

บทที่ 4

ผลการวิจัย



ในบทนี้จะเป็นบทที่กล่าวถึงผลการวิจัย โดยที่ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามที่ได้รับคืนจากพนักงานของธนาคารทั้งสองแห่งมาทำการวิเคราะห์ และเพื่อความสะดวกต่อการทำความเข้าใจจะได้แบ่งการเล่นผลการวิจัยออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ ด้วยกันคือ

ก. เป็นผลการวิจัยเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่ง ซึ่งคาดว่าจะ เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวิจัย

ข. เป็นผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองแห่ง ในลักษณะเปรียบเทียบ ทั้งนี้โดยจะวิจัยตามตัวเกณฑ์ทั้ง 9 ตัวที่ได้กำหนดไว้

สำหรับการวิจัยในภาคสนามในครั้งนี้ ได้จัดทำขึ้นในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึง ธันวาคม 2523 ซึ่งจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการ (Non-Management) ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีจำนวน 4,506 คน ส่วนของธนาคารออมสิน มีจำนวน 1,388 คน ในการส่งแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลนั้น ได้จัดส่งไปให้ยังพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำนวน 316 ชุด คิดเป็นร้อยละ 7 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด ส่วนของธนาคารออมสินนั้นจัดส่งไปให้เป็นจำนวน 120 ชุด คิดเป็นร้อยละ 8.5 ของจำนวนพนักงานทั้งหมด เช่นกัน

สำหรับแบบสอบถามที่ได้รับคืนมานั้น ได้จากธนาคารกรุงเทพ จำกัด จำนวน 290 ชุด คิดเป็นร้อยละ 91.77 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่จัดส่งไปให้ ส่วนของธนาคารออมสินนั้นได้รับแบบสอบถามคืนมาครบทั้งหมด 120 ชุด คิดเป็นหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์เต็ม จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาจากทั้งสองธนาคารนี้ปรากฏว่าไม่มีแบบสอบถามที่เสียเลย ดังนั้น จึงได้นำข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับมาใช้ในการวิเคราะห์ อนึ่ง จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาในอัตราร้อยละ 91.77 และครบหนึ่งร้อยเปอร์เซ็นต์เต็มนี้ถือได้ว่าเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้ ทั้งนี้ เนื่องจากมีหลักเกณฑ์ทั่วไปอยู่ว่าแบบ-

สอบถามที่ได้รับคืนมาจะต้องมีจำนวนมากกว่าร้อยละ 90 ของจำนวนที่ส่งออกไป¹

ก. ข้อมูลเบื้องต้น ผลการตรวจสอบแบบสอบถามในส่วนที่เกี่ยวข้องกับลักษณะพื้นฐานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน สามารถแยกเล่นอรายละเอียดได้ตามลำดับของคำถามที่ตั้งไว้ดังต่อไปนี้คือ

ตารางที่ 3

แสดงสถานการณ์ทางครอบครัวของพนักงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. โสด	158	54.48	51	42.50
2. สมรส	132	45.52	69	57.50

จากตารางที่ 3 แสดงว่าสถานการณ์ทางครอบครัวของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยเฉลี่ยเป็นโสดมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน กล่าวคือ เป็นโสดร้อยละ 54.48 และสมรสแล้วร้อยละ 45.52 ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินเป็นโสดร้อยละ 42.50 และสมรสแล้วร้อยละ 57.50

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹ อุตสาหกรรม ท่องดูไทย, แบบสอบถาม : การสร้างและการใช้ (กรุงเทพมหานคร : สภาน

ตารางที่ 4

แสดงการคำนวณเพศของพนักงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	165	56.90	35	29.17
2. หญิง	125	43.10	85	70.83

จากตารางที่ 4 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยเฉลี่ยเป็นเพศชาย มากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน กล่าวคือ เป็นเพศชายร้อยละ 56.90 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 43.10 ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินเป็นเพศชายเพียงร้อยละ 29.17 และเป็นเพศหญิงถึงร้อยละ 70.83 มีข้อน่าสังเกตว่าในเรื่องเพศนี้ พนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีพนักงานเพศชายและหญิงในจำนวนใกล้เคียงกัน ในขณะที่พนักงานของธนาคารออมสินนั้นเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ถึงประมาณ 1 เท่าตัว

ตารางที่ 5

แสดงการคำนวณอายุของพนักงาน (ปี)

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 21-30	181	62.41	56	46.67
2. 31-40	100	34.49	54	45.00
3. 41-50	7	2.41	9	7.50
4. 51-60	2	0.69	1	0.83

จากตารางที่ 5 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในระหว่าง 21-30 ปี ทั้งนี้โดยที่พนักงานธนาคารออมสินมีอายุโดยเฉลี่ยคนละ 31 ปี ซึ่งสูงกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ซึ่งมีอายุโดยเฉลี่ยคนละ 29 ปี

ตารางที่ 6

แสดงการคำนวณกฎการศึกษาของพนักงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ระดับต่ำกว่า มศ. 3	-	-	-	-
2. ระดับมศ. 3 หรือมศ. 5 หรือเทียบเท่า	87	30.00	63	52.50
3. ระดับอนุปริญญา	52	17.93	11	9.17
4. ระดับปริญญาตรี	136	46.90	42	35.00
5. ระดับปริญญาโท	15	5.17	4	3.33

จากตารางที่ 6 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งติดกับพนักงานธนาคารออมสินที่ส่วนใหญ่จะมีการศึกษาอยู่ในระดับมศ. 3, มศ. 5 หรือเทียบเท่า ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าระดับการศึกษาโดยทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด สูงกว่าพนักงานธนาคารออมสิน นอกจากนี้ยังมีข้อที่น่าสังเกตว่าการศึกษาในระดับมศ. 3, มศ. 5 หรือเทียบเท่า เป็นการศึกษาในระดับต่ำสุดของพนักงานทั้งสองธนาคาร

ตารางที่ 7

แสดงการจำแนกรายได้ของพนักงาน (บาท/เดือน)

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 2,001-3,000	23	7.93	13	10.83
2. 3,001-4,000	110	37.93	35	29.17
3. 4,001-5,000	118	40.69	26	21.67
4. 5,001-6,000	31	10.69	13	10.83
5. สูงกว่า 6,000	8	2.76	33	27.50

จากตารางที่ 7 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณเดือนละ 4,001-5,000 บาท ซึ่งติดกับพนักงานธนาคารออมสิน ซึ่งส่วนใหญ่มีรายได้ประมาณเดือนละ 3,001-4,000 บาท อนึ่ง มีข้อที่น่าสังเกตว่ารายได้ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ซึ่งสูงกว่า 6,000 บาท มีอยู่เพียงร้อยละ 2.76 เท่านั้น ในขณะที่รายได้ของพนักงานธนาคารออมสินซึ่งสูงกว่า 6,000 บาท มีจำนวนมากถึงร้อยละ 27.50 ซึ่งข้อมูลในจุดนี้ผู้วิจัยเห็นว่าผู้บริหารของธนาคารออมสินควรให้ความสนใจเป็นกรณีพิเศษ

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 8

แสดงการคำนวณอายุการทำงานของพนักงาน (ปี)

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 1-5	147	50.69	45	37.50
2. 6-10	124	42.76	31	25.83
3. 11-15	16	5.52	26	21.67
4. 16-20	3	1.03	18	15.00

จากตารางที่ 8 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานในธนาคารตนละประมาณ 1-5 ปี เหมือนกัน แต่ก็มีข้อที่น่าสังเกตว่า จำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ซึ่งมีอายุการทำงานในธนาคารในระหว่าง 16-20 ปี มีอยู่เพียงร้อยละ 1.03 เท่านั้น ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินมีจำนวนถึงร้อยละ 15

ตารางที่ 9

แสดงการคำนวณประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เคยทำงานในส่วน/กองอื่นในธนาคารมาก่อน	175	60.34	91	75.83
2. เคยทำงานในส่วน/กองอื่นในธนาคารมาก่อน จำนวน	115	39.66	29	24.17
2.1 1 ส่วน/กอง	70	60.87	19	65.52
2.2 2 ส่วน/กอง	33	28.70	8	27.58
2.3 3 ส่วน/กอง	7	6.09	2	6.90
2.4 4 ส่วน/กอง	5	4.34	-	-

จากตารางที่ 9 แสดงว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน มีประสิทธิภาพในการทำงานมาคล้ายคลึงกัน กล่าวคือ ส่วนใหญ่ไม่เคยทำงานในส่วน/กองอื่นภายใน ธนาคารมาก่อน นอกจากนี้ในจำนวนพนักงานที่เคยมีประสิทธิภาพ โดยเคยปฏิบัติงานในส่วน/กองอื่น มาก่อน ส่วนใหญ่ก็เคยผ่านงานมาเพียงคนละ 1 ส่วน/กอง เท่านั้น

สรุป ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นชายและ ยังเป็นโสดอยู่ มีอายุในระหว่าง 21-30 ปี หรือเฉลี่ยประมาณ 29 ปี ระดับการศึกษาโดยทั่วไปอยู่ใน ระดับปริญญาตรีและส่วนใหญ่มีรายได้จากธนาคารคนละประมาณ 4,001-5,000 บาท สำหรับอายุ การทำงานในธนาคารจะอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี ทั้งนี้โดยที่ไม่เคยทำงานในส่วนอื่น ๆ ภายในธนาคาร มาก่อน

สำหรับพนักงานธนาคารออมสินนั้น ส่วนใหญ่เป็นหญิงและสมรสแล้ว มีอายุในระหว่าง 21-40 ปี หรือเฉลี่ยประมาณ 31 ปี ระดับการศึกษาโดยทั่วไปอยู่ในระดับ มศ. 3, มศ. 5 หรือเทียบ เท่า และส่วนใหญ่มีรายได้จากธนาคารคนละประมาณ 3,001-4,000 บาท สำหรับอายุการทำงาน ในธนาคารจะอยู่ในระหว่าง 1-5 ปี ทั้งนี้โดยที่ไม่เคยทำงานในกองอื่น ๆ ภายในธนาคารมาก่อน

✓ ข. ข้อมูลเกี่ยวกับการวิเคราะห์หัยวิจัยและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้ง สองธนาคาร

สำหรับการวิเคราะห์ในจุดนี้ข้อมูลที่ได้จะนำมาจากคำถามในส่วนที่ 2 และ 3 ของแบบสอบถาม โดยแยกเป็นคำถามจากส่วนที่ 2 จำนวน 20 ข้อ และจากส่วนที่ 3 จำนวน 25 ข้อ ทั้งนี้ผู้วิจัย ได้ตั้งฐานคิดว่าคำถามแต่ละข้อมีน้ำหนักเท่า ๆ กัน และสามารถนำคะแนนมารวมกันเพื่อใช้ประเมิน ผลระดับความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่โดยส่วนรวมได้ และการรายงานผลการวิจัยจะกระทำตาม ลำดับก่อนหลังของตัวเกณฑ์ 9 ตัว ที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจ สำหรับ คำถามในข้อใดของแบบสอบถามจัดอยู่ในตัว เกณฑ์ตัวใดนั้น มีรายละเอียดดังนี้คือ

ตารางที่ 10

ตัว เกณฑ์ต่าง ๆ ในแบบสอบถาม

ตัว เกณฑ์	คำถามในส่วนที่ 2 * ของแบบสอบถาม: ข้อ	คำถามในส่วนที่ 3 * ของแบบสอบถาม: ข้อ
1. สักขณะงาน	1-2	1-2
2. ปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3-4	3-5
3. เพื่อนร่วมงาน	5-6	6-7
4. ผู้บังคับบัญชา	7-9	8-10
5. เงินเดือนและสวัสดิการ	10-12	11-13
6. สักขณะการบริหารงาน	13-15	14-16
7. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน	16	17-18
8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน	18-19	19-21
9. ความมั่นคงในการทำงาน	17, 20	22, 23

หมายเหตุ * โปรดดูรายละเอียดในภาคผนวกหน้า 196

ในการวิจัยในครั้งนี้พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน
มีขวัญและความพึงพอใจในงานดังต่อไปนี้คือ

ตัว เกณฑ์ที่ 1 ความพึงพอใจในเรื่องสักขณะงาน

1.1 ความมั่นคงในงานที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 11

ทัศนคติเกี่ยวกับความถนัดในงานที่รับผิดชอบ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นงานที่ถนัดมากที่สุด และตรงกับวิชา ความรู้ที่ได้ศึกษามา	91	31.38	25	20.83
2. ไม่ใช่งานที่ถนัดมากที่สุด แต่ก็สามารถทำ ได้โดยการค่อย ๆ เรียนรู้งาน	154	53.10	70	58.34
3. เป็นงานที่ถูกกำหนดให้ทำ โดยไม่ตรง กับความรู้ความสามารถ	45	15.52	25	20.83

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 1

จากตารางที่ 11 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นงานที่ปฏิบัติ
อยู่ไม่ใช่งานที่ถนัดมากที่สุด แต่ก็สามารถทำได้โดยการค่อย ๆ เรียนรู้งาน มีจำนวน 154 คน คิด
เป็นร้อยละ 53.10 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เป็นงานที่ถูกกำหนดให้ทำโดยไม่ตรงกับความรู้
ความสามารถ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่ใช่งานที่ถนัดมากที่สุด แต่
ก็สามารถทำได้โดยการค่อย ๆ เรียนรู้งาน มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.34 และพนักงาน
ส่วนน้อยเห็นว่า เป็นงานที่ถูกกำหนดให้ทำโดยไม่ตรงกับความรู้ความสามารถ มีจำนวน 25 คนคิดเป็น
ร้อยละ 20.83

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ของทั้งสองธนาคารต่างก็มีทัศนคติที่ว่างานที่ตนปฏิบัติ
อยู่ไม่ใช่งานที่หนักมากที่สุด แต่ก็สามารถทำได้โดยการค่อย ๆ เรียนรู้งาน ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

1.2 ความท้าทายของงานที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 12

ทัศนคติที่มีต่อความท้าทายของงานที่รับผิดชอบ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ ความสามารถเป็นอย่างยิ่ง	102	35.17	28	23.33
2. เป็นงานที่มีแนวทางวางไว้แล้ว และไม่ น่าสนใจนัก	97	33.45	51	42.50
3. เป็นงานประจำที่มีแนวทางวางไว้แล้ว อย่างแน่ชัด และเมื่อปฏิบัติไปถึงสักระยะ หนึ่งจะทำให้ขาดความกระตือรือร้น	91	31.38	41	34.17

หมายเหตุ ศาตามในข้อที่อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 2

จากตารางที่ 12 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นงานที่ปฏิบัติ
อยู่เป็นงานที่น่าสนใจ และท้าทายความรู้ความสามารถ มีจำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 35.17
และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าเป็นงานประจำที่มีแนวทางวางไว้แล้วอย่างแน่ชัด และเมื่อปฏิบัติไปถึง
ระยะหนึ่งจะทำให้ขาดความกระตือรือร้น มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 31.38 อย่างไรก็ตาม
ในจุดนี้จะไม่เห็นได้ว่าจำนวนพนักงานทั้งสองพวกที่กล่าวมามี มีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกันมาก

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นงานที่ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่มีแนวทางวางไว้
แล้วและไม่น่าสนใจนัก มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าเป็นงานที่

ปฏิบัติอยู่เป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายความรู้ ความสามารถ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า พนักงานที่ผิดต่อความท้าทายของงานของพนักงานทั้งสองธนาคารมีอัตราส่วนที่แตกต่างกัน โดยที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด เห็นว่างานมีความท้าทายมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน

1.3 ความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 13

ทัศนคติที่ว่างงานในความรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	46	15.86	21	17.50
2. เห็นด้วย	120	41.38	45	37.50
3. ไม่น่าใจ	79	27.24	28	23.33
4. ไม่เห็นด้วย	40	13.79	17	14.17
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1.73	9	7.50

หมายเหตุ ศาถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 1

จากตารางที่ 13 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีทัศนคติที่ว่างงานในความรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 57.24 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 27.24 และพนักงานส่วนน้อยมีทัศนคติที่ว่างงานในความรับผิดชอบเป็นงานที่ไม่น่าสนใจ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 15.52

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีทัศนคติว่างานในความรับผิดชอบเป็นงานที่น่าภูมิใจ (เห็นตัวอย่างอื่น, เห็นตัว) มีจำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และพนักงานส่วนน้อยมีทัศนคติว่างานในความรับผิดชอบเป็นงานที่ไม่น่าภูมิใจ (ไม่เห็นตัวอย่างอื่น, ไม่เห็นตัว) มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีความภูมิใจในงานที่รับผิดชอบในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

1.4 ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ

ตารางที่ 14

ทัศนคติว่างานในความรับผิดชอบเป็นงานที่น่าพึงพอใจ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นตัวอย่างอื่น	33	11.38	17	14.17
2. เห็นตัว	141	48.62	51	42.50
3. ไม่แน่ใจ	67	23.10	27	22.50
4. ไม่เห็นตัว	41	14.14	16	13.33
5. ไม่เห็นตัวอย่างอื่น	8	2.76	9	7.50

หมายเหตุ ค่าตามในข้อที่อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 2

จากตารางที่ 14 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ (เห็นตัวอย่างอื่น, เห็นตัว) มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และพนักงานส่วนน้อยไม่พึงพอใจใน

งานที่รับผิดชอบ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.90

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 56.67 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และพนักงานส่วนน้อยไม่พึงพอใจในงานที่รับผิดชอบ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวัดค่าดัชนีชี้วัดและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบ *Libert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ตามลำดับในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำคะแนนดังกล่าว มาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับในตัวเกณฑ์ที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะงานนั้นสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ก. ค่าดัชนีชี้วัดและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{2,052}{290 \times 2} \\ &= 3.54\end{aligned}$$

ข. ค่าส่งขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{823}{120 \times 2} \\ &= 3.43\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.54 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนนระหว่าง 1.00 - 5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับสูง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.43 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนนระหว่าง 1.00 - 5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในลักษณะงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับสูง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้น เมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีขวัญและความพึงพอใจในลักษณะงานมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัวเกณฑ์นี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับสูงเหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับค่อนข้างสูงมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.54 และ 3.43 ตามลำดับ



ตัวเกณฑ์ที่ 2 ความพึงพอใจในเรื่องปริมาณงาน

2.1 ปริมาณงานในความรับผิดชอบเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 15

ทัศนคติเกี่ยวกับปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีปริมาณมากจนทำไม่เสร็จตามกำหนดเวลาที่วางไว้	60	20.69	18	15.00
2. อยู่ในเกณฑ์ล้นหลาม ไม่มาก-ไม่น้อยเกินไป	197	67.93	92	76.67
3. มีปริมาณน้อยเกินไป แต่ก็ไม่ถึงกับว่าง	33	11.38	10	8.33

หมายเหตุ สําคัญข้อนี้อยู่ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อที่ 3

จากตารางที่ 15 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานในความรับผิดชอบอยู่ในเกณฑ์ล้นหลามไม่มากหรือน้อยจนเกินไป มีจำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 67.93 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าปริมาณงานในความรับผิดชอบน้อยเกินไป แต่ก็ไม่ถึงกับว่าง มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 11.38

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานในความรับผิดชอบอยู่ในเกณฑ์ล้นหลาม ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป มีจำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 76.67 และพนักงานส่วนน้อยที่เห็นว่าปริมาณงานน้อยเกินไป แต่ก็ไม่ถึงกับว่าง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีทัศนคติว่าปริมาณงานในความ

พบผิดชอบอยู่ในเกณฑ์ล้มตลย ไม่มากหรือน้อยเกินไป เมื่อเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงานในอัตรา
ส่วนใกล้เคียงกัน

2.2 การคัดสรรงานหรือแบ่งงานภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 16

ทัศนคติเกี่ยวกับการคัดสรรงานหรือแบ่งงานภายในหน่วยงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นไปอย่างยุติธรรมและเหมาะสม โดย ไม่มีใครรับงานมากหรือน้อยเกินไป	75	25.86	32	26.67
2. เป็นไปอย่างไม่รัดกุมนัก แต่ก็ไม่ถึงกับไม่ ยุติธรรม	150	51.72	63	52.50
3. เป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม บางคนรับงาน มากเกินไป บางคนน้อยเกินไป	65	22.42	25	20.83

หมายเหตุ ศาตามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 4

จากตารางที่ 16 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าการ
คัดสรรงานหรือแบ่งงานภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างไม่รัดกุมนัก แต่ก็ไม่ถึงกับไม่ยุติธรรม มีจำนวน
150 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าการคัดสรรงานหรือแบ่งงานภายใน
หน่วยงานเป็นไปอย่างไม่ยุติธรรม บางคนรับงานมากเกินไป บางคนน้อยเกินไป มีจำนวน 65 คน
คิดเป็นร้อยละ 22.42

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าการคัดสรรงานหรือแบ่งงานภายในหน่วย
งานเป็นไปอย่างไม่รัดกุมนัก แต่ก็ไม่ถึงกับไม่ยุติธรรม มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 และ
พนักงานส่วนน้อยเห็นว่าการคัดสรรงานหรือแบ่งงานภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างไม่ยุติธรรมนัก

บางคนรับงานมากเกินไป บางคนน้อยเกินไป มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าการคัดสรรงานภายในหน่วยงานเป็นไปอย่างไม่รัดกุมนัก แต่ก็ไม่ถึงกับขาดความยุติธรรมโดยมีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

2.3 ความเหมาะสมของปริมาณงานเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงาน

ตารางที่ 17

ทัศนคติที่ว่าปริมาณงานเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	39	13.45	23	19.17
2. เห็นด้วย	139	47.93	52	43.33
3. ไม่น่าใจ	49	16.90	21	17.50
4. ไม่เห็นด้วย	51	17.58	17	14.17
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	12	4.14	7	5.83

หมายเหตุ ศักทามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 3

จากตารางที่ 17 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานใน ความรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และความรู้ความสามารถ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 61.38 ส่วนพนักงานที่เห็นว่าปริมาณงานใน ความรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 21.72 และพนักงานส่วนน้อย ไม่น่าใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.90

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานในความรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 พนักงานที่เห็นว่าปริมาณงานในความรับผิดชอบไม่เหมาะสมกับตำแหน่งงานและความรู้ความสามารถ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีทัศนคติว่า ปริมาณงานในความรับผิดชอบเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และความรู้ความสามารถ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

2.4 ปริมาณงานพิเศษอื่น ๆ นอกเหนือจากงานธนาคาร

ตารางที่ 18

ทัศนคติที่ว่าจะบังคับบัญชาจะใช้ให้ผู้ใช้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งไปทำงานพิเศษส่วนตัว

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	35	12.07	16	13.33
2. เห็นด้วย	49	16.89	21	17.50
3. ไม่แน่ใจ	70	24.14	25	20.83
4. ไม่เห็นด้วย	91	31.38	41	34.17
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	45	15.52	17	14.17

หมายเหตุ ศักตามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 4

จากตารางที่ 18 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้ใช้บังคับบัญชาจะไม่ใช้ให้ผู้ใช้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งไปทำงานพิเศษส่วนตัว จนทำให้เป็นภาระกับพนักงานผู้อื่น (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 46.90 พนักงาน

ที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปทำงานพิเศษส่วนตัว (เห็นตัวอย่างอื่น, เห็นตัว) มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 28.96 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 24.14

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่ใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งไปทำงานพิเศษส่วนตัวจนทำให้เป็นภาระกับพนักงานผู้นั้น (ไม่เห็นตัวอย่างอื่น, ไม่เห็นตัว) มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.34 พนักงานที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชามักจะเข้าไปทำงานพิเศษส่วนตัว (เห็นตัวอย่างอื่น, เห็นตัว) มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 30.83 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 20.83

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าผู้บังคับบัญชา จะไม่ใช้ผู้ใต้บังคับบัญชาไปทำงานพิเศษส่วนตัว ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

2.5 ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีจำนวนมากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา

ตารางที่ 19

ที่กันคิดว่าปริมาณงานมีจำนวนมากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นตัวอย่างอื่น	21	7.24	4	3.33
2. เห็นตัว	46	15.86	10	8.33
3. ไม่แน่ใจ	42	14.48	22	18.34
4. ไม่เห็นตัว	120	41.38	60	50.00
5. ไม่เห็นตัวอย่างอื่น	61	21.04	24	20.00

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 ข้อที่ 5

จากตารางที่ 19 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบมีจำนวนไม่มากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 62.42 พนักงานที่เห็นว่าปริมาณงานมีมากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 23.10 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 14.48

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าปริมาณงานที่รับผิดชอบมีจำนวนไม่มากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 70 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.34 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าปริมาณงานมีมากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 11.66

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าปริมาณงานในความรับผิดชอบมีไม่มากจนต้องอยู่ปฏิบัติงานล่วงเวลา ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวัดแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับสำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณค่ามัถยมเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับในตัวเกณฑ์ที่ 2 เกี่ยวกับปริมาณงานนี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ก. ก้าวสูงวัยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{2,968}{290 \times 3} \\ &= 3.41\end{aligned}$$

ข. ก้าวสูงวัยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,259}{120 \times 3} \\ &= 3.50\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าวัยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.41 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนนระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับสูง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าวัยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสินได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.50 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนนระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในปริมาณงานที่รับผิดชอบอยู่ในระดับสูง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีวัยและความพึงพอใจในปริมาณงานสูงกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด แม้ว่าวัยและความพึงพอใจต่อตัว เกณฑ์ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับสูง เช่นเดียวกัน แต่ปรากฏว่าพนักงานธนาคารออมสิน มีก้าวสูงวัยและความพึงพอใจในปริมาณงานอยู่ในระดับสูงมากกว่า โดยมีค่า

มีข้อมลเลขคดีเท่ากับ 3.50 และ 3.41 ตามลำดับ

ตัวเกณฑ์ที่ 3 ความพึงพอใจในเพื่อร่วมงาน

3.1 ความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 20

ทัศนคติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกันเป็นอย่างดี	91	31.38	30	25.00
2. มีการช่วยเหลือแนะนำกันบ้างตามสมควร	160	55.17	73	60.83
3. อยู่อย่างตัวใครตัวมัน	39	13.45	17	14.17

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อที่ 5

จากตารางที่ 20 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปในลักษณะที่มีการช่วยเหลือ แนะนำกันบ้างตามสมควร มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 และส่วนน้อยเห็นว่าความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะอยู่อย่างตัวใครตัวมันมีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 13.45

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปในลักษณะที่มีการช่วยเหลือแนะนำกันบ้างตามสมควร มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าความสัมพันธ์เป็นไปในลักษณะอยู่อย่างตัวใครตัวมัน มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปในลักษณะที่มีการช่วยเหลือแนะนำกันบ้างตามสมควร ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

3.2 การแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานในกรณีที่มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 21

ทัศนคติเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน
ในกรณีที่มีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยประสานความคิดเห็นร่วมกัน	187	64.48	73	60.83
2. ให้คนกลางช่วยตัดสินปัญหาให้ เช่น ผู้บังคับบัญชา	46	15.86	26	21.67
3. ต่างคนต่างทำในสิ่งที่เห็นว่าถูก และเหมาะสม	57	19.66	21	17.50

หมายเหตุ ศาถาถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 6

จากตารางที่ 21 แสดงว่าในการปฏิบัติงาน ถ้าหากมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้นพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่จะแก้ไขปัญหาด้วยการพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยประสานความคิดเห็นร่วมกัน มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 64.48 และพนักงานส่วนน้อยจะให้คนกลางช่วยตัดสินปัญหาให้ เช่น ผู้บังคับบัญชา มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.86

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่จะแก้ไขปัญหาด้วยการพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน โดยประสานความคิดเห็นร่วมกัน เป็นจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 60.83 และพนักงานส่วนน้อยจะทำในสิ่งที่ตนเองเห็นว่าถูกต้องและเหมาะสม จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารจะแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ด้วยการพยายามทำความเข้าใจซึ่งกันและกัน ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

3.3 การแบ่งพรรค แบ่งพวกในหน่วยงาน

ตารางที่ 22

ทัศนคติที่ว่าการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้นในหน่วยงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	75	25.86	37	30.84
2. เห็นด้วย	68	23.45	33	27.50
3. ไม่น่าใจ	58	20.00	24	20.00
4. ไม่เห็นด้วย	51	17.59	16	13.33
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	38	13.10	10	8.33

หมายเหตุ ศักถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 6

จากตารางที่ 22 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้นในหน่วยงาน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 49.31 พนักงานที่เห็นว่าไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกภายในหน่วยงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.69 และพนักงานส่วนน้อยไม่น่าใจในเรื่องนี้มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้นในหน่วยงาน (เห็นตัวอย่างอย่างอื่น, เห็นด้วย) มีจำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 58.34 พนักงานที่เห็นว่าไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวกภายในหน่วยงาน (ไม่เห็นตัวอย่างอย่างอื่น, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.66 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า แม้ว่าพนักงานส่วนใหญ่ของทั้งสองธนาคารจะมีทัศนคติว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกเกิดขึ้นในหน่วยงาน แต่พนักงานธนาคารออมสินเห็นว่ามีการแบ่งพรรคแบ่งพวกมากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยมีอัตราส่วนแตกต่างกันประมาณร้อยละ 10

3.4 ลักษณะการทำงานในระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 23

ทัศนคติว่าในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานมักจะทำงานในรูปตัวใครตัวมัน และบางครั้งก็ทำงานซ้ำซ้อนกัน หรือก้าวก่ายหน้าทีกัน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นตัวอย่างอย่างอื่น	45	15.52	20	16.67
2. เห็นด้วย	59	20.34	29	24.17
3. ไม่แน่ใจ	54	18.62	26	21.67
4. ไม่เห็นด้วย	92	31.73	35	29.16
5. ไม่เห็นตัวอย่างอย่างอื่น	40	13.79	10	8.33

หมายเหตุ คำถามข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 7

จากตารางที่ 23 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าในการปฏิบัติงานเพื่อนร่วมงานจะไม่ปฏิบัติงานในรูปแบบตัวใครตัวมัน หรือก้าวก่ายหน้าทีกัน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 45.52 ส่วนพนักงานที่เห็นว่าในการปฏิบัติงานจะเป็นไปในรูปแบบตัวใครตัวมัน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 35.86 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าในการปฏิบัติงานมักจะทำงานในรูปแบบตัวใครตัวมัน และบางครั้งทำงานซ้ำซ้อนกัน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.84 ส่วนพนักงานที่เห็นว่าในการปฏิบัติงานจะไม่ทำงานแบบตัวใครตัวมัน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.49 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทัศนคติที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองธนาคารมีข้อแตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ในขณะที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด เห็นว่าการทำงานจะไม่มีลักษณะการทำงานแบบตัวใครตัวมัน แต่พนักงานธนาคารออมสินเห็นว่า

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการ *Libert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนน เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4, 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อที่จะได้มาคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับในตัวอย่างที่ 3 เกี่ยวกับเพื่อนร่วมงานนี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ก. ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,672}{290 \times 2} \\ &= 2.88\end{aligned}$$

ข. ค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{635}{120 \times 2} \\ &= 2.65\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิต เท่ากับ 2.88 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนนระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าเฉลี่ยและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.65 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนน 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีขวัญและความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงานมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัวเกณฑ์นี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางที่ค่อนข้างสูงมากกว่าพนักงาน

ธนาคารออมสิน โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.88 และ 2.65 ตามลำดับ

ตัวเกณฑ์ที่ 4 ความพึงพอใจในตัวของผู้บังคับบัญชา

4.1 ลักษณะการสั่งการและการควบคุมการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 24

ทัศนคติเกี่ยวกับการสั่งการและการควบคุมงานของผู้บังคับบัญชา

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สั่งการและควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดจนขาดอิสระในการปฏิบัติงาน	21	7.24	6	5.00
2. สั่งการและควบคุมการทำงานเป็นบางครั้งแล้วแต่ความพอใจ	148	51.03	77	64.17
3. มอบหมายงานให้ และควบคุมโดยการให้ทำรายงานผลการปฏิบัติงาน	121	41.73	37	30.83

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 7

จากตารางที่ 24 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะใช้การสั่งการและควบคุมการทำงานเป็นบางครั้งแล้วแต่ความพอใจ มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51.03 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะใช้วิธีการมอบหมายงานให้ และควบคุมการทำงานอย่างใกล้ชิดจนขาดอิสระในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 7.24

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะใช้วิธีการควบคุมการปฏิบัติงานเป็นบางครั้ง แล้วแต่ความพอใจ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.17 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาใช้วิธีการมอบหมายงานให้และควบคุมการปฏิบัติงานอย่างใกล้ชิด จนขาดอิสระใน

การปฏิบัติงาน มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะสั่งการและควบคุมการปฏิบัติงานเป็นบางครั้ง แล้วแต่ความพอใจ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

4.2 ลักษณะการให้ความช่วยเหลือของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 25

ทัศนคติที่มีต่อตัวผู้บังคับบัญชาในลักษณะที่เป็นที่พึงของผู้ร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นผู้ที่คอยเอาใจใส่ตลอดจนสามารถให้คำแนะนำและช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆด้วยดีเสมอ	53	18.28	24	20.00
2. จะให้คำปรึกษาแนะนำบ้างตามสมควร หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาไปขอปรึกษา	193	66.55	79	65.83
3. ไม่สนใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาอย่างไรหรือไม่	44	15.17	17	14.17

หมายเหตุ ค่าตามข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 8

จากตารางที่ 25 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนจะให้คำปรึกษาแนะนำบ้างตามสมควร หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาไปขอปรึกษามีจำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 66.55 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชา ไม่สนใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาอย่างไร หรือไม่ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาของตนจะให้คำปรึกษาแนะนำบ้างตามสมควร หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาไปขอปรึกษา มีจำนวน 79 คิดเป็นร้อยละ 65.83

และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่สนใจว่าผู้ใต้บังคับบัญชาจะมีปัญหาอย่างไรหรือไม่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานของทั้งสองธนาคารมีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชาของตนจะให้คำปรึกษาแนะนำผู้ใต้บังคับบัญชบ้างตามสมควร หากผู้ใต้บังคับบัญชามีปัญหาไปขอปรึกษาในอัตราส่วนใกล้เคียงกัน

4.3 ลักษณะของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ตารางที่ 26

ทัศนคติที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในลักษณะการยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นคนมีความเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตนเป็นหลัก และมักจะไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น	46	15.86	11	9.17
2. มักจะปรึกษาหารือและยินยรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้อื่น ถ้ามีเหตุผลดีกว่า	138	47.59	50	41.67
3. จะปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างก็เฉพาะบางคนที่ใกล้ชิดด้วยเท่านั้น	106	36.55	59	49.16

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 9

จากตารางที่ 26 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะปรึกษาหารือ และยินยรับฟังความคิดเห็นจากผู้อื่นถ้ามีเหตุผลดีกว่า มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 47.59 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชา เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในความคิดเห็นของตน

เป็นหลัก และมักจะยินยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 15.86

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะปรึกษาหารือกับผู้ใต้บังคับบัญชาบ้างก็เฉพาะแต่บางคนก็ใกล้ชิดด้วยเท่านั้น มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.16 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเป็นหลัก จะไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินมีทัศนคติต่อตัวผู้บังคับบัญชาในสิ่งที่เกี่ยวกับลักษณะการยอมรับฟังความคิดเห็นผู้อื่น แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด ดังรายละเอียดที่ได้อธิบายไว้แล้ว

4.4 ลักษณะการมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 27

ทัศนคติเกี่ยวกับการมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้ผู้ใต้บังคับบัญชา
ที่สัมพันธ์ด้วยเท่านั้น

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	54	18.62	20	16.67
2. เห็นด้วย	72	24.83	36	30.00
3. ไม่น่าใจ	69	23.79	26	21.67
4. ไม่เห็นด้วย	62	21.38	30	25.00
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	33	11.38	9	6.66

หมายเหตุ ค่าตามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 8

จากตารางที่ 27 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชา มักจะมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่สัดกล่มด้วยเท่านั้น (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.45 พนักงานที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่สัดกล่มด้วยเท่านั้น (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 32.76 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 23.79

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชามักจะมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่สัดกล่มด้วยเท่านั้น (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 พนักงานที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่มอบหมายงานที่มีความสำคัญให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสัดกล่มด้วยเท่านั้น (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.66 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 21.67

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคาร เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะมอบหมายงานที่มีความสำคัญให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาที่สัดกล่มด้วยเท่านั้น ในอัตราส่วนใกล้เคียงกัน

4.5 ลักษณะส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดชอบในหน้าที่

ตารางที่ 28

ทัศนคติที่ว่าผู้บังคับบัญชามักจะบดบังความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานเกิดมีข้อผิดพลาดขึ้น

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	27	9.31	18	15.00
2. เห็นด้วย	56	18.97	18	15.00
3. ไม่แน่ใจ	83	28.62	35	29.17
4. ไม่เห็นด้วย	71	24.48	27	22.50
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	54	18.62	22	18.33

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 9

จากตารางที่ 28 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่ปิดความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ในกรณีทำงานมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะปิดความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.28

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่ปิดความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานเกิดมีข้อผิดพลาดขึ้น (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 40.83 พนักงานที่เห็นว่าผู้บังคับบัญชา จะปิดความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีทำงานเกิดข้อผิดพลาดขึ้น (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 29.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะไม่ปิดความรับผิดชอบให้ผู้ใต้บังคับบัญชา ในกรณีทำงานเกิดข้อผิดพลาดขึ้น ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

4.6 ลักษณะส่วนตัวของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชา

ตารางที่ 29

ทัศนคติที่ผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ แต่มีเหตุผลที่สมควรเสมอ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	30	10.34	14	11.67
2. เห็นด้วย	101	34.83	38	31.57
3. ไม่แน่ใจ	86	29.66	40	33.33
4. ไม่เห็นด้วย	44	15.17	22	18.33
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	29	10.00	6	5.00

หมายเหตุ ศาตามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 10

จากตารางที่ 29 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ แต่มีเหตุผลที่สมควรเสมอ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 131 คน คิดเป็นร้อยละ 45.17 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.66 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชาจะตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 25.17

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ แต่มีเหตุผลที่สมควรเสมอ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 43.34 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.33 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าผู้บังคับบัญชามักจะตำหนิหรือลงโทษผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าผู้บังคับบัญชาไม่เคยตำหนิผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยอารมณ์ แต่มีเหตุผลที่สมควรเสมอ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวิจัยและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับในตัวอย่างที่ 4 เกี่ยวกับผู้บังคับบัญชามีสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ก. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{2,687}{290 \times 3} \\ &= 3.09\end{aligned}$$

ข. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,099}{120 \times 3} \\ &= 3.05\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.09 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนน ระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในตัวเองยังระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสินได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.05 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนน 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในตัวเองยังระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีขวัญและความพึงพอใจในตัวเองยังระดับปานกลางมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัวองค์กรนี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับปานกลาง

เหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.09 และ 3.05 ตามลำดับ

ตัว เกณฑ์ที่ 5 ความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ

5.1 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี

ตารางที่ 30

ทัศนคติเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พิจารณาให้กับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และปฏิบัติงานดีแต่ก่อน	148	51.03	57	47.50
2. พิจารณาให้โดยไม่มีคำนึงถึงผลงาน แต่ให้ด้วยความพอใจ	78	26.90	44	36.67
3. พิจารณาให้กับผู้ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมก่อน	64	22.07	19	15.83

หมายเหตุ ค่าถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 10

จากตารางที่ 30 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี จะพิจารณาให้กับผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานดีแต่ก่อน มีจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 51.03 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี จะพิจารณาให้กับผู้ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมก่อน มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 22.07

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี จะพิจารณาให้กับผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และปฏิบัติงานดีแต่ก่อน มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ

47.50 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า จะพิจารณาให้กับผู้ที่มีความใกล้ชิดสนิทสนมก่อน มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าการพิจารณาเลื่อนขึ้นเงินเดือนประจำปี จะพิจารณาให้กับผู้ที่มีความรู้ความสามารถดีเด่นก่อนในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

5.2 ความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

ตารางที่ 31

ทัศนคติที่มีต่อเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ เมื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพในปัจจุบัน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ท่านพอใจกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนี้ เพราะท่านสามารถดูแลครอบครัวได้อย่างพอเพียง	21	7.24	11	9.17
2. ปัจจุบันนี้พออยู่ได้ แต่ยังไม่ดีนักควรจะได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น	196	67.59	81	67.50
3. ทั้งรายได้และสวัสดิการไม่สอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน ทำให้บางครั้งคิดจะหางานพิเศษข้างนอกทำเสริม	73	25.17	28	23.33

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 11

จากตารางที่ 31 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนี้ ยังไม่ดีนักควรจะได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น มีจำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 67.59 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนี้สามารถดูแลครอบครัวได้อย่างพอเพียง มี ~~จำนวน~~ คิดเป็นร้อยละ 7.24

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนี้ยังไม่ดีนัก ควรจะได้รับการปรับปรุงให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้น มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 67.50 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนี้สามารถดูแลครอบครัวได้อย่างพอเพียง มีจำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีอยู่ในขณะนี้ยังไม่ดีนัก ควรปรับปรุงให้สอดคล้องกับค่าครองชีพ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

5.3 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานล่วงเวลา

ตารางที่ 32

ทัศนคติที่มีต่อค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมในการทำงาน	160	55.17	71	59.17
2. ได้รับค่าตอบแทนในอัตราที่ต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ	112	38.62	34	28.33
3. ควรจะได้ค่าตอบแทนบ้าง แต่กลับไม่ได้รับค่าตอบแทนเลย	18	6.21	15	12.50

หมายเหตุ ศักถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 12

จากตารางที่ 32 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงานล่วงเวลา มีจำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 55.17 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าควรจะได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาบ้าง แต่กลับไม่ได้รับค่าตอบแทนเลย มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.21

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสมจากการปฏิบัติงานล่วงเวลา มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 59.17 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าควรจะได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาบ้าง แต่กลับไม่ได้รับค่าตอบแทนเลย มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าในการปฏิบัติงานล่วงเวลาได้รับค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตามก็มีข้อที่น่าสังเกตว่าจำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่เห็นว่าได้รับค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาในอัตราที่ต่ำกว่าที่ควรจะได้มีมากกว่าพนักงานธนาคารออมสินถึงประมาณร้อยละ 10

5.4 ความพึงพอใจในเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน เมื่อเปรียบเทียบกับงานในหน้าที่
ความรับผิดชอบ

ตารางที่ 33

ทัศนคติที่มีต่อเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1.72	5	4.17
2. เห็นด้วย	103	35.52	43	35.53
3. ไม่น่าใจ	94	32.41	36	30.00
4. ไม่เห็นด้วย	70	24.14	26	23.33
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	18	6.21	8	6.67

หมายเหตุ ค่าตามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 11

จากตารางที่ 33 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 37.24 พนักงานไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.41 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 30.35

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และพนักงานส่วนน้อยที่เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันไม่เหมาะสมกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

5.5 ความพึงพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือนของธนาคารที่ให้กับพนักงาน

ตารางที่ 34

ทัศนคติที่ว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนของธนาคารที่ให้กับพนักงานเป็นไปอย่างเหมาะสมเมื่อเทียบกับงานในหน้าที่และความรับผิดชอบ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	6	2.07	3	2.50
2. เห็นด้วย	66	22.76	33	27.50
3. ไม่แน่ใจ	77	26.55	38	31.67
4. ไม่เห็นด้วย	103	35.52	38	31.57
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	38	13.10	8	6.66

จากตารางที่ 34 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 48.62 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 26.55 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานเป็นไปอย่างเหมาะสม มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 24.83

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานเป็นไปอย่างไม่เหมาะสม (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 38.33 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.67 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าอัตราการขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานเป็นไปอย่างเหมาะสม (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ของทั้งสองธนาคารเห็นว่าธนาคารขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานเป็นไปอย่างไม่เหมาะสมเมื่อเทียบกับหน้าที่และความรับผิดชอบ แต่อัตราส่วนของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ก็มีจำนวนมากกว่าพนักงานธนาคารออมสินถึงประมาณร้อยละ 10

5.6 ความพึงพอใจในเรื่องความช่วยเหลือในด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคาร

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 35

ทัศนคติที่ว่าการช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคาร

เพียงพอและเหมาะสมแล้ว

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	3.45	4	3.33
2. เห็นด้วย	106	36.55	55	45.83
3. ไม่แน่ใจ	68	23.45	21	17.50
4. ไม่เห็นด้วย	90	31.03	32	26.67
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	16	5.52	8	6.67

หมายเหตุ ศักถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 13

จากตารางที่ 35 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าความช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคารนั้น เพียงพอและเหมาะสมแล้ว (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 40 พนักงานที่เห็นว่าความช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคารนั้นยังไม่เหมาะสม (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.55 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 23.45

สำหรับพนักงานธนาคารออมสินนั้น ส่วนใหญ่เห็นว่าความช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคารนั้นเพียงพอและเหมาะสมแล้ว (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 49.16 พนักงานที่เห็นว่าความช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคารนั้นยังไม่เหมาะสม (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.34 และพนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าความช่วยเหลือด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับจากธนาคารนั้นเพียงพอและเหมาะสมดีแล้ว ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวัดแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนน เป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับในตัวอย่างที่ 5 เกี่ยวกับเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ นี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้ คือ

ก. ก้าวขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{2,520}{290 \times 3} \\ &= 2.90\end{aligned}$$

ข. ก้าวขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,089}{120 \times 3} \\ &= 3.03\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าของสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการสำรวจหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.90 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน ระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการสำรวจหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.03 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนนระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีขวัญและความพึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ มากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัวเกณฑ์นี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารออมสินอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.03 และ 2.90 ตามลำดับ

อย่างไรก็ตามในตัวเกณฑ์ที่มีข้อที่น่าสังเกตว่า ถึงแม้พนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด จะมีรายได้จากธนาคารในอัตราที่สูงกว่าของพนักงานธนาคารออมสินก็ตาม แต่ปรากฏว่าความพึงพอใจอยู่ในตัวเกณฑ์นี้อยู่ในระดับที่ต่ำกว่า ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากสาเหตุที่ว่าพื้นฐานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เป็นชายและยังเป็นโสดอยู่ โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 29 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ซึ่งผิดกับพื้นฐานของพนักงานธนาคารออมสินที่ส่วนใหญ่เป็นหญิงและสมรสแล้ว โดยมีอายุเฉลี่ยประมาณ 31 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับมศ. 3, มศ. 5 หรือเทียบเท่า ดังนั้นความคาดหวังของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด จึงอาจจะมีสูงกว่าของพนักงานธนาคารออมสิน

ตัวเกณฑ์ที่ 6 ความพึงพอใจในลักษณะของการบริหารงาน

6.1 ลักษณะการบริหารงานภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 36

ทัศนคติที่มีต่อระบบการบริหารงานภายในหน่วยงาน



รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการแจ้งนโยบายให้ทราบล่วงหน้าเพื่อให้มีเวลาเตรียมตัวเสมอ	74	25.52	21	17.50
2. บางครั้งก็แจ้งนโยบายให้ทราบล่วงหน้าเพื่อให้มีการเตรียมตัว แต่บางครั้งก็แจ้งให้ทราบอย่างกะทันหัน	176	60.69	82	68.33
3. การทำงานมักเป็นการติดต่อ สื่อสารอย่างกะทันหันจนไม่มีเวลาเตรียมตัว	40	13.79	17	14.17

หมายเหตุ ศาตามินข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 13

จากตารางที่ 36 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าในการทำงานบางครั้งก็แจ้งนโยบายให้ทราบล่วงหน้าเพื่อให้มีการเตรียมตัว แต่บางครั้งก็แจ้งให้ทราบอย่างกะทันหัน มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 60.69 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าการทำงานมักเป็นการติดต่อ สื่อสารอย่างกะทันหันจนไม่มีเวลาเตรียมตัว มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 13.79

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าในการทำงานบางครั้งก็แจ้งนโยบายให้ทราบล่วงหน้าเพื่อให้มีการเตรียมตัว แต่บางครั้งก็แจ้งให้ทราบอย่างกะทันหัน มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 68.33 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าการทำงานมักเป็นการติดต่อ สื่อสารอย่างกะทันหันจนไม่มีเวลาเตรียมตัว มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าการทำงานบางครั้งก็แจ้งนโยบายให้ทราบล่วงหน้า แต่บางครั้งก็แจ้งอย่างกะทันหันในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

6.2 ความคล่องตัวของระบบการทำงานภายในหน่วยงาน

ตารางที่ 37

ทัศนคติในส่วนตัวเกี่ยวกับความคล่องตัวของระบบการทำงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการจัดระบบงานที่เหมาะสมเป็นสัดส่วน ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว	112	38.62	19	15.83
2. การจัดระบบงานดีแต่ผู้ปฏิบัติงานปล่อยปละละเลย ทำให้เกิดความล่าช้าบ้าง	95	32.76	45	37.50
3. เป็นระบบที่สับสนซับซ้อน และก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ	83	28.62	56	46.67

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 14

จากตารางที่ 37 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีการจัดวางระบบที่เหมาะสมและเป็นสัดส่วนทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 38.62 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เป็นระบบที่สับสนซับซ้อนและก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 28.62

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าระบบงานที่เป็นอยู่ เป็นระบบที่สับสนซับซ้อน และก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่างานที่ปฏิบัติอยู่มีการจัดวางระบบที่เหมาะสมและเป็นสัดส่วนทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ว่าการทำงานมีการจัดวางระบบที่เหมาะสมเป็นสัดส่วนทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน มีอัตราส่วนที่มากกว่าของพนักงานธนาคารออมสินถึงประมาณร้อยละ 20

6.3 การให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 38

ทัศนคติเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ให้ความสำคัญมากโดยพยายามจัดให้มีการอบรมพนักงานให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ	126	43.45	19	15.83
2. ให้ความสำคัญบ้าง แต่ไม่มากนัก นาน ๆ ครั้งจะจัดให้มีการอบรมสักครั้งหนึ่ง	121	41.72	62	51.66
3. ไม่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม หรือเพิ่มพูนความรู้จนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป ไม่สูงขึ้น	43	14.83	39	32.51

หมายเหตุ ศักถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 15

จากตารางที่ 38 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานมากโดยพยายามจัดให้มีการอบรมให้ความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 43.45 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าไม่ให้ความสำคัญกับการฝึกอบรม หรือเพิ่มพูนความรู้จนทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยทั่ว ๆ ไป ไม่สูงขึ้น มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.83

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารให้ความสำคัญกับการเพิ่มประสิทธิภาพของพนักงานบ้างแต่ก็ไม่มากนัก นาน ๆ จะสั่งให้มีการอบรมสักครั้งหนึ่ง มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 51.66 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าให้ความสำคัญมากโดยพยายามสั่งให้มีการฝึกอบรมให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นอยู่เสมอ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.83

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าทัศนคติเกี่ยวกับการให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานทั้งสองธนาคารแตกต่างกันมาก ดังรายละเอียดที่กล่าวมาแล้ว

6.4 ลักษณะการกระจายอำนาจให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบอยู่

ตารางที่ 39

ทัศนคติที่ว่าลักษณะการบริหารงานในหน่วยงานเป็นไปในทางกระจาย

อำนาจให้กับพนักงาน แต่ละคนสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	31	10.69	8	6.67
2. เห็นด้วย	108	37.24	45	37.50
3. ไม่น่าใจ	75	25.86	29	24.17
4. ไม่เห็นด้วย	61	21.04	25	20.83
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	15	5.17	13	10.83

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 14

จากตารางที่ 39 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าลักษณะการบริหารงานภายในหน่วยงานเป็นไปในทางกระจายอำนาจให้พนักงานแต่ละคนสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบอยู่มากกว่าการรวบอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ยุ้งบังคับบัญชา (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย)

มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 47.93 พนักงานที่เห็นว่าลักษณะการบริหารงานภายในหน่วยงานไม่เป็นการกระจายอำนาจให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ไม่เห็นด้วย-อย่างอื่น, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 26.21 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 25.86

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าลักษณะการบริหารงานภายในหน่วยงานเป็นไปในทางกระจายอำนาจให้พนักงานแต่ละคนสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบอยู่มากกว่าการรวบรวมอำนาจการตัดสินใจไว้ที่ผู้บังคับบัญชา (เห็นด้วยอย่างอื่น, เห็นด้วย) มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.17 พนักงานที่เห็นว่าลักษณะการบริหารงานภายในหน่วยงานไม่เป็นการกระจายอำนาจให้พนักงานสามารถตัดสินใจได้เองในงานที่รับผิดชอบอยู่ (ไม่เห็นด้วยอย่างอื่น, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 31.66 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มี 29 คน คิดเป็นร้อยละ 24.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีทัศนคติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจในการตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

6.5 ลักษณะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 40

ทัศนคติเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	18	6.21	5	4.17
2. เห็นด้วย	94	32.41	29	24.17
3. ไม่แน่ใจ	57	19.66	23	19.17
4. ไม่เห็นด้วย	92	31.72	43	35.82
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	29	10.00	20	16.67

หมายเหตุ ศักถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 15

จากตารางที่ 40 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 41.72 พนักงานที่เห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 38.62 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 19.66

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.49 พนักงานที่เห็นว่าตนเองมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.34 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 19.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าตนเองไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายของงาน โดยมีอัตราส่วนที่แตกต่างกันอยู่ประมาณร้อยละ 10

6.6 นโยบายทางด้านการพนักงานของธนาคาร

ตารางที่ 41

ทัศนคติที่ว่าธนาคารมีนโยบายทางด้านการพนักงานที่แน่ชัด
ทำให้การบริหารงานบุคคลเป็นไปได้ด้วยดี

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	7	2.41	5	4.17
2. เห็นด้วย	48	16.55	14	11.67
3. ไม่แน่ใจ	113	38.97	48	40.00
4. ไม่เห็นด้วย	79	27.24	32	26.66
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	43	14.33	21	17.50

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 16

จากตารางที่ 41 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่มีความเห็นว่าธนาคารไม่มีนโยบายทางด้านการพนักงานที่แน่ชัด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 42.07 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ 113 คน คิดเป็นร้อยละ 38.97 และพนักงานส่วนน้อยมีความเห็นว่าธนาคารมีนโยบายทางด้านการพนักงานที่แน่ชัด (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 18.96

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าธนาคารไม่มีนโยบายทางด้านการทำงาน / ที่แน่ชัด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 44.16 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 40 และพนักงานส่วนน้อยมีความเห็นว่าธนาคาร มีนโยบายทางด้านการทำงานที่แน่ชัด (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.84

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีความเห็นว่าธนาคารไม่มีนโยบายทางด้านการทำงานที่แน่ชัดในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัชฌิมเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับตัวเกณฑ์ที่ 6 เกี่ยวกับลักษณะการบริหารงานนี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้คือ

ก. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned} \bar{x} &= \frac{2,566}{290 \times 3} \\ &= 2.95 \end{aligned}$$

ข. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{996}{120 \times 3} \\ &= 2.77\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.95 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน ระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในนโยบายของฝ่ายจัดการและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิต เท่ากับ 2.77 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในนโยบายของฝ่ายจัดการและการบริหารงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีขวัญและความพึงพอใจในนโยบายของฝ่ายจัดการและการบริหารงานมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัวเกณฑ์นี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.95 และ 2.77 ตามลำดับ

ตัวเกดที่ 7 ความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

7.1 ความมากน้อยของโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตารางที่ 42

ทัศนคติที่มีต่อโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างเต็มที่	54	18.62	17	14.16
2. มีโอกาสก้าวหน้าบ้าง แต่ต้องอาศัยความใกล้ชิดกับผู้มีบังคับบัญชา	86	29.66	31	25.84
3. มีโอกาสก้าวหน้า น้อยมาก หรือมองไม่เห็นโอกาสนั้นเลย	150	51.72	72	60.00

หมายเหตุ ศักยภาพในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 16

จากตารางที่ 42 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน น้อยมากหรือมองไม่เห็นโอกาสนั้นเลย มีจำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 51.72 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติงานอยู่อย่างเต็มที่ มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน น้อยมาก หรือมองไม่เห็นโอกาสนั้นเลย มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอยู่อย่างเต็มที่ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.16

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารเห็นว่าตนเองมีโอกาสก้าวหน้า
ในตำแหน่งหน้าที่การงานมีอยู่น้อยมาก ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานกับความรู้ความสามารถ
ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 43

ทัศนคติที่ว่าโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	18	6.21	10	8.33
2. เห็นด้วย	88	30.34	33	27.50
3. ไม่แน่ใจ	109	37.59	45	37.50
4. ไม่เห็นด้วย	53	18.27	20	16.67
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	22	7.59	12	10.00

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 17

จากตารางที่ 43 แสดงว่าพนักงานส่วนใหญ่ของธนาคารกรุงเทพ จำกัด ไม่แน่ใจว่า
โอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถหรือไม่ มีจำนวน 109 คน
คิดเป็นร้อยละ 37.59 พนักงานที่เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ(เห็นด้วย-
อย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 36.55 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าโอกาส
ก้าวหน้าไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ(ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 75 คน คิด
เป็นร้อยละ 25.86

สำหรับพนักงานธนาคารออมสินส่วนใหญ่ไม่แน่ใจว่าโอกาสที่จะก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถหรือไม่ มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 พนักงานที่เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าโอกาสก้าวหน้าไม่ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารไม่แน่ใจว่าโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถหรือไม่ ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

7.3 ความหัดเคียมกันในโอกาสที่จะก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ตารางที่ 44

ทัศนคติที่พนักงานทุกคนในหน่วยงานมีโอกาสนก้าวหน้า
ในหน้าที่การงานโดยหัดเคียมกัน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	10	3.45	8	6.67
2. เห็นด้วย	80	27.59	26	21.67
3. ไม่แน่ใจ	86	29.65	28	23.33
4. ไม่เห็นด้วย	72	24.83	36	30.00
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	42	14.48	22	18.33

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 18

จากตารางที่ 44 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปโดยไม่ทัดเทียมกัน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 39.31 พนักงานที่เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปอย่างทัดเทียมกัน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 31.04 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 29.65

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปโดยไม่ทัดเทียมกัน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 48.33 พนักงานที่เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปอย่างทัดเทียมกัน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 28.34 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเป็นไปโดยไม่ทัดเทียมกัน ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวัดแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับตัว เกณฑ์ที่ 7 เกี่ยวกับโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานนี้สามารถสรุปผลได้

ดังนี้ คือ

ก. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,711}{290 \times 2} \\ &= 2.95\end{aligned}$$

ข. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{691}{120 \times 2} \\ &= 2.88\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.95 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน ระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.88 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับคะแนน 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบกับค่ามัธยฐานเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีขวัญและความพึงพอใจในโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากกว่าพนักงานธนาคารออมสินแม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัว เกณฑ์นี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง

มากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 2.95 และ 2.88 ตามลำดับ

ตัวเกณฑ์ที่ 8 ความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน

8.1 ความกว้างขวาง สะดวกสบาย ของสถานที่ทำงาน

ตารางที่ 45

ทัศนคติที่มีต่อความกว้างขวาง สะดวกสบายของสถานที่ทำงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. สถานที่ทำงานกว้างขวาง สะดวกสบาย	78	26.90	22	18.33
2. สถานที่ทำงานไม่สู้กว้างนัก แต่ก็อยู่ในลักษณะที่พอใช้ได้	169	58.28	74	61.67
3. สถานที่ทำงานคับแคบ ไม่สะดวกสบายต่อการปฏิบัติงานหรือติดต่องาน	43	14.82	24	20.00

หมายเหตุ ค่าถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 19

จากตารางที่ 45 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ทำงานของตนไม่สู้กว้างขวางนัก แต่ก็อยู่ในลักษณะที่พอใช้ได้ มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 58.28 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าสถานที่ทำงานคับแคบไม่สะดวกสบายต่อการปฏิบัติงาน มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 14.82

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าสถานที่ทำงานของตนไม่สู้กว้างขวางนัก แต่ก็อยู่ในลักษณะที่พอใช้ได้ มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 61.67 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าสถานที่ทำงานกว้างขวางและสะดวกสบาย มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.33

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่าส่วนใหญ่ของพนักงานของทั้งสองธนาคารเห็นว่าสถานที่ทำงานของตน ไม่สู้กว้างขวางนัก แต่ก็อยู่ในสภาวะที่พอไปได้โดยมีอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

8.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 46

ทัศนคติที่มีต่อความเพียงพอของอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงาน

รายการ	ธนาคารกรุงไทย จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ	167	57.59	25	20.84
2. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้อยู่บ้าง แต่ยังไม่เพียงพอ	113	38.97	80	66.67
3. ขาดแคลนอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นอีกมาก	10	3.44	15	12.50

หมายเหตุ ศาตามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 19

จากตารางที่ 46 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าในการปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้อย่างเพียงพอ มีจำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 57.59 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่ายังขาดแคลนอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นอีกมาก มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.44

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าในการปฏิบัติงานมีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้อยู่บ้างแต่ยังไม่เพียงพอ มีจำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 66.67 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่ายังขาดแคลนอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่จำเป็นอีกมาก มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติที่เกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสองธนาคาร แตกต่างกันอย่างมากระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด เห็นว่ามีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้เพียงพอ ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินเห็นว่ายังมีอยู่ไม่เพียงพอ

8.3 สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง, ความสงบ, อุณหภูมิ ฯลฯ (Working Condition)

ตารางที่ 47

ทัศนคติว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง, ความสงบ, การถ่ายเทอากาศ, อุณหภูมิ ฯลฯ ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	33	11.38	10	8.33
2. เห็นด้วย	131	45.17	41	34.17
3. ไม่แน่ใจ	44	15.17	13	10.83
4. ไม่เห็นด้วย	58	20.00	41	34.17
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	24	8.28	15	12.50

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 19

จากตารางที่ 47 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.55 พนักงานที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานไม่ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.28 และพนักงานส่วนน้อยที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในที่ทำงานของตนไม่ส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 46.67 พนักงานที่เห็นว่าสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.83

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า หัตถ์คตที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงานของพนักงานทั้งสองธนาคารแตกต่างกันมาก โดยที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ ส่วนกต เห็นว่าส่งเสริมให้ทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินมีความเห็นในทางตรงกันข้าม

8.4 ทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงาน (Location)

ตารางที่ 48

หัตถ์คตที่ว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานถูกจัดอยู่ในลักษณะ
ที่เป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับลักษณะงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	34	11.72	10	8.33
2. เห็นด้วย	130	44.83	54	45.00
3. ไม่แน่ใจ	44	15.17	17	14.17
4. ไม่เห็นด้วย	60	20.69	27	22.50
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	22	7.59	12	10.00

หมายเหตุ ศาถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 20

จากตารางที่ 48 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานของตนอยู่ในที่ที่เป็นสัดส่วน และเหมาะสมกับลักษณะงาน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 56.55 พนักงานที่เห็นว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานของตนอยู่ในที่ไม่เป็นสัดส่วน และไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 28.28 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 15.17

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานของตนอยู่ในที่ที่เป็นสัดส่วนและเหมาะสมกับลักษณะงาน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 พนักงานที่เห็นว่าทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานของตนอยู่ในที่ไม่เป็นสัดส่วนและไม่เหมาะสมกับลักษณะงาน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.17

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีทัศนคติเกี่ยวกับทำเลที่ตั้งของสถานที่ทำงานของตน ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

8.5 การสัดส่วนที่ทำงาน เช่นการสัดส่วนที่ทำงาน, แก้วน้ำ และตู้เอกสารต่าง ๆ

(Lay-cut)

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 49

ทัศนคติว่าการคัดสรรงานที่ทำงานเป็นไปอย่างไม่เป็นระเบียบ

ทำให้ต้องเสียเวลาในการทำงานและก่อให้เกิดความรำคาญ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	30	10.34	22	18.33
2. เห็นด้วย	76	26.21	41	34.17
3. ไม่แน่ใจ	60	20.69	16	13.33
4. ไม่เห็นด้วย	94	32.42	32	26.67
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	30	10.34	9	7.50

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 21

จากตารางที่ 49 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าการคัดสรรงานที่ทำงานของตนเป็นไปอย่างมีระเบียบ โดยไม่ต้องเสียเวลาในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 42.76 พนักงานที่เห็นว่าการคัดสรรงานที่ทำงานของตนเป็นไปอย่างขาดระเบียบ (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 36.55 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้มี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 20.69

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าการคัดสรรงานที่ทำงานของตนเป็นไปอย่างขาดระเบียบ และทำให้ต้องเสียเวลาปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 52.50 พนักงานที่เห็นว่าการคัดสรรงานที่ทำงานของตนเป็นไปอย่างมีระเบียบ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 13.33

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าทัศนคติเกี่ยวกับการคัดค้านที่ทำงานของพนักงานทั้งสองธนาคารแตกต่างกันมาก โดยที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด เห็นว่าเป็นไปอย่างมีระเบียบ ในขณะที่พนักงานธนาคารออมสินเห็นว่าเป็นไปอย่างขาดระเบียบ

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวัดแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวัด มาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับตัว เกณฑ์ที่ 8 เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในที่ทำงานนี้สามารถสรุปผลได้ดังนี้คือ

ก. ค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{2,813}{290 \times 3} \\ &= 3.23\end{aligned}$$

ข. ค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,058}{120 \times 3} \\ &= 2.94\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้

ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการสำรวจหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยเลขคณิตเท่ากับ 3.23 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวเปรียบเทียบกับค่าคะแนน ระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการสำรวจหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยเลขคณิตเท่ากับ 2.94 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานอยู่ในระดับปานกลาง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยเลขคณิตของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีขวัญและความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในที่ทำงานมากกว่า พนักงานธนาคารออมสิน แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัว เกณฑ์นี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับปานกลางเหมือนกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูงมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน โดยมีค่ามัธยเลขคณิตเท่ากับ 3.23 และ 2.94 ตามลำดับ

ศูนย์วิจัยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตัวเกณฑ์ที่ 9 ความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงาน

9.1 ความมั่นคงในอาชีพ

ตารางที่ 50

ทัศนคติที่เกี่ยวกับความมั่นคงในอาชีพ

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นอาชีพที่มั่นคงโดยไม่จำเป็นต้องหางานใหม่ทำ	210	72.42	113	94.16
2. เป็นอาชีพที่ไม่มั่นคงนัก บางครั้งทำให้ท่านคิดจะหางานใหม่ทำ	75	25.86	6	5.00
3. เป็นอาชีพที่ไม่มั่นคงอย่างยิ่ง และถ้ามีโอกาสก็จะเปลี่ยนงาน	5	1.72	1	0.84

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 17

จากตารางที่ 50 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าอาชีพที่ตนทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคงมากโดยไม่จำเป็นต้องหางานใหม่ทำ มีจำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 72.42 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เป็นอาชีพที่ไม่มั่นคงอย่างยิ่ง และถ้ามีโอกาสก็จะเปลี่ยนงาน มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.72

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าอาชีพที่ตนทำอยู่เป็นอาชีพที่มั่นคงมากโดยไม่จำเป็นต้องหางานใหม่ทำ มีจำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 94.16 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เป็นอาชีพที่ไม่มั่นคงอย่างยิ่ง และถ้ามีโอกาสก็จะเปลี่ยนงาน มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.84

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าอาชีพตนเป็นอาชีพที่มั่นคงมาก โดยไม่จำเป็นต้องหางานใหม่ทำ โดยอยู่ในอัตราส่วนที่สูงมากด้วยกัน

9.2 ความมั่นคงของกิจการธนาคาร

ตารางที่ 51

ทัศนคติเกี่ยวกับความมั่นคงของกิจการธนาคาร

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เป็นกิจการที่มีความมั่นคงมากและละเอียดถี่ถ้วนก้าวหน้าต่อไปได้ด้วยดี	206	71.04	77	64.16
2. เป็นกิจการที่มั่นคงในปัจจุบัน แต่สำหรับในอีก 3-5 ปีข้างหน้า ท่านไม่แน่ใจนัก	81	27.93	40	33.34
3. เป็นกิจการที่ไม่สู้จะมั่นคงนักในปัจจุบัน	3	1.03	3	2.50

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อที่ 20

จากตารางที่ 51 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่ากิจการธนาคารเป็นกิจการที่มีความมั่นคงมาก และละเอียดถี่ถ้วนก้าวหน้าต่อไปได้ด้วยดี มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 71.04 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เป็นกิจการที่ไม่สู้จะมั่นคงนักในปัจจุบัน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.03

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่ากิจการธนาคารเป็นกิจการที่มีความมั่นคงมากและละเอียดถี่ถ้วนก้าวหน้าต่อไปได้ด้วยดี มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 64.16 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่า เป็นกิจการที่ไม่สู้จะมั่นคงนักในปัจจุบัน มีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าธนาคารที่ตนทำงานอยู่เป็นกิจการที่มีความมั่นคงมากและจะเจริญก้าวหน้าต่อไปด้วยดี ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

9.3 การให้พนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่แน่ชัด

ตารางที่ 52

ทัศนคติที่ว่าธนาคารมักจะให้พนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่แน่ชัด

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1.72	3	2.50
2. เห็นด้วย	20	6.90	6	5.00
3. ไม่แน่ใจ	58	20.00	10	8.33
4. ไม่เห็นด้วย	122	42.07	52	43.34
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	85	29.31	49	40.83

หมายเหตุ สภาถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 22

จากตารางที่ 52 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าโดยปกติธนาคารจะไม่ให้พนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่แน่ชัด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 71.38 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 20 และพนักงานส่วนน้อยเห็นว่าธนาคารจะให้พนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่แน่ชัด (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.62

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าโดยปกติธนาคารไม่ให้พนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่แน่ชัด (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 84.17 พนักงานที่ไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.33 และพนักงานส่วนน้อย

เห็นว่าธนาคารจะให้พนักงานออกจากงานโดยไม่มีเหตุผลที่แน่ชัด มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารต่างก็เห็นว่าธนาคารจะไม่ให้พนักงานออกจากงานถ้าไม่มีเหตุผลที่แน่ชัดในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

9.4 ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตารางที่ 53

ทัศนคติที่ว่าตนเองอาจจะถูกโยกย้ายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ในธนาคาร โดยที่ไม่สมัครใจ อันเป็นผลมาจากการที่ธนาคารนำระบบเครื่องจักรส่องกลมาใช้ งานแทนพนักงาน

รายการ	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด		ธนาคารออมสิน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เห็นด้วยอย่างยิ่ง	30	10.34	15	12.50
2. เห็นด้วย	77	26.55	28	23.33
3. ไม่น่าใจ	89	30.69	36	30.00
4. ไม่เห็นด้วย	60	20.69	24	20.00
5. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	34	11.73	17	14.17

หมายเหตุ คำถามในข้อนี้อยู่ในแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อที่ 23

จากตารางที่ 53 แสดงว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองอาจจะถูกโยกย้ายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ในธนาคารโดยที่ไม่สมัครใจ อันเป็นผลมาจากการที่ธนาคารนำระบบเครื่องจักรส่องกลมาใช้งานแทน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 35.99 พนักงานที่เห็นว่าตนเองจะไม่ถูกย้ายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ในธนาคารอันเป็นผลมาจากการที่ธนาคารนำระบบเครื่องจักรส่องกลมาใช้งานแทน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 32.42 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 30.69

สำหรับพนักงานธนาคารออมสิน ส่วนใหญ่เห็นว่าตนเองอาจจะถูกโยกย้ายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ในธนาคาร โดยที่ไม่สมัครใจอันเป็นผลมาจากการที่ธนาคารนำระบบเครื่องจักรส่องกลมาใช้งานแทน (เห็นด้วยอย่างยิ่ง, เห็นด้วย) มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 35.83 พนักงานที่เห็นว่าตนเองจะไม่ถูกย้ายให้ไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ในธนาคาร อันเป็นผลมาจากการที่ธนาคารนำระบบเครื่องจักรส่องกลมาใช้งานแทน (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, ไม่เห็นด้วย) มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 34.17 และพนักงานส่วนน้อยไม่แน่ใจในเรื่องนี้ มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งสองธนาคารมีความเห็นว่าตนเองอาจจะถูกย้ายให้ไปทำงานในหน่วยงานอื่นในธนาคาร โดยที่ไม่สมัครใจอันเป็นผลมาจากการนำระบบเครื่องจักรส่องกลมาใช้งานแทน ในอัตราส่วนที่ใกล้เคียงกัน

สรุป

ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสินนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยแบบ *Likert's Scale* โดยเอาคำตอบที่ได้จากคำถามต่าง ๆ ของประชากรที่ใช้ในการวิจัยมาให้คะแนนเป็น 5, 4, 3, 2 และ 1 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงตอบรับ (*Positive*) และให้คะแนนเป็น 1, 2, 3, 4 และ 5 ตามลำดับ สำหรับคำถามในเชิงปฏิเสธ (*Negative*) ในแต่ละคำถาม ทั้งนี้เพื่อจะได้นำคะแนนดังกล่าวมาคำนวณหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (*Arithmetic Mean* หรือ \bar{x}) โดยการคำนวณจากสูตรที่ว่า

$$\bar{x} = \frac{\text{คะแนนรวมทั้งหมดของคำตอบแต่ละตัว เกณฑ์}}{\text{จำนวนประชากร} \times \text{จำนวนคำถามในกลุ่ม}}$$

ซึ่งสำหรับตัว เกณฑ์ที่ 9 เกี่ยวกับความมั่นคงในการทำงานนี้ สามารถสรุปผลได้ดังนี้คือ

ก. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{1,993}{290 \times 2} \\ &= 3.44\end{aligned}$$

ข. กำลังขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน

$$\begin{aligned}\bar{x} &= \frac{858}{120 \times 2} \\ &= 3.58\end{aligned}$$

ผลการคำนวณเพื่อหาค่าทางสถิติปรากฏผลดังนี้



ก. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.44 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน ระหว่าง 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ข. พนักงานธนาคารออมสิน

จากการคำนวณหาค่าขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารออมสิน ได้ค่ามัธยฐานเลขคณิตเท่ากับ 3.58 ซึ่งเมื่อนำคะแนนดังกล่าวไปเปรียบเทียบกับค่าคะแนน 1.00-5.00 คะแนน กล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสิน มีความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานอยู่ในระดับสูง (โปรดดูบทที่ 1 หน้า 12)

ดังนั้นเมื่อเปรียบเทียบค่ามัธยฐานและสถิติของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งแล้ว จึงกล่าวได้ว่าพนักงานธนาคารออมสินมีขวัญและความพึงพอใจในความมั่นคงในการทำงานที่สูงกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด แม้ว่าขวัญและความพึงพอใจต่อตัวองค์กรนี้ของทั้งสองฝ่ายจะอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน แต่ปรากฏว่าของพนักงานธนาคารออมสินอยู่ในระดับที่สูงมากกว่า โดยมีค่ามัธยฐานและสถิติเท่ากับ 3.58 และ 3.44 ตามลำดับ



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย