ปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการให้ทันสมัยเข้ากับวิถีชีวิตของสังคมเมือง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า โดยเปิดให้บริการเคาน์เตอร์การเงิน (Banking Counter) ตามห้างสรรพสินค้ารวม 15 แห่ง เปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุดศูนย์บริการธนาคาร (One Stop Service) ณ ที่ว่าการอำเภอทั่วประเทศอีก 20 แห่ง และหน่วยบริการสินเชื่อ 20 แห่ง

ช่วงปี 2531-2539 เป็นช่วงที่ธนาคารมีความเจริญรุ่งเรืองมาก ผลการดำเนินงานของธนาคารมีการขยายตัว ทั้งในด้านปริมาณการให้เงินกู้ที่อยู่อาศัย ส่วนแบ่งการตลาดกำไรสุทธิ และได้ทำการก่อสร้างสำนักงานใหญ่อาคาร 2 เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว รวมถึงได้มีการเปลี่ยนสัญลักษณ์ธนาคารจากรูปวิมานเมฆ เป็นรูปสองมือโอบอุ้มบ้าน เพื่อให้สอดคล้องกับการได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้เป็น “รัฐวิสาหกิจที่ดี” การดำเนินงานมาครบรอบ 40 ปี และในปี 2536 ธนาคารได้มีการจัดทำและเผยแพร่วารสารธนาคาร และจัดทำ website www.ghb.co.th เพื่อแสดงข้อมูลด้านที่อยู่อาศัยให้กับผู้สนใจทั่วไป สำหรับบทบาทด้านที่อยู่อาศัยระหว่างประเทศ ธนาคารได้รับการยกย่องจากศูนย์กลางสหประชาชาติว่าด้วยการตั้งถิ่นฐานมนุษย์ในปี 2539 ให้เป็น “สถาบันการเงินที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยม” นับเป็นความภาคภูมิใจของธนาคาร

หลังจากประเทศไทยประสบวิกฤตเศรษฐกิจอย่างรุนแรง ในปี พ.ศ. 2540-2542 ธนาคารได้มีบทบาทในการช่วยฟื้นฟูธุรกิจที่อยู่อาศัยและอสังหาริมทรัพย์ตามนโยบาย

ของรัฐบาล อาทิการร่วมมือกับธนาคารออมสินให้สินเชื่้อัตราดอกเบี้ยต่ำคงที่ 30 ปี การจัดตั้งสำนักงานตลาดรองเงินกู้ที่อยู่อาศัย โครงการสินเชื่อเคหะรวมใจ

ในปี พ.ศ. 2544 ต่อเนื่องถึงปี พ.ศ. 2545 ธนาคารได้มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนนโยบายรัฐบาลในการส่งเสริมให้ประชาชนมีที่อยู่อาศัยเป็นกรรมสิทธิ์ของตนเอง รวมทั้งการกระตุ้นอสังหาริมทรัพย์และภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ โดยได้จัดทำโครงการบ้าน ธอส.-กบข. สำหรับข้าราชการที่เป็นสมาชิก กบข. เพื่อจัดหาที่อยู่อาศัยได้ในวงเงินร้อยละ 100 ของมูลค่าหลักประกัน และมีการผ่อนชำระในอัตราก้าวหน้าเพื่อเพิ่มกำลังซื้อให้กับข้าราชการ และได้ขยายผลไปยังกลุ่มพนักงานรัฐวิสาหกิจและลูกจ้างประจำ ส่งผลให้ธุรกิจอสังหาริมทรัพย์มีการฟื้นตัวอย่างชัดเจนในระยะต่อมา

ในปีพ.ศ. 2546 ธนาคารได้ดำเนินงานครบรอบ 50 ปี จึงกำหนดให้ปี พ.ศ. 2546 เป็น “ปีแห่งการให้บริการ” เพื่อย้ำเจตนารมณ์ของธนาคารในการสานฝันของประชาชนชาวไทยกว่า 2 ล้านครอบครัว ได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง และได้มีการจัดตั้งฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการและอำนวยความสะดวกให้กับลูกค้าของธนาคาร ขณะเดียวกันธนาคารยังได้ขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่ต้องการที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ จำนวน 120 สาขา ในปี พ.ศ. 2546

ในปี พ.ศ. 2548 ภาวะเศรษฐกิจของประเทศมีแนวโน้มชะลอตัวลงจากปี พ.ศ. 2547 โดยมีการปรับตัวลดลงจากประมาณ การไว้เดิมที่คาดว่าจะขยายตัวได้ร้อยละ 5 ต่อปีลดลงเป็นประมาณร้อยละ 4.25 -4.75 ต่อปี โดยมีปัจจัยลบที่สำคัญจากแรงกดดันจากปัญหาราคาน้ำมันดิบในตลาดโลกที่มีความผันผวนปรับตัวเพิ่มสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว และต่อเนื่องตั้งแต่ต้นปีอีกทั้งแรงกดดันจากปัญหาความไม่สงบใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ปัญหาเสถียรภาพและความไม่สงบทางการเมือง ปัญหารถยนต์แล้ง ปัญหาอัตราดอกเบี้ยในตลาดโลกอยู่ในช่วงขาขึ้นอย่างต่อเนื่องส่งผลกระทบต่อ การลงทุนภาคเอกชนและการบริโภคของประชาชน เกิดภาวะการเพิ่มสูงขึ้นของอัตราเงินเฟ้อ ทำให้ประชาชนชะลอการตัดสินใจใช้จ่าย เป็นการส่งสัญญาณเชิงลบทางเศรษฐกิจ และส่งผลกระทบต่อเศรษฐกิจของประเทศอย่างมากแม้ว่าจะได้รับผลบวกจากการส่งออกและการใช้จ่ายของรัฐบาลเป็นปัจจัยสนับสนุนสำคัญ แต่การจ้างงานและการ ลงทุนภาคเอกชนยังอยู่ในภาวะที่ชะลอตัว

ทำให้รายได้โดยรวมของประชาชนไม่เพิ่มสูงขึ้นพอที่จะผลักดันให้การเจริญเติบโตของเศรษฐกิจเมืองไทยในปี พ.ศ. 2548 เติบโตอยู่ในระดับเดียวกับที่ประมาณการไว้ได้

จากสภาวะการณ์ภายใต้ความผันผวนของเศรษฐกิจดังกล่าว กระทรวงการคลังได้มอบนโยบายให้ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งเป็นองค์กรของรัฐที่เป็นกลไกในการกระตุ้นเศรษฐกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ตามนโยบายของรัฐบาลให้เร่งผลักดันและสร้างโอกาสให้ผู้มีรายได้น้อยและปานกลางให้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง โดยให้ธนาคารตรึงอัตรดอกเบี้ยสินเชื่อที่อยู่อาศัยไว้ให้นานที่สุดเท่าที่จะทำได้ แม้ว่านโยบายดังกล่าวไม่สอดคล้องกับแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของอัตรดอกเบี้ยในตลาดเงิน ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลกำไรดำเนินงานและความสามารถในการทำกำไรของธนาคารในปี พ.ศ. 2548 เป็นอย่างมาก แต่ธนาคารยังคงยึดมั่นและแน่วแน่ในอุดมการณ์ที่จะตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ประโยชน์ของสังคมและคุณภาพชีวิตของประชาชนเพื่อให้ประชาชนสามารถรับประโยชน์จากสินเชื่อที่อยู่อาศัยได้อย่างเต็มที่ โดยธนาคารได้พยายามปรับกลยุทธ์ให้สามารถสนองตอบนโยบายของรัฐบาลรองรับความต้องการของประชาชนทุกกลุ่มให้สามารถมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเองได้โดยรักษาสถานะของการเป็นผู้นำในการปล่อยสินเชื่อที่อยู่อาศัยไว้ได้อย่างต่อเนื่อง และอยู่บนพื้นฐานของการเป็นธนาคารทันสมัยเพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร

จากความมุ่งมั่นตั้งใจในการกำหนดนโยบายและแผนงานที่สำคัญประกอบด้วยความร่วมมือร่วมใจ และความเสียสละของผู้บริหาร พนักงานทุกคนในการปฏิบัติงานตอบสนองนโยบายให้บรรลุวัตถุประสงค์ การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน การพัฒนาด้านการบริการของธนาคาร ส่งผลให้ในปี 2548 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้รับรางวัลรัฐวิสาหกิจดีเด่นประจำปี 2548 (จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการนโยบายรัฐวิสาหกิจ) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งแรก และเป็นรัฐวิสาหกิจเพียงแห่งเดียวที่ได้รับรางวัลครบทั้ง 3 รางวัล ได้แก่ รางวัลผลการดำเนินงานดีเด่น รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น รางวัลการบริหารจัดการดีเด่นจากรัฐวิสาหกิจที่เข้าระบบประเมินผลฯ จำนวน 53 แห่ง นับเป็นความภาคภูมิใจของธนาคาร และเป็นกำลังใจให้ธนาคารดำเนินธุรกิจต่อไปอย่างแน่วแน่ ตามภารกิจที่

ได้รับมอบหมายสมมติคำขวัญของธนาคารที่ว่า “เต็มใจช่วยเหลือ เพื่อบ้านเพื่อคุณ” (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2548, หน้า 21-22)

ในปี พ.ศ. 2550 ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้มีการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ เข้าสู่ “ธนาคารทันสมัย เพื่อที่อยู่อาศัยครบวงจร” ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า “G H BANK” และนำสีที่มีความโดดเด่นมาใช้เป็นสีหลักของธนาคารจำนวน 3 สี ที่สำคัญธนาคารได้นำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการดำเนินงาน โดยเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์หลัก Core Banking มาใช้ทดแทนระบบคอมพิวเตอร์เดิมพร้อมปรับ โครงสร้างการบริหารงาน รูปแบบ Hub & Spokes มีการรวมศูนย์การวิเคราะห์และอนุมัติสินเชื่อไว้ที่ Credit Processing Center (CPC) เพื่อการพัฒนาสินเชื่อเป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งธนาคาร สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วยิ่งขึ้น (ธนาคารอาคารสงเคราะห์, 2550, หน้า 26) โดยจัดทำกลยุทธ์การสื่อสารการปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ใหม่ เช่น เปลี่ยน Logo & Color Identity ใหม่ เปลี่ยนรูปแบบสาขา เครื่องแบบพนักงาน รวมไปถึงสารพันเครื่องใช้สำนักงาน และสิ่งสิ่งพิมพ์ทุกชนิดของธนาคารทุกอย่างอยู่ภายใต้มาตรฐานของ CI (corporate identity) หรือเอกลักษณ์ใหม่ขององค์กร อย่างแรกที่จะเห็นได้ชัด คือ สัญลักษณ์ใหม่ แรงและโดดเด่นด้วยสามสีตัดกัน สีเหล่านี้มีที่มาที่ไปและความหมาย

สีส้ม คือ สีของท้องฟ้าและพระอาทิตย์เริ่มวันใหม่ แสดงถึงการเริ่มต้น

เป็นสีหลักของธนาคาร

สีเขียวอ่อน คือ สีของความเจริญอกงาม

สีเขียวเข้ม คือ สีของความมั่นคงและอบอุ่น

ความหมายของสีทั้งหมดนี้บ่งบอกถึงเอกลักษณ์ของทั้งตัวองค์กร ที่จะเริ่มก้าวเข้าสู่วิถีการดำเนินงานและการทำงานแบบใหม่และเจริญเติบโตต่อไปอย่างมั่นคงแข็งแรง สีเหล่านี้ได้ถูกกำหนดเป็นสีมาตรฐาน การจะนำไปใช้ในงานออกแบบอะไรก็ตามจะต้องใช้สีให้ถูกต้องตามที่กำหนด CI (corporate identity) นอกจากสีแล้วองค์ประกอบที่สำคัญอีกหนึ่งในความเป็นเอกลักษณ์ขององค์กร คือ โลโก้ (LOGO) ซึ่งจะแสดงความเป็นตัวตนของธนาคาร ในทุกหนทุกแห่งที่โลโก้ปรากฏอยู่ และธนาคารยังคงยึดมั่นรักเดียวใจเดียวในสัญลักษณ์ของสองมือที่โอบอุ้มบ้าน

เพราะสัญลักษณ์นี้ติดตาตรึงใจลูกค้ามานานแล้ว เพียงแต่ได้นำมาประยุกต์ให้ดูทันสมัยขึ้น และใช้ชื่อย่อธนาคารเป็นภาษาไทยว่า ธอส. และชื่อย่อภาษาอังกฤษว่า GH Bank มาประกอบกันเป็นตัวโลโก้ใหม่

โลโก้ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ประกอบด้วยส่วนสัญลักษณ์และตัวอักษร โดยทั้ง 2 ส่วนนี้จะต้องใช้ควบคู่กันเสมอ เพื่อสะท้อนถึงภาพพจน์อันโดดเด่นในการเป็นสถาบันการเงินดำเนินธุรกิจสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัยที่มีความมั่นคงทันสมัยและมีมิติรับผิดชอบต่อสังคมที่คอบโยบอุ้มประคองบ้านไว้ด้วยสองมือของธนาคารอันสื่อถึงความมุ่งมั่นของธนาคารในการมีส่วนร่วมช่วยเหลือประชาชนคนไทยให้มีที่อยู่อาศัยด้วยความเอาใจใส่ในปัญหาอย่างใกล้ชิด ประกอบเข้ากับรูปทรงสามเหลี่ยมเรขาคณิตแบบทรงจั่วหลังคาบ้าน ด้านนอกของกรอบมีด้านบนและด้านล่าง ซึ่งสามารถสะท้อนถึงลักษณะของธุรกิจธนาคารในการให้บริการด้านที่อยู่อาศัยไว้อย่างเด่นชัด ในขณะที่สีส้มจะให้ความรู้สึกอบอุ่นจริงใจและหนักแน่นคลาสสิกอย่างเป็นทางการกลมกลืนไปกับการใช้เส้นที่มีน้ำหนักมั่นคง

สิ่งที่เป็นเกียรติประวัตินำมาซึ่งความภาคภูมิใจของธนาคารอาคารสงเคราะห์ คือ การที่ธนาคารได้รับรางวัล “รัฐวิสาหกิจดีเด่น” ติดต่อกัน 3 ปี (จัดโดยกระทรวงการคลัง และบริษัทไทย เรตติ้ง แอนด์ อินฟอรมะชั่น เซอร์วิส จำกัด หรือ TRIS) นับตั้งแต่ปี 2548 ธนาคารได้รับ รางวัลคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจดีเด่น ได้รับรางวัลติดต่อกัน 3 ปี รางวัลผลการดำเนินงานดีเด่น และรางวัลด้านการบริหารจัดการองค์กรดีเด่น

ตลอดระยะเวลากว่า 55 ปี แห่งการดำเนินงานให้บริการสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัย ธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้มุ่งมั่นพัฒนาดำเนินงานด้านการให้บริการสินเชื่อบริการที่อยู่อาศัย การรับฝากเงิน และธุรกรรมทางการเงินอื่นๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของทั้งภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนชาวไทยมีมาตรฐานความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยทุก

ครอบครัวต้องมีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง ตลอดจนผู้ใช้บริการที่ต้องการได้รับการในด้านต่างๆ อย่างเป็นธรรมและเกิดประโยชน์สูงสุด

งานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าการทำวิจัยในครั้งนี้พบว่า มีผู้ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยความพึงพอใจมีผลต่อการทำงานไว้หลายท่าน ดังนี้

พิสมัย เชื้อมีแรง (2543, บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี จากการศึกษากลุ่มตัวอย่าง 272 คน ผลการวิจัยพบว่า สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลจังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจในการในการปฏิบัติงานโดยรวมในด้านปัจจัยจูงใจ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยค้ำจุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าตอบแทนเงินเดือน และด้านสภาพการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อแยกตามลักษณะประชากร พบว่า เพศชายมีความพึงพอใจในงานโดยรวมมากกว่าเพศหญิง (

ปรีดา โพธิสุวรรณ (2540) ได้ศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) โดยศึกษาลักษณะส่วนบุคคล เศรษฐกิจ และสังคม ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัญหาในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษา พบว่า ผู้จัดการสาขาที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ใน 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านการได้ระบบความยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน และปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนี้

1. อายุ และเพศ มีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน และความรับผิดชอบ

2. สถานภาพการสมรส มีความสัมพันธ์กับลักษณะของงานที่ทำ
3. เงินเดือน อายุการทำงาน และการฝึกอบรมมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน

สวัสดิการและค่าตอบแทน

4. อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการ และค่าตอบแทน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

5. ความดีความชอบมีความสัมพันธ์กับเงินเดือน สวัสดิการและค่าตอบแทน ความก้าวหน้าในงานที่ทำ การได้รับความยอมรับนับถือ ความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำงาน ลักษณะของงานที่ทำ ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน นโยบายและการบริหารงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนตัวแปรอิสระอีก 2 ตัวแปร คือ ระดับการศึกษา และสถานที่ปฏิบัติงานพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ แต่อย่างไร

ถวิล โอทอง (2545, หน้า 74) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน เงินเดือนที่ได้รับ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่ง ไม่มีความสัมพันธ์กับขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ตัวแปรปัจจัยการทำงานที่สามารถทำนายขวัญกำลังใจ ได้แก่ ความพึงพอใจหน้าที่ในการงาน การรับรู้ต่อความสำเร็จในหน้าที่การงาน ความมั่นคงในหน้าที่การงาน และการปกครองบังคับบัญชา

อภิญา สุนทรธาราวงศ์ (2540, หน้า 68-72) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย พบว่า พนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทยมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการยอมรับนับถือ ลักษณะงานความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านผลตอบแทน ผลการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรกับความพึงพอใจในงาน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนเพศ สถานภาพ

สมรส ระดับการศึกษา อายุราชการ ระดับตำแหน่ง และระดับเงินเดือน ไม่มี ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วีระศักดิ์ ไกรสิทธิ์ (2538, หน้า 71–72) ศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวัง ผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำางานของพนักงานขับรถองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ เพื่อศึกษาระบบการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ และ เพื่อศึกษาความพึงพอใจ และความคาดหวังผลประโยชน์ตอบแทนขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพที่เหมาะสมกับสภาวะการณ์และสภาพการทำงานของพนักงานขับรถ ผล การศึกษาพบว่า พนักงานขับรถส่วนใหญ่ไม่พอใจในระบบการจ้างพนักงานใน ปัจจุบัน และเรื่องการจ่ายผลประโยชน์ตอบแทน เช่น เงินส่วนแบ่งเปอร์เซ็นต์ เบี้ยเลี้ยง ประจำวัน เบี้ยเลี้ยงพิเศษ เบี้ยขยัน ค่าพาหนะ สำหรับเวลาการทำงานพบว่า พนักงานขับ รถทำงานวันละ 10 – 14 ชั่วโมง และส่วนใหญ่มีปัญหาสุขภาพร่างกาย ที่มีผลจากการขับ รถ พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดที่จะเปลี่ยนงานใหม่เนื่องจากรายได้น้อย และเสี่ยงต่อ อุบัติเหตุ โดยเฉพาะสภาพการจราจรในเมื่อหลวง

จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี (2540, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาการพัฒนาการจัดสวัสดิการ กลุ่มบริษัทชินวัตร ศึกษาาระบบสวัสดิการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการจัด สวัสดิการให้เหมาะสม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจประเภทสวัสดิการมากที่สุด คือ สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยผลการศึกษาด้านความคิดทั่วไป พนักงานส่วนใหญ่มี ความรู้ความเข้าใจในสวัสดิการว่ามีความจำเป็นรวมถึงเข้าใจบทบาทของเจ้านายและ ลูกจ้างต่อการจัดสวัสดิการดี และเสนอเกี่ยวกับวิธีการจัดสวัสดิการว่าอาจจัดในรูป สวัสดิการแบบยืดหยุ่น โดยจัดให้มีสวัสดิการหลักและสวัสดิการเสริม

ศิริกุล เกรียงไกร (2541, 87 – 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานบริการลูกค้า บริษัทแอดวานด์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและด้านความสำเร็จ ของงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ส่วนด้าน โอกาสความก้าวหน้าในการ ปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความ

มั่นคงในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความผูกพันต่อองค์กร โดยภาพรวมพนักงานบริการลูกค้า มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และในส่วนระดับผลการปฏิบัติงานในภาพรวมนั้น ยังอยู่ในระดับปานกลาง

สุรางค์รัตน์ วศินารมย์ และภาวนา พัฒนศรี (2538, บทคัดย่อ) ศึกษาบทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ โดยศึกษาการบริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชน เพื่อเป็นข้อมูลปรับปรุงบทบาทของรัฐ ผลการศึกษา พบว่า การจัดสวัสดิการตามรูปแบบ Cafeteria มีเพียงส่วนน้อยในสถานประกอบการและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ประเภทสวัสดิการที่จัดให้พนักงานมีทั้งประเภทสวัสดิการที่ให้ตามกฎหมายและสูงกว่า ชนิดสวัสดิการครอบคลุมเรื่องสุขภาพอนามัย ความปลอดภัย ความมั่นคงในการทำงาน การศึกษา สันทนาการ เศรษฐกิจ โบนัสและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ในการบริหารงาน

ผู้ทำหน้าที่บริหารงานสวัสดิการของรัฐวิสาหกิจและเอกชน คือ เจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างานและออกแบบสวัสดิการพบว่า หน่วยงานทั้ง 2 กลุ่ม เน้นที่อายุงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนเรื่องการวางแผนสวัสดิการหน่วยงานรัฐวิสาหกิจเน้นที่ความสามารถในการจ่ายของหน่วยงานและความพึงพอใจของพนักงาน

แต่สถานประกอบการเน้นในเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าและความสามารถในการของนายจ้าง จัดได้ว่า 2 กลุ่ม จัดสวัสดิการอยู่ในขั้นดีและให้ค่าตอบแทนสูงแนวทางในการจัดสวัสดิการควรเน้นที่การจูงใจ และการมีส่วนร่วมในการบริหารสวัสดิการ ควรนำแนวคิดในการจัดสวัสดิการของข้าราชการต่างประเทศมาเป็นข้อพิจารณาปรับปรุงบทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการไทย ควรปรับปรุงกฎระเบียบต่างๆ และควรนำรูปแบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่นมาใช้ในหน่วยงานของภาครัฐ เพื่อเป็นการพัฒนาศักยภาพขององค์กรในการจัดสวัสดิการภายในส่วนราชการของประเทศ

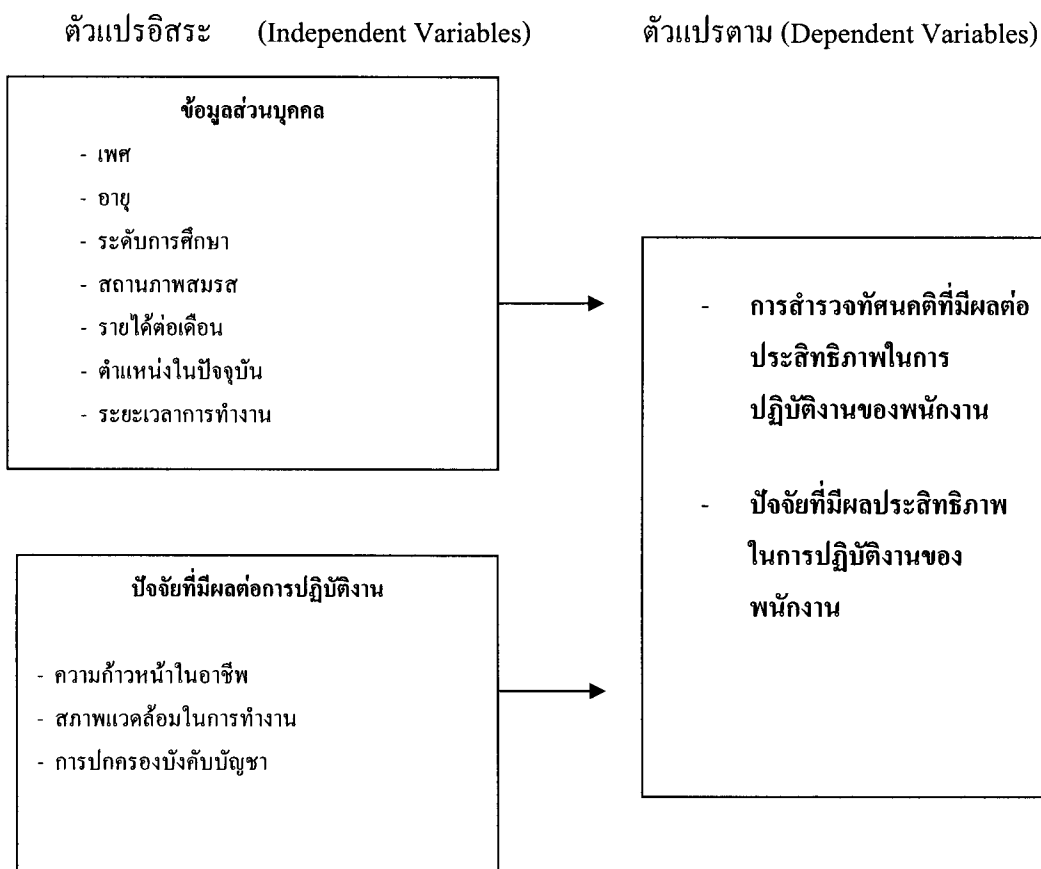
บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษารั้ครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research method) แบบวัดครั้งเดียว (one-shot study) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) ผู้วิจัยได้กำหนดแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. กรอบแนวความคิด
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

กรอบแนวความคิด



ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) ข้อมูลจากฝ่ายบุคคล พบว่า ปัจจุบันมีพนักงาน จำนวน 1,434 คน (ภาคผนวก ...)

กลุ่มตัวอย่าง การกำหนดขนาดตัวอย่างจากพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) เพื่อนำมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยได้ใช้จำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 313 คน ตามตารางกำหนดตัวอย่างขนาดของ Taro Yamane (Yamane 1973, 331) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95.00% (ระดับนัยสำคัญ .05) ขอมรับความคลาดเคลื่อน 5.00% ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (simple random sampling) จากพนักงานของธนาคารตามฝ่าย/สำนัก ต่าง ๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามซึ่งสร้างขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เนื้อหาในแบบสอบถามแบ่งออกเป็น

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ ตำแหน่ง และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบให้เลือกรับตามความเป็นจริง จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามส่วนที่ 2 การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ เป็นคำถามปลายปิด แบบ rating scale มี 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยที่มีผลประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ เป็นคำถามปลายปิด แบบ rating scale มี 5 ระดับ จำนวน 13 ข้อ

มากที่สุด	5	คะแนน
มาก	4	คะแนน
ปานกลาง	3	คะแนน
น้อย	2	คะแนน
น้อยที่สุด	1	คะแนน

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

แนวทางการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ผู้วิจัยดำเนินการตาม
ขั้นตอน ตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นกรอบในการ
สร้างแบบสอบถาม จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาตรวจสอบ และปรับปรุง
แก้ไขตามที่อาจารย์ชี้แนะ

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปให้ผู้เชี่ยวชาญ (Subject Matter Specialists)
จำนวน 3-5 ท่าน เพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความชัดเจนของภาษา ถ้อยคำ และ
ความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content Validity) ความสอดคล้องข้อคำถามในแบบสอบ-
ถามกับวัตถุประสงค์ (Index of item objective congruency : IOC) โดยมีหลักเกณฑ์การ
ให้คะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 0 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าคำถามนั้นสอดคล้องกับเนื้อหา
- 1 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าคำถามนั้นไม่สอดคล้องกับเนื้อหา

สูตรการคำนวณหาค่า IOC

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะพฤติกรรม

R หมายถึง ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ถ้าค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 แสดงว่าข้อคำถามนั้นใช้ได้ ถ้าข้อคำถามใดมีค่าดัชนีต่ำกว่า 0.5 ข้อคำถามนั้นก็ถูกตัดออกไปหรือนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ดีขึ้น

3. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Tryout) กับพนักงานธนาคารที่มีใช้ตัวแทนกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2538, หน้า 132-133) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าแอลฟา ด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .94 ด้านความคาดหวังของพนักงานต่อสวัสดิการ เท่ากับ .87 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เท่ากับ .89 และค่าแอลฟาของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ .95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยขออนุญาตผู้อำนวยการแต่ละฝ่าย/สำนัก เพื่อชี้แจงรายละเอียดของแบบสอบถาม พร้อมทั้งแจกแบบสอบถามและแบบซองจดหมาย เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานทั้งหมด 313 ชุดไปยังฝ่าย / สำนัก ต่างๆ ในสำนักงานใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ สถิติที่ใช้ ได้แก่

1. สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่

1.1 ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent) ใช้บรรยายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.2 ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ใช้อธิบายปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแปลค่าความหมาย ดังนี้

การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

4.50-5.00 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

4.50-5.00 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับมากที่สุด

3.50-4.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับมาก

2.50-3.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับปานกลาง

1.50-2.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับน้อย

1.00-1.49 หมายถึง ปัจจัยมีผลประสิทธิภาพในระดับน้อยที่สุด

2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย กรณีตัวแปร 2 ตัว ใช้สถิติค่าที (t-test) ถ้าตัวแปรมากกว่า 2 ตัวใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเซฟเฟ่

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ส่วนที่ 2 การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของพนักงาน

ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน ตำแหน่งในปัจจุบัน และระยะเวลาการทำงาน นำเสนอข้อมูลตามตาราง 1

ตาราง 1

จำนวน และร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน (n = 310)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	86	27.7
หญิง	224	72.3
อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	16	5.2
25-35 ปี	123	39.7
36-45 ปี	132	42.6
46-55 ปี	34	11.0
56 ปีขึ้นไป	5	1.5
ระดับการศึกษา		
มัธยมปลาย/ปวช.	3	1.0
อนุปริญญา/ปวส.	8	2.5
ปริญญาตรี	189	61.0
สูงกว่าปริญญาตรี	110	35.5
สถานภาพสมรส		
โสด	154	49.7
สมรส	134	43.2
หย่าร้าง/หม้าย	22	7.1
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	25	8.1
10,000-20,000 บาท	71	22.9
20,001-30,000 บาท	70	22.6
30,001-40,000 บาท	72	23.1
40,001-50,000 บาท	43	13.9
มากกว่า 50,0001 บาทขึ้นไป	29	9.4

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำแหน่งในปัจจุบัน		
พนักงานปฏิบัติการ	74	23.9
พนักงานอาวุโส	110	35.5
ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน	84	27.1
หัวหน้าส่วน	37	11.9
ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย/สำนัก	5	1.6
ระยะเวลาการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	18	5.8
1-3 ปี	42	13.5
4-6 ปี	50	16.1
7-9 ปี	78	25.2
10 ปีขึ้นไป	122	39.4

จากตาราง 1 พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ เป็นหญิง จำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 72.3 เป็นชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีอายุ 36-45 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 42.6 รองลงมามีอายุ 25-35 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 39.7 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 รองลงมามีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 พนักงานส่วนใหญ่ยังเป็นโสด จำนวน 154 คน คิดเป็น ร้อยละ 49.7 รองลงมาสมรสแล้ว จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 23.1 รองลงมามีรายได้ 10,000-20,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 โดยมีตำแหน่งเป็นพนักงานอาวุโส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 35.5 รองลงมา มีตำแหน่งผู้ช่วยหัวหน้าส่วน จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 มีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 39.4 รองลงมา มีระยะเวลาการทำงาน 7-9 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 25.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร
อาคารสงเคราะห์ นำเสนอข้อมูลในตาราง 2-8

ตาราง 2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ
การปฏิบัติของพนักงาน นำเสนอในภาพรวม

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ สำคัญ
1. ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ	3.55	.56	มาก
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.23	.69	ปานกลาง
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.60	.54	มาก
4. การปกครองบังคับบัญชา	3.35	.75	ปานกลาง
รวม	3.46	.46	ปานกลาง

จากตาราง 2 พบว่าพนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้านพบว่า พนักงาน
ให้ความสำคัญในระดับมากด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($\bar{X} = 3.60$) ลักษณะงาน
ที่ทำและความรับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.55$) ส่วนด้านการปกครองบังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.35$)
ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X} = 3.23$) พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง
ตามลำดับ

ตาราง 3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติของพนักงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ สำคัญ
1. ท่านดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้	3.50	.71	มาก
2. ท่านใช้ทรัพยากรมีการใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์ สูงสุด	3.43	.77	ปานกลาง
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายทำให้เกิดความรู้สึภาคภูมิใจ	3.69	.74	มาก
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา	3.46	.78	ปานกลาง
5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จก่อนกำหนดเวลา	3.29	.87	ปานกลาง
6. ท่านมีความตั้งใจอย่างสูงในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	3.52	.80	มาก
7. ผลงานท่านมีความถูกต้องและแม่นยำสูง	3.50	.71	มาก
8. งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงตามความถนัดของท่าน	3.69	.74	มาก
9. งานที่ท่านปฏิบัติมีการวางแผนไว้อย่างชัดเจน	3.85	.69	มาก
10. งานที่ท่านทำจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงาน	3.29	.87	ปานกลาง
11. งานที่ท่านทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการ ทำงาน	3.46	.78	ปานกลาง
12. ท่านมีความพึงพอใจในผลงานของตนเอง	3.52	.80	มาก
รวม	3.55	.56	มาก

จากตาราง 3 พบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านลักษณะงานที่ทำและความ รับผิดชอบโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะ ($\bar{X} = 3.85$) งานที่ ท่านได้รับมอบหมายตรงตามความถนัดของท่าน ($\bar{X} = 3.69$) และท่านมีความตั้งใจอย่าง สูงในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ($\bar{X} = 3.52$) ตามลำดับ ส่วนงานที่ท่านได้รับ มอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.46$) และงานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จก่อน กำหนดเวลา ($\bar{X} = 3.29$) ตามลำดับ

ตาราง 4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความ สำคัญ
1. มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถ และผลงาน	3.16	.81	ปานกลาง
2. มีโอกาสได้เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรมและสัมมนา ด้านต่าง ๆ	3.29	.81	ปานกลาง
3. ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่แทน	3.25	.88	ปานกลาง
รวม	3.23	.69	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่าพนักงานให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดย รวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับ ปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับ ได้แก่ มีโอกาสเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรมและสัมมนา ($\bar{X} = 3.29$) ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่แทน ($\bar{X} = 3.25$) และมี โอกาสเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถ ($\bar{X} = 3.16$) ตามลำดับ

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร	3.70	.71	มาก
2. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน	3.74	.72	มาก
3. ได้รับความร่วมมือในการประสานกับฝ่าย/สำนักอื่น ๆ	3.57	.70	มาก
4. ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.77	.71	มาก
5. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน	3.56	.81	มาก
6. สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.46	.78	ปานกลาง
7. หน่วยงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี และมีบรรยากาศเหมาะสม เช่น อุณหภูมิ แสง และอื่น ๆ	3.39	.80	ปานกลาง
รวม	3.60	.54	มาก

จากตาราง 5 พบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับมาก ได้แก่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X} = 3.77$) เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.74$) และสถานที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลาง ได้แก่ สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.46$) และมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ($\bar{X} = 3.39$) ตามลำดับ

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติของพนักงาน ด้านการปกครองบังคับบัญชา

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความสำคัญ
1. ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในปัญหาหรือความยุ่งยากและเอาใจใส่ในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี	3.35	.80	ปานกลาง
2. ผู้บังคับบัญชากระจายงานให้ทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม	3.31	.87	ปานกลาง
3. ผู้บังคับบัญชาอบรมหรือสอนวิธีการทำงานด้วยความจริงใจ	3.40	.85	ปานกลาง
รวม	3.35	.75	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า พนักงานให้ความสำคัญด้านการปกครองบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญในระดับปานกลางทุกข้อ เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยได้แก่ ผู้บังคับบัญชาอบรมหรือสอนวิธีการทำงาน ($\bar{X} = 3.40$) ผู้บังคับบัญชาเข้าใจปัญหาหรือความยุ่งยากและเอาใจใส่ในการทำงานของพนักงาน ($\bar{X} = 3.35$) และผู้บังคับบัญชากระจายงานให้ทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.31$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กับข้อมูลส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ที่แตกต่างกัน นำเสนอข้อมูลตามตาราง 7-24

ตาราง 7

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล
จำแนกตามเพศ

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	เพศชาย		เพศหญิง		t	Sig.
	\bar{x}	S.D.	\bar{x}	S.D.		
1. ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ	3.56	.53	3.55	.57	-15	.87
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.31	.72	3.20	.67	1.14	.25
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.64	.59	3.58	.53	.76	.44
4. การปกครองบังคับบัญชา	3.38	.72	3.34	.76	.40	.68
รวม	3.49	.48	3.45	.45	.64	.51

จากตาราง 7 พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อ
พิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตาราง 8

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล
จำแนกตามอายุ

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 25 ปี		25-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		56 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ลักษณะงานที่ทำและ ความรับผิดชอบ	3.85	.49	3.42	.56	3.64	.53	3.65	.55	2.96	.54	5.47	.00*
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	2.93	.70	3.18	.70	3.33	.67	3.19	.67	3.26	.59	1.56	.18
3. สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน	3.90	.38	3.57	.50	3.57	.62	3.69	.37	3.51	.58	1.64	.16
4. การปกครองบังคับ บัญชา	3.87	.71	3.39	.72	3.29	.74	3.32	.79	2.80	.73	2.98	.01*
รวม	3.61	.27	3.41	.48	3.48	.46	3.54	.41	3.17	.49	1.65	.16

* $P < .05$

จากตาราง 8 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัจจัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญ ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ พนักงานให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 9

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.85	-	-	-	-	*
25-35 ปี	3.42			*	-	-
36-45 ปี	3.64				-	-
46-55 ปี	3.65					-
56 ปีขึ้นไป	2.96					

* $P < .05$

จากตาราง 9 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีกับ 56 ปีขึ้นไป และอายุ 25-35 ปีกับ 36-45 ปีมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 25 ปี	25-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี	3.87	-	-	*	-	*
25-35 ปี	3.39			-	-	-
36-45 ปี	3.29				-	-
46-55 ปี	3.32					-
56 ปีขึ้นไป	2.80					

* $P < .05$

จากตาราง 10 พบว่า พนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีกับ 36-45 ปีและ 56 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล

จำแนกตามระดับการศึกษา

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	มัธยม/ปวช.		อนุปริญญา/ ปวส.		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี		F	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ลักษณะงานที่ทำและความ รับผิดชอบ	3.77	.25	3.70	.27	3.52	.56	3.58	.58	.59	.62
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.66	.57	3.37	.60	3.18	.70	3.30	.67	1.16	.32
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.80	.21	3.71	.46	3.62	.52	3.54	.60	.78	.50
4. การปกครองบังคับบัญชา	3.66	.80	3.75	.63	3.39	.74	3.24	.70	1.90	.12
รวม	3.65	.56	3.61	.16	3.45	.45	3.46	.49	.46	.70

จากตาราง 11 พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติเมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกันทั้งหมด

ตาราง 12

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	โสด		สมรส		หย่าร้าง		F	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ	3.56	.59	3.56	.54	3.46	.46	.27	.75
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	3.21	.71	3.27	.68	3.19	.51	.32	.72
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.64	.52	3.60	.56	3.29	.53	3.83	.02*
4. การปกครองบังคับบัญชา	3.38	.75	3.38	.69	2.95	.97	3.42	.03*
รวม	3.46	.48	3.49	.43	3.26	.43	2.40	.09

* $P < .05$

จากตาราง 12 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ พนักงานให้ความสำคัญแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด	3.64		-	*
สมรส	3.60			*
หย่าร้าง/หม้าย	3.29			

* $P < .05$

จากตาราง 13 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสดกับหย่าร้าง/หม้าย และสมรสกับหย่าร้าง/หม้ายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้าน

สภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{x}	โสด	สมรส	หย่าร้าง/หม้าย
โสด	3.38		-	*
สมรส	3.38			*
หย่าร้าง/หม้าย	2.95			

* P < .05

จากตาราง 14 พบว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรสเป็นโสดกับหย่าร้าง/หม้ายและสมรสกับหย่าร้าง/หม้ายมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 15

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่า 10,000		10,000-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		40,001-50,000		มากกว่า 50,001		F	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ลักษณะงานที่ ทำและความ รับผิดชอบ	3.78	.50	3.32	.55	3.56	.54	3.65	.55	3.50	.57	3.71	.48	4.41	.00*
2. ความก้าวหน้า ในอาชีพ	3.04	.83	3.18	.64	3.20	.69	3.30	.71	3.28	.66	3.36	.63	.90	.48
3. สภาพแวดล้อม ในการทำงาน	3.79	.47	3.49	.48	3.64	.60	3.55	.60	3.57	.49	3.75	.47	1.88	.09
4. การปกครอง	3.65	.79	3.37	.89	3.29	.56	3.32	.75	3.23	.69	3.50	.76	1.40	.22

บังคับบัญชา

รวม	3.55	.41	3.34	.48	3.46	.43	3.50	.51	3.41	.38	3.64	.40	2.26	.04*
-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	-----	------	------

* P < .05

จากตาราง 15 พบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัย ด้านลักษณะงานที่ทำ และความรับผิดชอบ แตก ต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ ส่วนปัจจัยด้านอื่น ๆ พนักงานให้ความสำคัญแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ในภาพรวม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	40,001- 50,000	มากกว่า 50,001
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.55	-	-	-	-	-	*
10,000-20,000 บาท	3.34			-	-	*	-
20,001-30,000 บาท	3.46				*	-	-
30,001-40,000 บาท	3.50					-	-
40,001-50,000 บาท	3.41						-
มากกว่า 50,001 บาท	3.64						

* P < .05

จากตาราง 16 พบว่า พนักงานที่รายได้ต่ำกว่า 10,000บาทกับมากกว่า 50,001 บาท, 10,000-20,000 บาทกับ 40,001-50,000 บาท และ 20,001-30,000 บาทกับ 30,001-40,000 บาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{x}	ต่ำกว่า 10,000	10,000- 20,000	20,001- 30,000	30,001- 40,000	40,001- 50,000	มากกว่า 50,001
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.78		*	-	-	-	-
10,000-20,000 บาท	3.32			-	*	-	-
20,001-30,000 บาท	3.56				-	-	-
30,001-40,000 บาท	3.65					-	-
40,001-50,000 บาท	3.50						-
มากกว่า 50,001 บาท	3.71						

* P < .05

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาทกับ 10,000-20,000 บาท และ 10,000-20,000 บาทกับ 30,001-40,000 บาทมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล จำแนกตามตำแหน่งในปัจจุบัน

ประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน	พนักงาน ปฏิบัติการ		พนักงาน อาวุโส		ผู้ช่วย หัวหน้าส่วน		หัวหน้าส่วน		ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ		F	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
	1. ลักษณะงานที่ทำและ ความรับผิดชอบ	3.51	.58	3.58	.52	3.55	.53	3.58	.68	3.3.0		
2. ความก้าวหน้าใน อาชีพ	3.11	.72	3.24	.65	3.22	.60	3.42	.85	3.66	.62	1.74	.13
3. สภาพแวดล้อมใน การทำงาน	3.63	.51	3.63	.53	3.54	.55	3.50	.63	4.08	.46	1.65	.16

4. การปกครองบังคับบัญชา	3.50	.81	3.33	.73	3.28	.65	3.24	.88	3.60	.36	1.21	.30
รวม	3.42	.47	3.50	.42	3.43	.44	3.47	.57	3.67	.48	.66	.61

* $P < .05$

จากตาราง 18 พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งในปัจจุบันต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 6 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยกับปัจจัยต่างๆ แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

ตาราง 19

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานกับลักษณะส่วนบุคคล
จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน	น้อยกว่า 1 ปี		1-3 ปี		4-6 ปี		7-9 ปี		10 ปีขึ้นไป		F	Sig.
	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D	\bar{x}	S.D		
1. ลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ	3.75	.49	3.23	.60	3.46	.56	3.73	.53	3.55	.52	6.78	.00*
2. ความก้าวหน้าในอาชีพ	2.85	.66	3.00	.65	3.17	.75	3.56	.60	3.18	.65	7.95	.00*
3. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	3.80	.47	3.31	.61	3.58	.51	3.61	.51	3.67	.54	4.08	.00*
4. การปกครองบังคับบัญชา	4.05	.59	2.98	.80	3.42	.71	3.28	.70	3.40	.72	7.40	.00*
รวม	3.54	.32	3.16	.52	3.41	.48	3.59	.38	3.49	.45	6.84	.00*

* $P < .05$

จากตาราง 19 พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมแตกต่างกันมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาปัจจัยทั้ง 4 ด้าน พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยกับปัจจัยต่างๆ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเชฟเฟ่ ดังนี้

ตาราง 20

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวม จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.54		-	-	-	-
1-3 ปี	3.16				*	*
4-6 ปี	3.41				-	-
7-9 ปี	3.59					-
10 ปีขึ้นไป	3.49					

* $P < .05$

จากตาราง 20 พบว่า พนักงานที่ระยะเวลาการทำงาน 1-3 ปีกับ 7-9 ปี และ 1-3 ปีกับ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.75		*	-	-	-
1-3 ปี	3.23			*	*	*
4-6 ปี	3.46				-	-
7-9 ปี	3.73					-
10 ปีขึ้นไป	3.55					

* $P < .05$

จากตาราง 21 พบว่า พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปีกับ 1-3 ปี, 1-3 ปีกับ 4-6 ปี, 1-3 ปีกับ 7-9 ปี และ 1-3 ปีกับ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพ จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	2.85		-	-	*	-
1-3 ปี	3.00			-	*	-
4-6 ปี	3.17				*	-
7-9 ปี	3.56					*
10 ปีขึ้นไป	3.18					

* P < .05

จากตาราง 22 พบว่า พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปีกับ 7-9 ปี, 1-3 ปีกับ 7-9 ปี, 4-6 ปีกับ 7-9 ปี และ 7-9 ปีกับ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านความก้าวหน้าในอาชีพแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	3.80		*	-	-	-
1-3 ปี	3.31			-	-	*
4-6 ปี	3.58				-	-
7-9 ปี	3.61					-
10 ปีขึ้นไป	3.67					

* P < .05

จากตาราง 23 พบว่า พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปีกับ 1-3 ปี, 1-3 ปีกับ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 24

ผลการทดสอบความแตกต่างของความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชา จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน

ระยะเวลาการทำงาน	\bar{x}	น้อยกว่า 1 ปี	1-3 ปี	4-6 ปี	7-9 ปี	10 ปีขึ้นไป
น้อยกว่า 1 ปี	4.05		*	*	*	*
1-3 ปี	2.98			-	-	*
4-6 ปี	3.42				-	-
7-9 ปี	3.28					-
10 ปีขึ้นไป	3.40					

* $P < .05$

จากตาราง 24 พบว่า พนักงานที่ระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 1 ปีกับ 1-3 ปี, น้อยกว่า 1 ปีกับ 4-6 ปี, น้อยกว่า 1 ปีกับ 7-9 ปี, น้อยกว่า 1 ปีกับ 10 ปีขึ้นไป และ 1-3 ปีกับ 10 ปีขึ้นไปมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้านการปกครองบังคับบัญชาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนคู่อื่น ๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ข้อมูลที่ได้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพสูงสุด

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ที่ผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ (IOC) และทดลองใช้ (Tryout) ก่อนนำไปใช้จริง ผลการวิเคราะห์ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .95

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลส่วนบุคคล

พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 72.3 อายุระหว่าง 36-45 ปี ร้อยละ 42.6 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.0 ยังเป็นโสด ร้อยละ 49.7 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 23.1 มีตำแหน่งเป็นพนักงานอาวุโส ร้อยละ 35.5 และมีระยะเวลาการทำงาน 10 ปีขึ้นไป ร้อยละ 39.4

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ทำและความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ตามลำดับ

สรุปผลตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

ปัจจัยต่างๆ มีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน งานที่ทำและความรับผิดชอบ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

ผลการทดสอบสมมติฐาน

พนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่งในปัจจุบัน ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย รวม แตกต่างอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดย รวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

ผลจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีประเด็นที่ผู้วิจัยขออภิปรายผล ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของศิริกุล เกรียงไกร (2541) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริการลูกค้า บริษัท เอดวานด์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) อภิญา สุนทรธาราวงศ์ (2540) ที่ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย และปรีดา โภธิสุวรรณ (2540) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านต่าง ๆ พบว่า พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานมากเป็นลำดับที่หนึ่ง ทั้งนี้ เพราะถ้าสถานที่ทำงานมีสภาพการทำงานที่ดี พนักงานให้ความร่วมมือและประสานการทำงานกันเป็นอย่างดี ทำให้มีบรรยากาศความเป็นมิตรที่ดีในสถานที่ทำงาน พนักงานก็ทำงานอย่างมีความสุข และถ้ามีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมก็ทำให้มีบรรยากาศที่ดีด้วย

การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานกับข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน

ผลจากการศึกษา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และตำแหน่ง ในปัจจุบันของพนักงานไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าวเป็นเพียงลักษณะเฉพาะตัวของพนักงานแต่ละคน ซึ่งปัจจุบันธนาคารอาคารสงเคราะห์ให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน ทุก

ระดับอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่เลือกปฏิบัติ เพราะธนาคารได้สังเกตเห็นว่าพนักงานคือทรัพยากรบุคคลที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้งานของธนาคารขับเคลื่อนไปได้ด้วยดี

แต่ผลจากการศึกษา พบว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการศึกษาของ ปรีดา โภธิสุวรรณ (2540) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขานาชากรกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 36-45 ปี มีระยะเวลาการทำงานที่ธนาคาร 10 ปีขึ้นไป ซึ่งพนักงานกลุ่มนี้ย่อมมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่สูง ประกอบกับการทำงานมานานย่อมทำให้เกิดความรักและความผูกพันในองค์กรมากตามลำดับด้วย จึงส่งผลให้พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างจากพนักงานคนอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน
 - 1.1 พัฒนาทักษะในการทำงานของพนักงาน และกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงานอยู่เสมอ
 - 1.2 เปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม และสัมมนาในโอกาสต่าง ๆ
 - 1.3 ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อสร้างบรรยากาศที่ดีในที่ทำงาน
 - 1.4 การประสานงานในองค์กรและมุ่งให้พนักงานทำงานเป็นทีม
 - 1.5 เมื่อพนักงานทำงานประสบผลสำเร็จควรยกย่องเพื่อให้มีขวัญและกำลังใจ
 - 1.6 เปิดโอกาสให้พนักงานตัดสินใจทำงานภายในขอบเขตหน้าที่ของแต่ละคน
 - 1.7 ผู้บังคับบัญชาควรสอนงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าใจอย่างละเอียด

บรรณานุกรม

- ชนิน ทิววรรณรักษ์. (2543). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ถวิล โอทอง. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการศึกษากรณีสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2538). การส่งเสริมประสิทธิภาพในระบบราชการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงศ์. (2539). การบริหารเชิงกลยุทธ์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.
- ธนาการอาคารสงเคราะห์. (2550). รายงานประจำปี 2550. กรุงเทพมหานคร.
- นภาพร ไทยรุ่งโรจน์. (2542). ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานขายยากรณีศึกษา บริษัท ไบโอจีเทค จำกัด. เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- ประทุม ฤกษ์กลาง. (2538). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การและผลการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยเอกชน. ปริญญาโทบริหารศึกษาคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปรีดา โพธิ์สุวรรณ. (2540). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้จัดการสาขา ธนาการกรุงไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

- พรชัย ทิฆัมพรวรรณ. (2542). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในการทำงาน บริษัท พีทีเคมีคอล จำกัด. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ภิญโญ สารร. (2527). *การบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.*
- วิรัช สงวนวงศ์วาน. (2531). *การบริหารครอบครัว. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แมสลิชซิ่ง.*
- สมพงษ์ เกษมสิน (2521). *การบริหารงานบุคคลแผนใหม่. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.*
- สมยศ นาวิการ. (2536). *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ. กรุงเทพมหานคร: ดวงกลม.*
- สร้อยตระกูล (ตวยานนท์) อรรถมานะ. (2545). *พฤติกรรมองค์การ : ทฤษฎีและการประยุกต์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สิริอร วิชชาวุธ. (2544). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุนันทา เลานันทน์. (2531). *การพัฒนาองค์การ. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์รุ่งวัฒนา.*
- สุพิน เกชาคุปต์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.*
- สุรางค์รัตน์ วศินารมย์ และภาวนา พัฒนศรี. (2538). *บทบาทของรัฐในการจัดสวัสดิการให้แก่ข้าราชการ. บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- อภิัญญา สุนทรธารวงศ์. (2540). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการทางพิเศษแห่งประเทศไทย. บริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.*
- อรุณ รักธรรม. (2522). *องค์การและการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.*
- อังคณา จรรยาวิวัฒน์กุล. (2546.) *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการสำนักงบประมาณ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.*

อารี พันธุ์ณี. (2541). *แนวคิดทฤษฎีขั้นพื้นฐาน*. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร :
ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

อุทัย หิรัญโต. (2525). *ศิลปศาสตร์ของนักบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
โอเดียนสโตร์.

Chruden, Sherman, and Fringe Benefits. (1968). *Personnel management*. South
Western.

Sison, Perfecto S. (1965). *Employee benefits service. Personnel Management*. Queson
City : Sison Printing.

Vroom, V.H. (1964). *Work and motivation*. New York : John Wiley and Son, Inc.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม เรื่อง

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคาร สงเคราะห์ กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ สำนักงานใหญ่

แบบสอบถามชุดนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท คณะการจัดการมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม ขอความร่วมมือจากทุกท่าน โปรดตอบคำถามตามความเป็นจริง เพื่อจะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาต่อไป โดยข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามทั้งหมดจะถือเป็นความลับ ซึ่งผู้วิจัยจะนำเสนอผลการวิจัยในลักษณะรวมเท่านั้น แบบสอบถามประกอบ 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล (จำนวน 7 ข้อ)

ส่วนที่ 2 การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (จำนวน 12 ข้อ)

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (จำนวน 13 ข้อ)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่าง () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
เพียงข้อเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ต่ำกว่า 25 ปี

() 2. 25 – 35 ปี

() 3. 36 – 45 ปี

() 4. 46 – 55 ปี

() 5. 55 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() 1. มัธยมศึกษา / ปวช.

() 2. อนุปริญญา / ปวส.

() 3. ปริญญาตรี

() 4. สูงกว่าปริญญาตรี

() 5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

4. สถานภาพ

- 1. โสด
- 2. สมรส
- 3. หย่าร้าง/หม้าย

5. รายได้ต่อเดือน

- 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท
- 2. 10,000 – 20,000 บาท
- 3. 20,001 – 30,000 บาท
- 4. 30,001 – 40,000 บาท
- 5. 40,001 – 50,000 บาท
- 6. มากกว่า 50,001 บาท

6. ตำแหน่งในปัจจุบัน

- 1. พนักงานปฏิบัติการ
- 2. พนักงานระบบและแผนอาวุโส
- 3. ผู้ช่วยหัวหน้าส่วน
- 4. หัวหน้าส่วน
- 5. ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่าย / สำนัก
- 6. ผู้อำนวยการฝ่าย / สำนัก ขึ้นไป

7. ระยะเวลาการทำงาน

- 1. น้อยกว่า 1 ปี
- 2. 1 – 3 ปี
- 3. 4 - 6 ปี
- 4. 7 – 9 ปี
- 5. 10 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงข้อเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

การสำรวจทัศนคติที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้					
2. ท่านใช้ทรัพยากรมีการใช้อย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					
3. งานที่ท่านได้รับมอบหมายทำให้เกิดความรู้สึภาคภูมิใจ					
4. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จตามกำหนดเวลา					

5. งานที่ท่านได้รับมอบหมายเสร็จก่อนกำหนดเวลา					
6. ท่านมีความตั้งใจอย่างสูงในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
7. ผลงานท่านมีความถูกต้องและแม่นยำสูง					
8. งานที่ท่านได้รับมอบหมายตรงตามความถนัดของท่าน					
9. งานที่ท่านปฏิบัติมีการวางแผนไว้อย่างชัดเจน					
10. งานที่ท่านทำจำเป็นต้องใช้ทักษะในการทำงาน					
11. งานที่ท่านทำอยู่กระตุ้นให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน					
12. ท่านมีความพึงพอใจในผลงานของตนเอง					

ส่วนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์
 คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
 เพียงข้อเดียว และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความก้าวหน้าในอาชีพ					
1. ท่านมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งและเงินเดือนตามความสามารถและผลงาน					
2. ท่านมีโอกาสได้เข้าร่วมประชุม ฝึกอบรมและสัมมนาต่าง ๆ					
3. ท่านได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้ปฏิบัติหน้าที่แทน					
2. สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
4. สถานที่ทำงานมีบรรยากาศความเป็นมิตร					
5. เพื่อนร่วมงานให้ความมือและช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน					
6. ท่านได้รับความร่วมมือในการประสานงานกับฝ่าย/สำนัก อื่นๆ					
7. ท่านมีความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
8. อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานเพียงพอต่อการทำงาน					
9. สถานที่ทำงานมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย					

10. ในหน่วยงานมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่ดี และมีบรรยากาศเหมาะสม อาทิ อุณหภูมิ แสง และอื่นๆ					
3. การปกครองบังคับบัญชา					
11. ผู้บังคับบัญชามีความเข้าใจในปัญหาหรือความยุ่งยากต่าง ๆ และเอาใจใส่ในการทำงานของพนักงานเป็นอย่างดี					
12. ผู้บังคับบัญชากระจายงานให้ทุกคนอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม					
13. ผู้บังคับบัญชาอบรมหรือสอนวิธีการทำงานให้ด้วยความจริงใจ					

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อผู้วิจัย	นาย วรายุทธ เอ็มเดช
วัน เดือน ปีเกิด	28 มีนาคม 2527
ภูมิลำเนา	จังหวัดกาฬสินธุ์
วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี	นิเทศศาสตร์ สาขาโฆษณา
สถานที่การศึกษา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีที่ศึกษา	
อาชีพปัจจุบัน	ลูกจ้างธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายสื่อสารองค์กร สำนักงานใหญ่