



บทที่ 1

บทนำ

สภาพของปัญหา

การพัฒนาประเทศจะก้าวหน้าได้อย่างรวดเร็วและมั่นคงได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง นอกจากกำลังคน ปริมาณทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ ตลอดจนความรู้ในด้านวิชาการแล้ว เงินทุนเพื่อการพัฒนานับว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งที่จะผลักดันให้การพัฒนาบังเกิดผลอย่างรวดเร็ว

เป็นที่ทราบกันแล้วว่า จุดมุ่งหมายของการพัฒนา ก็เพื่อ เพิ่มผลผลิต ยกกระดับมาตรฐานการครองชีพของประชาชน และเพื่อเพิ่มรายได้ขององค์ประกอบการผลิตทุกสาขา การที่จะให้การพัฒนาดำเนินไปตามความมุ่งหมายดังกล่าว จะต้องมีการลงทุนในสาขาการผลิตต่าง ๆ การลงทุนเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยการระดมทุน วิธีการระดมทุนอาจกระทำได้หลายวิธี เช่น ในภาครัฐบาลอาจดำเนินการโดยการเรียกเก็บภาษีอากร, การก่อหนี้สาธารณะทั้งภายในและภายนอกประเทศ และการระดมทุนจากประชาชนในรูปของเงินฝาก, หลักทรัพย์รัฐบาลและอื่น ๆ ทั้งนี้โดยผ่านทางสถาบันการเงินของรัฐ ซึ่งก็ได้แก่ สถาบันธนาคารนั่นเอง

นอกจากธนาคารของรัฐแล้ว ธนาคารพาณิชย์เองก็ได้มีบทบาทสำคัญในการช่วยสนับสนุนการพัฒนาประเทศชาติของรัฐบาล กล่าวได้ว่า ธนาคารพาณิชย์เป็นสถาบันการเงินที่มีบทบาทสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านการระดมทุนหรือการให้สินเชื่อในรูปแบบต่าง ๆ กัน สำหรับหน้าที่ของธนาคารพาณิชย์ที่มีต่อเศรษฐกิจพอสรุปได้ดังนี้ คือ ¹

1. ทำหน้าที่ระดมเงินออมจากแหล่งต่างๆ ในรูปเงินฝากมาไว้หมุนเวียนในระบบเศรษฐกิจ
2. สนับสนุนให้ธุรกิจต่างๆ สามารถขยายงานได้อย่างกว้างขวาง ไม่ว่าจะเป็นการเป็นด้านเกษตรอุตสาหกรรม และธุรกิจการค้า โดยการให้กู้ยืมแก่ธุรกิจ ทำให้กิจการเหล่านี้มีเงินทุนทำการมากขึ้น
3. ธนาคารพาณิชย์ให้ความร่วมมือกับรัฐบาลโดยการรับซื้อและช่วยจำหน่ายหลักทรัพย์ของรัฐบาลประเภทต่าง ๆ ทำให้รัฐบาลมีเงินงบประมาณในการบริหารประเทศอย่างเพียงพอ

¹ สุธาชัย น้ามุด "การช่วยเหลือทางการเงินของธนาคารพาณิชย์ในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ", (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิถียุคใหม่ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2517), หน้า 13-14.

4. ธนาคารพาณิชย์อำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าโดยให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น การเก็บเงินตามตัว การโอนเงินไปยังท้องถิ่นต่าง ๆ และการปริวรรตเงินตราต่างประเทศ เป็นต้น
5. ธนาคารพาณิชย์ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางรับผิดชอบให้ความช่วยเหลือการค้าทั้งในและต่างประเทศ
6. ในปัจจุบันนี้ธนาคารพาณิชย์มีส่วนในการช่วยสร้างสรรคสังคมในด้านให้ความช่วยเหลือทางการศึกษาและสาธารณกุศลต่าง ๆ

จากข้อเท็จจริงดังกล่าวมาแล้วชี้ให้เห็นว่าสถาบันธนาคารไม่ว่าจะเป็นธนาคารของรัฐหรือธนาคารพาณิชย์เอกชนต่างก็เป็นกลไกสำคัญในการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ ซึ่งถือเป็นส่วนประกอบที่สำคัญส่วนหนึ่งของระบบการพัฒนาประเทศ แต่ในการที่สถาบันธนาคารจะดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้นั้น ก็เช่นเดียวกับองค์การ (Organization) อื่น ๆ ทั้งหมดที่จะต้องอาศัยปัจจัยที่สำคัญในการบริหารงาน 4 ประการ นั่นก็คือ ทรัพยากรคน (Man), เงินหรือทุนทรัพย์ (Money), วัสดุ (Materials) และการจัดการ (Management) อาจกล่าวได้ว่าในปัจจัยเหล่านี้ ทรัพยากรคนเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการดำเนินงาน ทั้งนี้เพราะเหตุว่าคนมีบทบาทที่สำคัญในขั้นตอนของกระบวนการบริหาร ซึ่งประกอบไปด้วยขั้นตอนที่สำคัญ 5 ประการคือ การวางแผน, การจัดองค์การ, การจัดการเกี่ยวกับบุคคล, การประสานงานและการควบคุมงาน การบริหารงานที่ดีเพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ย่อมต้องอาศัยบุคคลที่ดีมีความรู้ความสามารถ ดังนั้นจึงเห็นได้ว่า ทรัพยากรคนมีความสำคัญเด่นที่สูงสุดในด้านทรัพยากรทางการบริหาร ¹

สำหรับในเรื่องของทรัพยากรคนนั้น กำลังขวัญ (Morale) และความพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ (Job Satisfaction) เป็นส่วนประกอบที่สำคัญเป็นอย่างยิ่ง เอ็ดวิน ซี. ฟลิปโป (Edwin B. Flippo) ได้ให้ความเห็นสนับสนุนว่า "จิตใจของมนุษย์นั้นมีความสำคัญมากกว่าร่างกายของเขา" ² โดยทั่วไปเราจะพบว่าขวัญและกำลังใจที่ดีจะช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน

¹ สัมพงษ์ เกษมสิน, การบริหารบุคคลแผนใหม่ (กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช, 2521) หน้า 1.

² Edwin B. Flippo, Principles of Personnel Management, 3d. ed. (Tokyo ; McGraw Hill Kogakusha, 1966), p. 364.

เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ สร้างความสามัคคีและก่อให้เกิดพลังร่วมในหมู่คณะอันจะทำให้สามารถเอาชนะอุปสรรคทั้งหลายของหน่วยงานได้ รวมทั้งยังทำให้เกิดความเชื่อมั่นและศรัทธาในหน่วยงานที่ตนปฏิบัติงานอยู่ ในทำนองกลับกันถ้าหน่วยงานใดประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงานที่มีกำลังขวัญที่ต่ำและไม่มีคามพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ พฤติกรรมที่ปรากฏออกมาทีละเป็นไปในทางตรงกันข้ามและเป็นผลเสียต่อองค์การโดยตรง

จากความสำคัญดังที่ได้กล่าวมาแล้วนี้เอง จึงทำให้ผู้วิจัยประสงค์ที่จะศึกษาเกี่ยวกับเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร ทั้งที่เป็นพนักงานธนาคารพาณิชย์เอกชนและธนาคารของรัฐในเชิงเปรียบเทียบ โดยมีความเชื่อว่าการขวัญและความพึงพอใจของพนักงานเหล่านี้อยู่ในระดับที่สูงก็ย่อมจะส่งผลให้กิจการของธนาคารซึ่งถือว่าเป็นเส้นเลือดใหญ่ที่สุดของระบบเศรษฐกิจสามารถดำเนินไปได้ด้วยดี

อนึ่ง ผลการวิจัยที่ได้จากผู้วิจัย เห็นว่าน่าจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์หรือเป็นแนวทางเบื้องต้นได้บ้าง สำหรับผู้บริหารหรือฝ่ายจัดการของทั้งสองธนาคารในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขในจุดที่ยังไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้องตามหลักวิชา ทั้งนี้เพื่อให้ได้ผลที่ดียิ่งขึ้นต่อไปนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จัดทำขึ้นเพื่อต้องการทราบถึงสภาพขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน ว่ามีลักษณะเป็นประการใด และตัวเกณฑ์อะไรบ้างที่มีอิทธิพลกระทบกระเทือนต่อขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะพิจารณาว่าในแต่ละตัว เกณฑ์นั้นมีอิทธิพลมากน้อยแตกต่างกันอย่างไร ทั้งนี้อาจแยกศึกษาได้ดังนี้คือ

1. วิจัยเปรียบเทียบสภาพขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่งคือ ธนาคารกรุงเทพ จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ของเอกชนและธนาคารออมสินซึ่งเป็นธนาคารของรัฐ
2. ศึกษาและวิจัยถึงตัว เกณฑ์แต่ละอย่างที่มีผลกระทบกระเทือนต่อสภาพขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่

2.1 ลักษณะงาน ประกอบด้วยความสนใจในลักษณะงานที่รับผิดชอบ ความเหมาะสมของปริมาณกับตำแหน่งงาน ความมั่นคงและโอกาสก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งนโยบายและลักษณะของการบริหารงานภายในองค์การ

2.2 สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และแบบแผนของการบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ในระหว่างเพื่อนร่วมงานและความร่วมมือในการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมและบรรยากาศในที่ทำงาน

2.3 ค่าจ้างแรงงานและสวัสดิการต่าง ๆ อันได้แก่ เงินเดือน, สวัสดิการและผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่ธนาคารจ่ายให้เป็นค่าตอบแทนแก่พนักงาน

สมมุติฐาน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดวิธีการศึกษา (Methodology) เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ปัญหา โดยได้ตั้งสมมุติฐานไว้ดังนี้คือ "สภาพขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด อยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานธนาคารออมสิน" ทั้งนี้โดยมีเหตุผลว่า

1. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในลักษณะงานมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน
2. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานมากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน
3. พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด มีความพึงพอใจในเงินเดือนและสิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ มากกว่าพนักงานธนาคารออมสิน

ทั้งนี้โดยที่ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ และมีขนาดใหญ่ที่สุด โดยมีลูกค้าประจำเข้ามาใช้บริการต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงความนิยมของประชาชนที่มีต่อการให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งก็เป็นแนวโน้มอย่างหนึ่งที่ยังให้เห็นว่ากำลังขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานน่าจะอยู่ในระดับที่ดี จึงสามารถทำงานในลักษณะดังกล่าวได้ ประกอบกับธนาคารได้ให้เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ แก่พนักงานเป็นอย่างดี ดังนั้นจึงเป็นเหตุผลที่สนับสนุนให้ผู้วิจัยตั้งข้อสมมุติฐานดังกล่าวมาแล้วข้างต้น

วิธีการวิจัย

ในการศึกษา เรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสินนี้ จุดเริ่มต้นที่ควรทำความเข้าใจก็คือ เรื่องแผนงานและขั้นตอนการวิจัย ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเห็นถึงลำดับของงานที่กล่าวถึงดำเนินการอยู่ สำหรับรายละเอียดสามารถอธิบายได้ดังนี้คือ

1. การค้นคว้าข้อมูลจากตำราและเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง (Documentary Research) รวมทั้งการสัมภาษณ์ (Interview) ผู้ทรงคุณวุฒิในด้านต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ในการนี้สามารถอ่านแกห้ว ข้อที่จะทำการค้นคว้าได้ดังนี้คือ

1.1 ทฤษฎีและแนวความคิดเกี่ยวกับองค์การทั้งนี้เพื่อสะดวกกับการทำความเข้าใจหน่วยงานทั้งสองในฐานะที่เป็นองค์การหนึ่งหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็เพื่อใช้เป็นกรอบในการมององค์การ

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงาน, ความหมายและกระบวนการในการบริหารงาน, ความแตกต่างระหว่างการบริหารงานราชการกับการบริหารงานในภาคธุรกิจ เอกชนและในภาครัฐวิสาหกิจ

1.3 แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลในฐานะที่เป็นวิชาชีพ (Professional) โดยเน้นในส่วนที่เกี่ยวกับความหมาย, ความสำคัญและกระบวนการในการบริหารงานบุคคล

1.4 ทฤษฎีที่เกี่ยวกับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน อันได้แก่ ความหมาย, ความสำคัญ, ขั้นตอนในการสร้างและบำรุงรักษาขวัญและความพึงพอใจในงาน

1.5 เรื่องรัฐวิสาหกิจ ทั้งนี้เนื่องจากรณาคารออมสินมีฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งในการนี้จะได้ศึกษาถึงประวัติความเป็นมา, ความหมาย, ประเภทของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งปัญหาที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่เกี่ยวกับรัฐวิสาหกิจของไทย

1.6 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับธนาคารทั้งสองแห่ง อันได้แก่ ประวัติความเป็นมา, จุดมุ่งหมายของการจัดตั้ง, การแบ่งโครงสร้างของธนาคาร, จำนวนพนักงานและสาขา, ข้อบังคับ เกี่ยวกับการทำงาน, เงินเดือนและผลประโยชน์ของพนักงาน เป็นต้น

การศึกษาตามแนวทางที่วางไว้นี้ก็เพื่อจะได้เป็นหลักเกณฑ์เบื้องต้นในทางทฤษฎี เพื่อที่จะสามารถนำไปเปรียบเทียบกับข้อเท็จจริงที่เป็นอยู่ในขณะที่ทำการวิจัยและถ้าหากพบว่าข้อเท็จจริงในจุดใดต่างไปจากทฤษฎีที่ศึกษาไว้ก็จะได้เสนอข้อคิดเห็นเพื่อนำไปแก้ไขหรือปรับปรุงให้ถูกต้องได้ในโอกาสต่อไป หลังจากที่ผ่านมาขั้นตอนนี้แล้ว ก็จะได้สร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่อไป

2. การสร้างแบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย สำหรับในเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนี้ แม้ว่าจะได้มีผู้ที่ทำการศึกษาไว้บ้างแล้ว แต่ตัวเกณฑ์ที่ใช้ในการวิจัยก็แตกต่างกันออกไป ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดตัว เกณฑ์ที่สำคัญเพื่อใช้ในการวัดไว้ 9 ตัว เกณฑ์ด้วยกันดังนี้คือ

1. ลักษณะงาน หมายถึง ภาระงาน (Task) ซึ่งพนักงานแต่ละคนรับผิดชอบหรือปฏิบัติอยู่
2. ปริมาณงาน หมายถึง จำนวนหรือความมากน้อยของงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา
3. ความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง ความมั่นคงในอาชีพที่ตนปฏิบัติอยู่ รวมทั้งความมั่นคงถาวรขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่
4. โอกาสก้าวหน้าในงาน หมายถึง โอกาสที่พนักงานซึ่งมีความรู้ความสามารถจะได้รับการพิจารณา เลื่อนตำแหน่งงานให้ได้สูงขึ้นตามความเหมาะสม
5. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง บุคคลที่ทำหน้าที่มอบหมายงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน, ให้อำนาจปรึกษาและตรวจสอบงานของพนักงานรวมทั้งเป็นผู้ทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. เพื่อนร่วมงาน หมายถึง พนักงานในหน่วยงานเดียวกัน ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานร่วมกัน โดยอยู่ในสังกัดเดียวกัน เช่นอยู่ในส่วนเดียวกัน หรือในแผนกเดียวกัน เป็นต้น
7. นโยบายของฝ่ายจัดการและการบริหารงาน หมายถึง นโยบายของฝ่ายจัดการที่มีต่อหน่วยงานนั้น ๆ อันจะมีผลต่อแนวทางในการปฏิบัติงาน และหมายถึง แบบแผนหรือประเพณีของการบริหารงานในหน่วยงานนั้น ๆ
8. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง บรรยากาศโดยทั่ว ๆ ไป ในสถานที่ทำงาน อันได้แก่ แสงสว่าง, การถ่ายเทของอากาศ, การจัดสถานที่ทำงาน (Lay-out) เป็นต้น
9. เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง เงินเดือนที่พนักงานได้รับเป็นค่าตอบแทนในการทำงาน รวมทั้งสิทธิและผลประโยชน์ในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สิทธิในการลาหยุดงาน, ผลประโยชน์ในรูปแบบเงินช่วยค่าครองชีพ เป็นต้น

หลังจากที่สามารถกำหนดตัว เกณฑ์ได้แล้ว จะนำตัว เกณฑ์เหล่านี้ไปใช้สร้างเป็นคำถาม โดยแบ่งลักษณะของคำถามออกเป็น 2 ประเภท คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานของประชากรในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 8 ข้อ อันได้แก่ อายุ, เพศ, สถานภาพทางการสมรส, อายุงานในธนาคาร, ประสบการณ์ในการทำงาน, เงินเดือนที่ได้รับ, และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งคำถามจากตัวเกณฑ์ 9 ตัวดังกล่าว ลักษณะของคำถามในตอนที่ 2 นี้ จะมีทั้งที่เป็นคำถามแบบเปิด (*Open-end questions*) เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระและที่เป็นคำถามแบบปิด (*Closed-end questions*) โดยมีคำตอบให้เลือก ซึ่งจำนวนคำถามในลักษณะหลังนี้จะมีจำนวนมากกว่าคำถามในลักษณะแรก ทั้งนี้เนื่องจากมีกฎทั่วไปว่า

"ถ้าเป็นการสำรวจแบบสุ่มตัวอย่าง (*Sampling Survey*) โดยเฉพาะเป็นการสุ่มขนาดใหญ่แบบสอบถามควรเป็นแบบมีโครงสร้าง คือ มีคำถามปิดส่วนใหญ่ เพราะผู้ตอบไม่ต้องเสียเวลามากในการตอบ ดังนั้นแบบสอบถามยิ่งเป็นแบบมีโครงสร้างหรือมีคำถามปิดมากเพียงใดยิ่งดีเพียงนั้น"¹

หลังจากที่สร้างแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว จะได้นำตัวอย่างของแบบสอบถามดังกล่าวไปทดลองใช้ (*Pre-test* หรือ *Try-out*) กับพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน ณ สำนักงานใหญ่ ซึ่งถือว่าเป็นประชากรที่จะทำการวิจัย ในจำนวนแห่งละ 10 ชุด รวม 20 ชุด การทดลองใช้ครั้งนี้เพื่อทดสอบว่าภาษาที่ใช้สามารถสื่อความหมายได้ตีพอหรือยัง ถ้าคำถามในข้อใดไม่ได้รับคำตอบซ้ำ ๆ กันเป็นจำนวนมาก จึงจะทำการสัมภาษณ์ผู้ตอบแบบสอบถามเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงแบบสอบถามใหม่ตามความเหมาะสมต่อไป และในท้ายสุดจะคัดทอนคำถามเหลือเพียง 45 ข้อ ใช้เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการวิจัยต่อไป

¹Dennis P. Forcese and Stephen Picher, Social Research Methods, (New Jersey : Prentice Hall, 1973), P. 161-162.

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้จะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ *Stratified Random Sampling* หรือการสุ่มแบบแบ่งชั้น (*Strata*) ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะแบ่งกลุ่มประชากรทั้งหมดที่จะวิจัยของทั้งสองธนาคารออกเป็นกลุ่มก่อนและแบ่งเป็นชั้นภายหลัง โดยในที่นี้จะแบ่งประชากรตามสังกัดหน่วยงานระดับฝ่าย (*Department*) ครึ่งหนึ่ง และแบ่งประชากรของแต่ละฝ่ายออกตามระดับชั้น (*Rank*) ของพนักงานอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้โดยที่พิจารณาแล้วเห็นว่า การแบ่งกลุ่มและชั้นดังกล่าวมีสัมพันธ์กับตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา และไม่ทำให้เกิดกลุ่มย่อยมากจนทำให้ต้องเพิ่มขนาดของตัวอย่างให้มากขึ้น การสุ่มตัวอย่างด้วยวิธี *Stratified Random Sampling* นี้ เป็นเทคนิคที่ทำให้ตัวอย่างที่ได้เป็นตัวแทนประชากรได้มากขึ้น และลดความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างให้ลดลง¹

เมื่อสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นตัวแทนประชากรทั้งหมดได้ด้วยวิธีที่กล่าวมาแล้ว ผู้วิจัยจะแยกส่งแบบสอบถามไปยังแต่ละฝ่ายทุกฝ่ายจำนวน 7 และ 8.5% ของจำนวนพนักงานที่มีอยู่ทั้งหมดของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และของธนาคารออมสิน ตามลำดับ ทั้งนี้เนื่องจากระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัยประกอบกับงบประมาณมีอยู่ไม่มากนัก ประชากรจำนวนนี้ผู้วิจัยจะเลือกสุ่มเป็นชั้นตามสัดส่วน (*Proportional Stratified Sampling*) กล่าวคือ ถ้าประชากรในระดับชั้นใดมีจำนวนสูงก็จะสุ่มตัวอย่างจากประชากรในชั้นนั้นมากตามไปด้วย

2. ในการส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบ ผู้วิจัยจะเป็นผู้ส่งด้วยตนเองโดยผ่านทางหัวหน้าหน่วยหรือหัวหน้าส่วนหรือผู้จัดการฝ่ายของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และส่งผ่านทางหัวหน้าแผนกหรือหัวหน้ากอง หรือหัวหน้าฝ่ายของธนาคารออมสิน ทั้งนี้แล้วแต่ความเหมาะสม ส่วนการรับแบบสอบถามคืนผู้วิจัยจะได้ขอความร่วมมือจากหัวหน้าหน่วยงานนั้น ๆ ให้ช่วยเป็นผู้รวบรวมและส่งแบบสอบถามคืนมายังผู้วิจัยต่อไป

¹ อำนวยวิทย์ ชูวงศ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์, (พระนคร : แพรวศึกษา, 2519), หน้า 145.

3. สำหรับประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ มีรายละเอียดที่เกี่ยวกับสังกัดและจำนวนพนักงาน แยกออกตามฝ่ายต่าง ๆ ของทั้งสองธนาคารไว้ดังนี้



ตารางที่ 1

จำนวนพนักงานธนาคารออมสินที่ส่งแบบสอบถามไปและได้รับกลับคืนมา

ธนาคารออมสิน	จำนวนพนักงาน	จำนวนแบบ สอบถามที่ส่งไป	จำนวนแบบสอบถาม ที่ได้รับคืน
1. ฝ่ายการออมสิน	164	14	14
2. ฝ่ายการบัญชี	183	17	17
3. ฝ่ายการธนาคาร	95	8	8
4. ฝ่ายการฝากและพันธบัตรออมสิน	324	28	28
5. กองงานที่ขึ้นตรงต่อผู้อำนวยการ	622	53	53
รวม	1,388 *	120	120

*ที่มา แผนกทะเบียนประวัติ กองการพนักงาน ธนาคารออมสิน สัปดาห์ที่ ๓ เดือนตุลาคม 2523

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2

จำนวนพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด ที่ส่งแบบสอบถามไปและได้รับคืนมา

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	จำนวนพนักงาน	จำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป	จำนวนแบบสอบถามที่ได้รับคืน
1. สำนักประธานกรรมการ	12	1	-
2. สำนักกรรมการผู้จัดการใหญ่	88	6	6
3. สำนักกรรมการรองผู้จัดการใหญ่	4	1	-
4. สำนักกฎหมาย	35	2	2
5. สำนักจัดสรรเงิน	33	2	1
6. ฝ่ายวิจัยและวางแผน	144	10	10
7. สำนักค้าเงินตราต่างประเทศ	18	1	1
8. สำนักประนอมหนี้	69	5	5
9. ฝ่ายตรวจสอบ	363	25	25
10. ฝ่ายธุรการ	772	54	51
11. ฝ่ายเลขานุการ	119	8	8
12. ฝ่ายการเงิน	96	7	7
13. ฝ่ายประมวลบัญชีกลาง	222	15	13
14. ฝ่ายการประชาสัมพันธ์	128	9	8
15. ฝ่ายการพนักงาน	259	18	16
16. สำนักผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ด้านการควบคุม	136	10	10
17. สำนักผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ด้านกิจการสาขาในประเทศ	57	4	4
18. ศูนย์ปฏิบัติการโอนและแลกเปลี่ยนเช็ค	166	12	9
19. ฝ่ายบริการโอนและแลกเปลี่ยนตราตปท.	193	13	12

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	จำนวนพนักงาน	จำนวนแบบ ล่อภามที่ส่งไป	จำนวนแบบล่อ ภามที่ได้รับคืน
20. ศูนย์สินเชื่อเพื่อการเกษตร	41	3	3
21. ฝ่ายสินเชื่อสาขาธุรกิจ	96	7	7
22. สำนักผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ด้านสินเชื่อ ในประเทศ	211	15	12
23. ศูนย์สินเชื่อธุรกิจสิ่งทอ	34	2	-
24. ฝ่ายพัฒนาสินเชื่อธุรกิจ	57	4	3
25. ฝ่ายปฏิบัติการเอกสารสินเชื่อ	439	30	25
26. ฝ่ายอำนวยการสาขาต่างประเทศ	25	2	2
27. ฝ่ายธุรกิจต่างประเทศ	2	1	1
28. สำนักผู้ช่วยผู้จัดการใหญ่ด้านกิจการ สาขาต่างประเทศ	56	4	4
29. สำนักงานภาคนครหลวง 1	112	8	8
30. สำนักงานภาคนครหลวง 2	112	8	8
31. สำนักงานภาคเหนือ	101	7	7
32. สำนักงานภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	112	8	8
33. สำนักงานภาคกลาง 1	67	5	5
34. สำนักงานภาคกลาง 2	67	5	5
35. สำนักงานภาคใต้	60	4	4
รวม	4,506 *	316	290

* ที่มา ส่วนการว่าจ้าง ฝ่ายการพนักงาน ธนาคารกรุงเทพ จำกัด สัปดาห์ ณ เดือนพฤศจิกายน 2523

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อสามารถรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาได้ครบถ้วนตามจำนวนที่ต้องการเรียบร้อยแล้ว จะทำการวิเคราะห์และตีความข้อมูลซึ่งในขั้นนี้สามารถแยกหลักปฏิบัติออกเป็น 4 ขั้นตอนกว้าง ๆ คือ ¹

1. การแยกประเภทของข้อมูล (Categorization)
2. การลงรหัส (Coding)
3. การเข้าตารางคำตอบ (Tabulation)
4. การวิเคราะห์ในเชิงสถิติ (Statistical Analysis of Data)

ขั้นตอนที่สำคัญที่สุดในทางปฏิบัติก็คือ การวิเคราะห์เชิงสถิติ ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยจะได้นำแบบสอบถามแต่ละข้อมาแจกแจงความถี่ แล้วนำความถี่ที่ได้ไปหาค่าเฉลี่ยโดยการใช้ค่าเฉลี่ย (\bar{x} หรือ Arithmetic Mean) แล้วจึงวิเคราะห์ผลตามระเบียบวิธีแบบ *Likert's scale*

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะใช้วิธีทางสถิติคือหาค่าเฉลี่ยโดยใช้สูตรดังต่อไปนี้คือ

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

(\bar{x} คือ สัญลักษณ์ของค่าเฉลี่ยเลขคณิต หรือ Arithmetic Mean)

สำหรับเกณฑ์ประเมินค่าขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีรายละเอียดดังต่อไปนี้คือ

1. คะแนน 1.00-1.80 แสดงว่า ขวัญและความพึงพอใจต่ำมาก
2. คะแนน 1.81-2.60 แสดงว่า ขวัญและความพึงพอใจต่ำ
3. คะแนน 2.61-3.40 แสดงว่า ขวัญและความพึงพอใจปานกลาง
4. คะแนน 3.41-4.20 แสดงว่า ขวัญและความพึงพอใจสูง
5. คะแนน 4.21-5.00 แสดงว่า ขวัญและความพึงพอใจสูงมาก

วิธีการของ *Likert's scale* นั้น เป็นการให้คะแนนในคำตอบแต่ละข้อ โดยแบ่งคำตอบออกเป็น 2 ประเภท คือ

¹ Claire Selstiz, et. at., Research Methods in Social Relations,
(New York : Holt, Rinehart and Winston, 1959), p. 391.

1. คำถามเชิงรับ (Positive) ได้แก่ คำถามที่สนับสนุน เช่น ถามว่า "งานที่คุณทำอยู่ในขณะนี้ เป็นงานที่คุณถนัดมาก และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถของคุณอย่างเต็มที่" หรือ "กลุ่มผู้ร่วมงานของคุณต่างก็ร่วมทำงานอย่างพร้อมเพรียงกันดี" เป็นต้น

2. คำถามเชิงปฏิเสธ (Negative) ได้แก่ คำถามที่ไม่ได้สนับสนุน เช่น "งานต่าง ๆ ที่คุณปฏิบัติอยู่ทุกวันนี้ เป็นงานที่คุณต้องปฏิบัติเป็นการชั่วคราว คุณอาจถูกโยกย้ายให้ทำงานอื่นเมื่อใดก็ได้" เป็นต้น

นอกจากนี้วิธีการของ *Likert's* ยังจะมีคำตอบให้เลือกสำหรับคำถามทุกข้อ โดยมีคำตอบดังต่อไปนี้คือ "เห็นด้วยอย่างยิ่ง", "เห็นด้วย", "ไม่แน่ใจ", "ไม่เห็นด้วย" และ "ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง" วิธีการให้คะแนนก็จะให้ตามคำตอบที่เลือก เช่น

ถ้าเป็นคำถามในเชิงรับ (Positive) และผู้ตอบเลือกตอบว่า

"เห็นด้วยอย่างยิ่ง"	จะได้	5	คะแนน
"เห็นด้วย"	จะได้	4	คะแนน
"ไม่แน่ใจ"	จะได้	3	คะแนน
"ไม่เห็นด้วย"	จะได้	2	คะแนน
"ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง"	จะได้	1	คะแนน



แต่ถ้าเป็นคำถามในเชิงปฏิเสธ (Negative) คะแนนที่จะให้ก็จะกลับกันคือ ถ้าหากผู้ตอบตอบว่า

"เห็นด้วยอย่างยิ่ง"	จะได้	1	คะแนน
"เห็นด้วย"	จะได้	2	คะแนน
"ไม่แน่ใจ"	จะได้	3	คะแนน
"ไม่เห็นด้วย"	จะได้	4	คะแนน
"ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง"	จะได้	5	คะแนน

ทั้งนี้ โดยมีสมมุติฐานว่าคำถามแต่ละคำถามมีน้ำหนักเท่า ๆ กัน สามารถนำมารวมเพื่อประเมินผลและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้

หลังจากได้คะแนนตามหลัก เกณฑ์จนครบทุกข้อแล้วก็จะรวมคะแนนและหาค่าคะแนนจากสูตรตามวิธีการของ *Likert's* ต่อไปตามที่กล่าวมาแล้ว

สำหรับในการวิเคราะห์ครั้งนี้ ผู้วิจัยจะได้แบ่งผลการวิจัยออกเป็น 2 ประเภทกว้าง ๆ คือ

1. เรื่องการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีต่อตัว เกณฑ์แต่ละข้อ
2. เรื่องการวัดขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทั้งสอง โดยสรุป

และนำมาเปรียบเทียบกันเพื่อพิสูจน์สัมมุติฐานที่วางไว้

อนึ่ง ผลที่ได้จากการวิจัยตามแนวทางที่กล่าวมาผู้วิจัยถือหลักว่า

1. ถ้าระดับของขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำจะต้องแก้ไข
2. ถ้าระดับของขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง ควรจะมีการ

ปรับปรุงให้ดีขึ้น

3. ถ้าระดับของขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ควรจะรักษาให้อยู่ในระดับนั้นตลอดไป

ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อความสะดวกในการทำความเข้าใจและมองเห็นขั้นตอน, วิธีการต่าง ๆ ของการศึกษา ได้อย่างชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้แบ่งลักษณะและขอบเขตของงานวิจัยออกเป็น 5 บท โดยในแต่ละบทจะครอบคลุมถึงเนื้อหาสาระและรายละเอียดที่สำคัญ ๆ ดังต่อไปนี้คือ

บทที่ 1 เป็นบทที่กล่าวถึงสภาพและความสำคัญของปัญหา, วัตถุประสงค์ของการศึกษา, วิธีการศึกษา, สัมมุติฐาน, หลักการ, วิธีการและกระบวนการในการวิจัย, ขอบเขตและวิธีการในการศึกษา, ข้อจำกัดในการศึกษา, ประโยชน์ที่จะได้รับ รวมทั้งผลงานทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และนิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

บทที่ 2 จะได้พูดถึงลักษณะโดยทั่วไป ของทั้งสองธนาคาร โดยจะเริ่มตั้งแต่จุดมุ่งหมายของการจัดตั้งธนาคาร, วัตถุประสงค์และการบริหารในปัจจุบัน, การจัดแบ่งโครงสร้างขององค์กร (Organization structure), จำนวนพนักงานที่มีอยู่, จำนวนสาขาทั้งในและนอกประเทศ ทั้งนี้ เพื่อให้เห็นรูปร่างและลักษณะของหน่วยงานที่กำลังศึกษาอยู่

บทที่ 3 เป็นบทที่เกี่ยวกับทฤษฎีและแนวความคิดที่สำคัญ ๆ ในการวิจัยโดยชี้ให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างการบริหารราชการแผ่นดินกับการบริหารงานธุรกิจเอกชน, ความหมายและที่มาของรัฐวิสาหกิจ รวมทั้งประเภทของรัฐวิสาหกิจ จากนั้นจะได้กล่าวถึงเรื่องของการบริหารหรือการจัดการ

การบริหารงานบุคคล แล้วจึงพิจารณาถึงเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากความหมาย, ความสำคัญและองค์ประกอบที่จะก่อให้เกิดกำลังขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ดี

บทที่ 4 เป็นบทวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยภาคสนาม โดยแบ่งวิธีการวิเคราะห์ออกเป็น การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของประชากรในการวิจัย, การวิเคราะห์สภาพขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสรุปด้วยการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระดับขวัญและความพึงพอใจของพนักงานธนาคารทั้งสองแห่ง

บทสรุป เป็นบทสุดท้ายของการวิจัย ซึ่งจะได้นำเสนอข้อคิดเห็นในแง่มุมต่าง ๆ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงหรือยกระดับขวัญและความพึงพอใจในงานของพนักงานให้สูงขึ้น โดยที่ผู้บังคับบัญชาหรือฝ่ายจัดการจะสามารถใช้เป็นแนวทางในการจูงใจพนักงานให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปด้วยความสบายใจ

ข้อจำกัดในการวิจัย

โดยทั่วไปในการทำวิจัยนั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยในภาคสนาม (Field Research) มักจะต้องมีการจำกัดขอบเขตของการศึกษาไว้ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับงบประมาณ, เครื่องมือเครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนระยะเวลาที่มีอยู่ และสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ก็เช่นกัน เนื่องจากงบประมาณ ประกอบกับประสพการณ์และเวลาของผู้วิจัยมีไม่มากนัก ดังนั้นในการวิจัยจึงจำเป็นต้องกำหนดขอบเขตของงานไว้ดังนี้คือ

สำหรับธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารออมสิน นั้น เนื่องจากเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ซึ่งแบ่งโครงสร้างที่สำคัญออกเป็น 3 ส่วน คือ

1. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานใหญ่
2. สาขาในเขตนครหลวงและต่างจังหวัด
3. สาขาในต่างประเทศ (มีเฉพาะธนาคารกรุงเทพ จำกัด)

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากเป็นการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบ ดังนั้นการจะเปรียบเทียบพนักงานทั้งหมดของทั้งสองธนาคารซึ่งเป็นองค์กรขนาดใหญ่ จึงเป็นเรื่องที่ยากที่จะปฏิบัติได้ในเวลาอันจำกัด เหตุผลตามที่กล่าวมานี้ถือว่าสอดคล้องกับหลักการวิจัยที่ว่า ในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ การสำรวจศึกษาประชากรทั้งหมด หรือที่เรียกว่า "การสำมะโน" (Census) มักไม่เป็นที่นิยมกันด้วยเหตุผลที่

สำคัญประการหนึ่งก็คือ การวิจัยทางสังคมค่าตัวที่แพงจะแสวงหาคำอธิบายหรือปรากฏการณ์ทางสังคมที่มีความสลับซับซ้อนต้องการรายละเอียดและข้อมูลมากมายเป็นการสุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมดได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่ประชากรเป้าหมายเป็นประชากรที่มีคุณสมบัติทั่วไปไม่เข้าประชากรที่มีคุณสมบัติพิเศษที่มีน้อยราย¹ ดังนั้นผู้วิจัยจึงจะได้เลือกศึกษาเฉพาะพนักงานในฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานใหญ่เท่านั้น โดยจะศึกษาเฉพาะพนักงานในระดับปฏิบัติการ (Non-Management) ซึ่งถือว่าเป็นพนักงานที่มีอัตราส่วนสูงกว่าพนักงานในระดับบริหาร (Management) และถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติงาน

สำหรับพนักงานในสังกัดหน่วยงานในสำนักงานใหญ่ที่จะศึกษา ผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างพนักงานบางส่วนแทนพนักงานทั้งหมด ทั้งนี้เนื่องจากการสุ่มตัวอย่างมีประโยชน์ ข้อดีและข้อได้เปรียบมาก เมื่อเทียบกับการสำมะโน (Census) ที่สำคัญคือ ลดค่าใช้จ่าย รวดเร็ว เนื้อหาและขอบเขตกว้างขวาง สึกกว่า ข้อมูลเชื่อถือได้และแม่นยำกว่าอีกด้วย² ตามเหตุผลดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง แบบที่เรียกว่าการสุ่มแบบชั้น (Stratified Random Sampling)

อนึ่งในการที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด และพนักงานธนาคารออมสิน ก็เพราะว่า

1. ในบรรดาธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด 16 แห่ง ซึ่งดำเนินการโดยคนไทย ธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขนาดใหญ่ที่สุดโดยมีข้อมูลเมื่อสิ้นปี 2522 สันนิษฐานดังนี้คือ³

1.1 จำนวนพนักงานทั้งหมดเท่ากับ 15,582 คน หรือ 31.01% ของจำนวนพนักงานธนาคารพาณิชย์ทั้งหมด

¹ ลู่ชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และบุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมค่าตัว, (ม.ป.ท., 2521), หน้า 170.

² William G. Cochran, Sampling Techniques, 2 nd. ed. (New York : John Wiley & Sons, 1963), p.2.

³ Bangkok Bank Limited, Statistical Data on Commercial Banks in Thailand 1980, (n.p., 1980), p.3.

1.2 จำนวนทรัพย์สินรวมเท่ากับ 104,065 ล้านบาท หรือ 37.63% ของทรัพย์สินรวมทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์ทุกแห่ง

1.3 มียอดเงินฝากเท่ากับ 65,884 ล้านบาท หรือเท่ากับ 34.75% และมียอดเงินให้กู้ยืมเท่ากับ 25,470 ล้านบาท หรือเท่ากับ 47.72% ตามลำดับ เมื่อเทียบกับยอดรวมทั้งหมดของธนาคารพาณิชย์

1.4 จำนวนสาขาของธนาคารทั้งในเขตนครหลวง (67 สาขา) และในต่างจังหวัด (142 สาขา) รวมทั้งหมด 209 สาขา ได้กระจายอยู่ในทุกจังหวัดของประเทศไทย

ข้อมูลตามที่กล่าวมานี้ ชี้ให้เห็นว่าธนาคารกรุงเทพ จำกัด เป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีขอบข่ายงานกว้างขวางมาก และได้รับความนิยมศรัทธาจากประชาชนเป็นอย่างดี

2. การเสือกศึกษานาคารออมสินนั้น เนื่องจากเป็นธนาคารของรัฐที่เก่าแก่ที่สุดโดยเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2456 เมื่อครั้งที่ยังเป็นคลังออมสิน สังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ ในรัชกาลพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว และได้รับการจัดตั้งให้เป็นธนาคารออมสิน ตามพระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489 ซึ่งเปิดดำเนินการมาถึงขณะนี้รวม 34 ปี

นอกจากนั้นธนาคารออมสินยังดำเนินธุรกิจให้บริการกับประชาชนในด้านต่าง ๆ ใกล้เคียงกับบริการของธนาคารพาณิชย์ และมากกว่าธนาคารของรัฐบาลแห่งอื่น ๆ ซึ่งให้บริการเฉพาะด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น เช่น ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ก็ให้บริการเน้นหนักไปในด้านการให้สินเชื่อ เพื่อที่อยู่อาศัยของประชาชน หรือธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ก็ดำเนินงานให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกรและสถาบันการเกษตรเป็นหลัก เป็นต้น

จากจุดเด่นของทั้งสองธนาคารตามที่ได้ชี้แจงไว้นี้ จึงทำให้ผู้วิจัยเลือกศึกษาเฉพาะธนาคารกรุงเทพ จำกัด และธนาคารออมสิน เท่านั้น อนึ่ง มีข้อที่น่าสังเกตว่า เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้ลุ่มจากพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด เพียงร้อยละ 7 และพนักงานธนาคารออมสินร้อยละ 8.5 ของพนักงานที่สังกัดอยู่ในสำนักงานใหญ่เท่านั้น ดังนั้นผลที่ได้จึงถือเป็นเพียงแนวทางเบื้องต้นที่พอจะทำให้มองเห็นถึงสภาพขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้กว้างๆ เท่านั้น หากใช้ข้อสรุปที่แน่นอนตายตัวไม่ ผู้วิจัยเห็นว่าในโอกาสต่อไปน่าจะได้มีการศึกษาในหัวข้อนี้ โดยใช้กลุ่มประชากรในการวิจัยให้กว้างขวางและครอบคลุมไปถึงหน่วยงานในระดับสาขาต่างๆ ด้วยก็จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ถือว่าเป็นเพียงการวิจัยบุกเบิก (Pioneer Study) เท่านั้นที่จะช่วยให้เกิดการวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ต่อไป

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบได้ว่าพนักงานของธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับธนาคารออมสิน มีกำลังขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเหมือนหรือแตกต่างกันอย่างไร, อยู่ในระดับใกล้เคียงกันหรือสูงกว่ากัน มากน้อยเพียงใดและมีสาเหตุมาจากปัจจัยใดบ้าง
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อการปรับปรุงการบริหารงานของธนาคารทั้งสองให้ได้มาตรฐานที่สุดในโอกาสต่อไป
3. ประโยชน์ต่อวงการศึกษานี้ เนื่องจากเป็นเรื่องที่ยังไม่มีการวิจัยไว้เลย ดังนั้นจึงเท่ากับการเป็นการเพิ่มพูนความรู้ (Body of Knowledge) ให้กับวงวิชาการโดยเฉพาะวิชาการบริหารงานบุคคล
4. ประโยชน์ต่อวงการอื่น ๆ นอกเหนือจากวงการธนาคาร เช่น บริษัทต่าง ๆ หรือหน่วยงานของรัฐ ซึ่งจะสามารถนำเอาหลักการ (Concepts) และวิธีการในการปฏิบัติ (Method) ไปประยุกต์ใช้ได้

นิยามศัพท์

โดยมุ่งหวังว่า เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจร่วมกันและสะดวกต่อการศึกษา ผู้วิจัยจะได้ให้ความหมายหรือนิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ เป็นเบื้องต้นไว้ดังต่อไปนี้คือ

ขวัญ (Morale)¹ หมายถึง สภาวะทางจิตใจหรือทัศนคติ, ความรู้สึกของแต่ละบุคคลหรือของกลุ่มบุคคลที่ปฏิบัติงานซึ่งเป็นที่มาของความสมัครใจที่จะให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน กล่าวได้ว่าขวัญเป็นปัจจัยเบื้องต้นอย่างหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ถึงแม้ว่าขวัญจะเป็นนามธรรมซึ่งไม่สามารถสัมผัสได้ แต่ก็สามารถสังเกตเห็นได้จากการแสดงออก ขวัญที่ดีจะเห็นได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน, การเคารพและเชื่อฟังต่อระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน เป็นต้น แต่ขวัญที่ต่ำหรือที่เราเรียกกันโดยทั่วไปว่า "ขวัญเสีย" นั้น ก็จะปรากฏในรูปของความเฉื่อยช้าในการทำงาน, การขาดงานบ่อย ๆ, การมาปฏิบัติงานล่าช้า ฯลฯ

¹ Ralph C. Davis, The Fundamental of Top Management (New York : Harper and Prother, 1951), p. 416.

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)¹ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานที่มีต่อลักษณะงานที่ตนปฏิบัติหรือรับผิดชอบอยู่โดยทั่วไป ความพึงพอใจในงานจะเกิดขึ้นได้ เพราะบุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานได้ผลสำเร็จโดยได้รับผลตอบแทนทั้งในด้านวัตถุ เช่น ในรูปเงินเดือน และในด้านจิตใจ เช่น การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานและบุคคลทั่วไป ซึ่งทำให้เกิดความมั่นใจในการทำงาน และมองเห็นโอกาสที่จะก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานย่อมทำให้เกิดขวัญที่ดีและในเวลาเดียวกันขวัญที่ดีก็มีส่วนส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในงานเช่นกัน

ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า การวิจัยเรื่องขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเปรียบเทียบกับระหว่างพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด กับพนักงานธนาคารออมสิน นี้ยังไม่เคยมีผู้ใดทำการวิจัยมาก่อนเลย แต่สำหรับการวิจัยเกี่ยวกับกำลังขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ได้เคยมีผู้ทำการค้นคว้าและวิจัยมาบ้างแล้ว รวมทั้งยังได้เคยมีการวิจัยในด้านต่าง ๆ ในหัวข้อที่เกี่ยวกับขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกับการวิจัยในครั้งนี้ จนถึงในขณะนี้ ดังรายละเอียดดังนี้คือ

1. เมื่อปี พ.ศ. 2509 นายบุญสิน จตุรพุกษ์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง กำลังในการปฏิบัติงานของครูเทศบาลนครกรุงเทพ เสนอต่อคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยใช้การศึกษาค้นคว้าจากหนังสือ (Documentary Research) และสังเกตแบบสอบถามไปยังครูเทศบาลกรุงเทพ (Field Research) ทั้งหมด 71 โรงเรียน จำนวนครูทั้งหมด 1,921 คน ผลการวิจัยพบว่าครูมีกำลังขวัญในการปฏิบัติงานดี เนื่องจากมีความมั่นคงในการปฏิบัติงาน มองเห็นโอกาสที่จะก้าวหน้าในงานและได้รับการปกครองที่ยุติธรรม

2. จนกระทั่งถึงปี พ.ศ. 2515 นายสุวัฒน์ จุฑาทิพย์ ได้ทำการศึกษาและวิจัยในเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของนักวิชาการ : ศึกษาเฉพาะกรณีนักวิชาการสำนักงานวิจัยประมงทะเล เสนอต่อคณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เช่นกัน การวิจัยในครั้งนี้นอกจากการวิจัยเอกสารการสัมภาษณ์และสังเกตแบบสอบถามแล้ว ผู้วิจัยยังได้ทำการศึกษาโดยการสังเกตการณ์อีกด้วย

¹ Milton L. Plum and James C. Maylor, Industrial Psychology (New York : Harper and Row, 1968), p. 364.

สำหรับประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ นักวิชาการกรมประมงที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ ณ สถานวิจัยการประมงทางทะเลทุกคน รวม 66 คน ผลที่ได้รับชี้ให้เห็นว่า นักวิชาการเหล่านี้มีกำลังขวัญโดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลาง แม้ว่าจะมีทัศนคติโดยส่วนรวมว่า รายได้ที่ได้รับไม่เพียงพอ นอกจากนั้นยังพบว่าผู้ที่เชื่อฟังผู้บังคับบัญชา มีกำลังขวัญที่ดี

ในปี พ.ศ. 2515 นี้ฮีกเซ็นกัน นายนิยม เพียรสุด ได้ทำการวิจัยเพื่อเสนอผลงานต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในหัวข้อเรื่อง กำลังขวัญเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย : ศึกษาเฉพาะมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2514 การศึกษาเป็นการใช้การสำรวจข้อมูลสำมะโนโดยส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์ ข้าราชการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทั้งหมดเป็นจำนวนถึง 712 คน ผลการวิจัยปรากฏผลว่า อาจารย์ ข้าราชการ มีกำลังขวัญในระดับสูง มีความพอใจในผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นอกจากนั้นยังพบอีกว่า อาจารย์และข้าราชการมีความพอใจในนโยบายของมหาวิทยาลัยในเกณฑ์ที่ต่ำ สวัสดิการยังไม่ดีเพียงพอ

3. ในปี พ.ศ. 2516 หรือในปีถัดมา นายจักรพงษ์ เลิศศิริ ได้ทำการวิจัยในเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานส่งเสริมการเกษตรระดับอำเภอในจังหวัดภาคกลาง เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยทำการวิจัยทั้ง *Documentary Research* คือค้นคว้าจากเอกสาร ตำราทางวิชาการ และ *Field Research* โดยการส่งแบบสอบถามประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวน 243 คน ผลงานวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการในกลุ่มนี้มีความพึงพอใจในเพื่อนร่วมงาน, ผู้บังคับบัญชาและอื่น ๆ ซึ่งกล่าวได้ว่ามีสภาพความพึงพอใจในการทำงานที่ดี แม้ว่าสวัสดิการและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานจะต่ำ แต่ก็มีความพอใจในสถานะและศักดิ์ศรี อีกทั้งยังมีความรู้สึกมั่นคงในงานและมีความปลอดภัยสูง

4. ช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2517 ถึงปี พ.ศ. 2518 จากการค้นคว้าพบว่า ไม่มีการศึกษาเรื่องกำลังขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอีกเลย จนกระทั่งถึงปี 2519 นายพคุณ รัฐผไท จึงได้ทำการวิจัยในหัวข้อเรื่อง กำลังขวัญในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะกรณีปลัดอำเภอโท ฝ่ายปกครอง เสนอต่อคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยการวิจัยข้อมูลจากเอกสารและหนังสือต่าง ๆ รวมทั้งได้ส่งแบบสอบถามถึงปลัดอำเภอโท ฝ่ายปกครองทุกคน ในทุกอำเภอและทุกจังหวัดของประเทศไทย จำนวนผู้ที่ได้ตอบแบบสอบถามมีทั้งสิ้น 223 คน ผลที่ได้รับจากการวิจัยสรุปได้ว่า ข้าราชการในกลุ่มนี้มีกำลังขวัญดี มีความผูกพันกับงานราชการและหน่วย

งานที่ตนปฏิบัติหน้าที่อยู่ มีความพอใจในตัวเองกับปัญหา และมองเห็นโอกาสก้าวหน้าต่อไปในระบบราชการ

ภายในปี พ.ศ. 2519 นี้อีกเช่นกัน นายอมร วิชัยดิษฐ์ ได้ทำการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกำลังขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครอง โดยได้นำเสนอผลการวิจัยในเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของปลัดอำเภอในภาคใต้ ต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา ตลอดจนการส่งแบบสอบถามไปถึงปลัดอำเภอทุกอำเภอและกิ่งอำเภอของภาคใต้ จำนวนแบบสอบถามที่ส่งมอบและนำไปใช้ในการวิจัยได้มีจำนวนทั้งสิ้นถึง 500 คน และได้ผลการวิจัยว่า ปลัดอำเภอในภาคใต้มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานดี มีความพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายและเพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังพบว่าปลัดอำเภอเหล่านี้มีทัศนคติที่ดีในอาชีพ กล่าวคือ ได้รับการยอมรับและยกย่องในสังคม มีความเห็นว่ามีโอกาสก้าวหน้าในชีวิตราชการ

5. ในปี พ.ศ. 2520 พ.ต. เฉลิม ลุ่มมร ได้ทำการวิจัยเพื่อเสนอผลงานต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย นับเป็นงานวิจัยที่ให้ความสนใจกับการฝ่ายปกครองเป็นอันดับที่ 3 การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการวิจัยสุ่มนาม โดยส่งแบบสอบถามไปถึงข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดน จำนวน 265 คน และได้รับคำตอบกลับคืนมา 230 คน ผลการศึกษาพบว่า ข้าราชการฝ่ายปกครองในอำเภอชายแดนภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีขวัญและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายโดยได้รับความร่วมมือและประสานงานจากเพื่อนข้าราชการ ผู้บังคับบัญชาและประชาชน นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรมและช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชาดี, ข้าราชการมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในกรมการปกครอง โดยมีความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

6. ในปีถัดมาคือ พ.ศ. 2521 ร.ต.ต. ปราศรัย สังฆะทรัพย์ ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาล เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยการส่งแบบสอบถามไปยังข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในกองกำลังพลและในสถานีตำรวจนครบาล ผลการวิจัยปรากฏผลว่า ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรของทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยที่ข้าราชการทั้งสองกลุ่มมีความพึงพอใจต่อบัณฑิตต่าง ๆ ใกล้เคียงกันคือ ในส่วนที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน, ลักษณะของงานและที่เกี่ยวกับเงินเดือน, สิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ นั้นมีความพึงพอใจ

อยู่ในระดับสูง , ปานกลาง และค่อนข้างต่ำ ตามลำดับ ทั้งนี้โดยที่ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรใน กองกำลังพลมีความเห็นว่าอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ราชการที่สำคัญก็คือ ลักษณะของการบริหารงาน ผู้บังคับบัญชาและโอกาสแสดงความคิดเห็นในขณะเดียวกัน ข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรในสถานี ตำรวจนครบาล กลับเห็นว่าอุปสรรคอยู่ที่อุปกรณ์, เครื่องมือเครื่องใช้ ปริมาณงานกับความรับผิดชอบ และเงินเดือน สิทธิผลประโยชน์ต่าง ๆ

ภายในปี พ.ศ. 2521 นี้เช่นกัน ร.ต. วิรุฬห์ พรหมายน ได้ทำการศึกษา เรื่อง ขวัญและ ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอในเขตแทรกซึม ส่นอบต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหา วิทยาลัย ทั้งนี้โดยส่งแบบสอบถามไปยังนายอำเภอในเขตแทรกซึมทุกแห่งทั่วราชอาณาจักร จำนวน 138 อำเภอ ใน 35 จังหวัด และได้รับแบบสอบถามคืน 116 ราย หรือประมาณ 84.06% ของนายอำเภอ ทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า นายอำเภอในเขตแทรกซึมส่วนใหญ่เป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และประ สบการณ์สูง และยังมีโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการอีกนานพอสมควร และจากการ ทดสอบสภาพขวัญและความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ของนายอำเภอในเขตแทรกซึมในแง่ของพฤติกรรม ในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ หักคั่นต่อการปฏิบัติงาน หักคั่นต่อผู้บังคับบัญชา และการทดสอบความคิด เห็นในด้านต่าง ๆ ปรากฏผลว่า นายอำเภอในเขตแทรกซึมมีสภาพขวัญและความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ สูง แต่ก็ยังมีสิ่งที่เป็นปัญหาและอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของนายอำเภอเหล่านั้นหลายประการ ซึ่งก็ได้แก่ ปัญหาการมีข้าราชการไม่เพียงพอกับปริมาณงาน, ปัญหาขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์, เครื่องมือเครื่องใช้ ต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน อุปสรรคอันเกิดจากกลุ่มอิทธิพลและผู้เสียประโยชน์ ตลอดจนความตึงเครียด จากการทำงานในท้องที่ที่เต็มไปด้วยภัยอันตราย เป็นต้น

7. ในช่วงปีที่เพิ่งผ่านมานี้เอง คือ ในพ.ศ. 2522 นายเถกิง เจริญศรี ได้ทำการศึกษาใน เรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการครู สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง กับครูสังกัดเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง ในเวลาเดียวกันนางเสิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ ก็ได้ทำการศึกษา ในเรื่อง ขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของอาจารย์ประจำระดับอุดมศึกษา : ศึกษาเปรียบ เทียบระหว่างวิทยาลัย เอกชนและมหาวิทยาลัยของรัฐ ผลงานทั้งสองเรื่องนี้ได้นำ ส่นอบต่อบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สำหรับการวิจัยของนายเถกิง เจริญศรี นั้น ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มข้าราชการครู ส่วนจังหวัด สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดอ่างทอง และครูเทศบาลในเขตจังหวัดอ่างทอง จำนวน 400 ชุด และได้รับคืนมาเป็นจำนวน 349 ชุด ผลการวิจัยในเรื่องนี้พบว่ามีสิ่งๆที่เหมือนกันระหว่างข้าราชการทั้งสองกลุ่มคือ มีขวัญและความพึงพอใจในงานที่ได้รับมอบหมายสูง มีความเห็นพ้องกันว่าผู้บังคับบัญชาปกครองด้วยความยุติธรรม, มีความภูมิใจในหน้าที่ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติอยู่สูง และมีความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมของการทำงานในระดับปานกลาง

ส่วนสิ่งที่ต่างกันนั้นก็ ได้แก่ ข้าราชการครูส่วนจังหวัดได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานและประชาชนในระดับปานกลาง แต่ครูเทศบาลได้รับอยู่ในเกณฑ์ที่สูง นอกจากนั้นข้าราชการครูส่วนจังหวัดมีความรู้สึกว่าจะขาดความก้าวหน้าและความมั่นคงในราชการ ซึ่งค่าคะแนนที่ได้อยู่ในเกณฑ์ปานกลาง แต่ครูเทศบาลมีความรู้สึกว่าจะมีความก้าวหน้าและความมั่นคงในราชการสูง

ส่วนการวิจัยของนางเสิมจันทร์ ทองวิวัฒน์ นั้น ได้จัดทำขึ้นโดยการส่งแบบสอบถามไปยังอาจารย์ประจำระดับอุดมศึกษาในวิทยาลัยเอกชน 4 แห่ง คือ วิทยาลัยกรุงเทพ วิทยาลัยการค้า วิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต และวิทยาลัยสวัสดิ์สัมพันธ์บริหารธุรกิจ สำหรับวิทยาลัยเอกชนทั้ง 4 แห่งนี้ ได้ลุ่มมาคิดเทียบแล้วเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนอาจารย์ประจำทั้งหมด สำหรับอาจารย์ประจำระดับอุดมศึกษาในสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ ก็ได้ส่งแบบสอบถามไปยังจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทั้งนี้เนื่องจากสถาบันทั้งสองแห่งมีอาจารย์ประจำถึง 2,033 คน และ 502 คน ตามลำดับ ผลการวิจัยในครั้งนี้พบว่า อาจารย์ประจำวิทยาลัยเอกชนจำนวน 110 คน มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนรวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นพวกที่มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง, ปานกลาง และต่ำ จำนวน 35, 56 และ 19 คน ตามลำดับ ในขณะที่เดียวกันอาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยของรัฐจำนวน 224 คน มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รวมโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง โดยแยกเป็นพวกที่มีขวัญและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง, ปานกลาง และต่ำ เท่ากับ 85, 105 และ 34 คน ตามลำดับ